

## Strategi pengembangan jasa (produk) hotel. Studi tentang pengembangan jasa HB Garden Guest House

Hehuwat, Patrick, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71396&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia, khususnya perhotelan yang makin pesat ditandai bertambahnya jumlah hotel, baik hotel berbintang maupun hotel kelas melati (non bintang). Kondisi tersebut menggambarkan semakin tajamnya tingkat persaingan di dalam bisnis perhotelan, disertai dengan perang harga yang timbal.

Prospek bisnis perhotelan di Indonesia sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor politik, ekonomi dan keamanan yang belum stabil serta keadaan dan selera masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan yang ada terutama sejak terjadi kerusuhan tahun 1998. Industri perhotelan secara umum mengalami penurunan drastis termasuk HB Garden Guest House. Namun dengan berjalannya waktu mengalami perbaikan, ditunjang dengan perbaikan/pengembangan produk sesuai kebutuhan konsumen serta pengalihan pangsa pasar dimana pada awalnya hanya melayani wisatawan asing kini dialihkan kepada para wisatawan domestik sebagai pangsa terbesar.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk melihat penerapan strategi pengembangan jasa yang dilakukan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan pada akhirnya merumuskan strategi pengembangan jasa yang tepat untuk HB Garden Guest House.

Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data dan observasi secara langsung terhadap obyek penelitian melalui wawancara dengan pimpinan pemilik) HB Garden Guest House dan karyawan yang bertindak sebagai wakil pimpinan HB Garden sebagai responden dalam penelitian ini.

Dalam melakukan analisis data, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SWOT dan The TOWS Matrix dengan cara kualitatif yang sangat sederhana. Sebab HB Garden Guest House yang dijadikan obyek penelitian merupakan perusahaan yang relatif kecil dan sederhana, dengan ciri yang dimiliki sangat unik sehingga tidak ada hotel/guest house lain yang dapat dijadikan perbandingan yang kompatibel.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kekuatan (strength) dan kelemahan (weaknesses) internal yang dimiliki perusahaan serta peluang (opportunity) dan ancaman (threats) eksternal yang dihadapi HB Garden Guest House dapat memanfaatkan seluruh potensi internal dan eksternal perusahaan untuk mengembangkan usaha melalui strategi pengembangan produk/jasa sesuai dengan kekuatan dan peluang yang dimiliki yaitu meluncurkan produk baru berupa "Tur Pulang Kampung", dengan menggali potensi alam pedesaan dan lingkungan desa yang dimilikinya. Untuk menjaga perkembangan perusahaan, sebaiknya perusahaan melakukan berbagai strategi untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berubah dan memenuhi kebutuhan dari segmen pasar tertentu.