

## ANALISIS STRATEGI TERHADAP KOMPETISI PADA HOTEL JAYAKARTA DAIRA PALEMBANG

Noviarni, Maswah \*)

---

### *Abstract*

*This study aims to know the benefit of SWOT analysis to the competitive strategy at the Jayakarta Daira Palembang By using SWOT analysis it can help the company to form the right strategy in raising the position of this hotel. The population is the Jayakarta Daira Hotel Palembang The sample of this study is company's report in the form of e-mail start from Desember Until February. Analysis technique in this study is descriptive qualitative analysis. It describe about the problem that will be discussed base on the theories that relates with the problem in the Jayakarta Daira Hotel Palembang clearly. The result of data analysis show that the Jayakarta Daira Hotel Palembang has good value at internal environment. The value of Strengths position is 31% it's bigger than Weaknesses position with 26%. At the external environment, value for Opportunities is 23 %, it's bigger than Threats that has 20 %. By the analysis result that is done by the authors, it can be conclude that SO (Strengths-Opportunities) strategy is more right to be applied at supports the aggressive strategy that reach the opportunities by using its own strengths.*

**Keywords :** *Competitive strategy, descriptive qualitative*

### A. PENDAHULUAN

Dengan di jadikannya Kota Palembang sebagai kota Metropolitan maka banyak kegiatan baik olah raga, Pertemuan-pertemuan baik Nasional maupun Internasional di adakan atau pun Industri pariwisata mulai dilaksanakan Salah satu komponen penunjang kegiatan diatas maupun industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya produk utama yang dijual oleh usaha hotel adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Sejalan dengan

perkembangan tersebut maka kalau sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan sekarang sudah mengalami perkembangan. Hotel tidak hanya menjual kamar penginapan, tetapi juga sebagai tempat pertemuan, dimana hotel juga menjual ruangan untuk rapat atau mengadakan acara besar. Selain itu hotel juga menjadi tempat para pecinta kuliner untuk mendapatkan berbagai macam menu masakan dan minuman, baik masakan lokal

maupun masakan dari berbagai negara.

Kota Palembang sekarang ini perkembangan bisnis hotel bintang empat semakin pesat. Hal ini bisa kita lihat banyak hotel-hotel berbintang yang berada di tengah kota, hotel bisnis dan resort hotel, contohnya Hotel Novotel, Sandjaya, Aston dan Peninsula sama-sama berbintang empat. Di tahun 2014 akan ada lagi pesaing baru yaitu Hotel Horizon. Dengan adanya pendatang baru, maka hotel the jayakarta दौरا

Dengan ada hotel yang bermunculan mengakibatkan persaingan bisnis hotel yang ada semakin meningkat. Dengan adanya pesaing bisnis hotel yang masuk menyebabkan Hotel The Jayakarta दौरا tingkat pendapatannya menurun terutama tingkat huniannya.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tingkat hunian kamar dari beberapa hotel yang berbintang empat :

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Hunian Kamar**

HOTEL	RNA	2012		2013		2014		2015	
		RNO	OCC	RNO	OCC	RNO	OCC	RNO	OCC
			(%)		(%)		(%)		(%)
Novotel	194	33.161	53,28	37.402	65,49	42.803	68,40	37.457	59,33
The Jayakarta दौरa	172	35.338	57,13	38.305	62,48	16.913	76,21	15.536	58,15
Sandjaya	186	20.441	33,43	27.015	44,06	13.734	53,43	10.872	45,79
Aston	163					32.973	58,82	27.235	48,32

\*Sumber data diperoleh dari masing-masing hotel.

RNA = Room Number Availabel/Jumlah Kamar tersedia.

RNO = Room Number Occupied/Jumlah Kamar terjual.

OCC = Occupancy/Tingkat Hunian hotel (%).

HOTEL	RNA	2012		2013		2014		2015	
		RNO	OCC	RNO	OCC	RNO	OCC	RNO	OCC
			(%)		(%)		(%)		(%)
Novotel	194	33.161	53,28	37.402	65,49	42.803	68,40	37.457	59,33
The Jayakarta दौरa	172	35.338	57,13	38.305	62,48	16.913	76,21	15.536	58,15
Sandjaya	186	20.441	33,43	27.015	44,06	13.734	53,43	10.872	45,79
Aston	163					32.973	58,82	27.235	48,32

\*Sumber data diperoleh dari masing-masing hotel.

RNA = Room Number Availabel/Jumlah Kamar tersedia.

RNO = Room Number Occupied/Jumlah Kamar terjual.

OCC = Occupancy/Tingkat Hunian hotel (%).

Dari data tabel di atas dapat dilihat hunian Hotel The Jayakarta Daura selama tahun 2012-2013 mengalami peningkatan,tapi di tahun 2014-2015 mengalami penurunan tingkat huniannya.

Turun naiknya hunian kamar menjadi perhatian dari pihak manajemen.banyak faktor yang bisa mempengaruhi turun dan naiknya hunian Hotel The Jayakarta Daura Palembang.Hal ini bisa disebabkan

oleh faktor eksternal ataupun faktor internal.

Strategi yang dilakukan hotel the jayakarta दौरا kadang tidak berjalan sesuai rencana dan menemui hambatan-hambatan didalam pelaksanaannya sehingga tidak sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan. Oleh karenanya dibutuhkan strategi-strategi yang lebih fresh dan lebih efektif agar apa yang menjadi tujuan Hotel The Jayakarta Daira tercapai.

Berbagai situasi yang diharapkan Hotel The Jayakarta Daira pada lingkungan eksternal akan dapat diketahui apa yang menjadi ancaman (threats), dan apa yang menjadi peluang (*opportunities*) dan pada lingkungan internal perlu dilakukan guna mengetahui apa yang menjadi kekuatan (strengths) dan apa yang menjadi kelemahan (weaknesses) dari Hotel The Jayakarta Daira. Dengan demikian Hotel The Jayakarta Daira dapat selalu beradaptasi dengan persaingan, sehingga Hotel The Jayakarta Daira dapat berupaya untuk mencapai tujuan

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh hotel dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, mengembangkan diri dan untuk memperoleh laba. Kegiatan pemasaran mempunyai arti yang sangat penting karena keberhasilan hotel dalam mencapai tujuan tergantung pada berhasil tidaknya manajer pemasaran memahami keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Untuk mencapai tujuan Hotel The Jayakarta Daira memerlukan Strategi. Peter Drucker, strategi adalah mengerjakan yang benar (*Doing the Right Thing*)

Ada beberapa sifat yang dimiliki strategi sebagai alat untuk mencapai tujuan Hotel antara lain pertama, menyatu (*unified*), yaitu menyatukan seluruh bagian-bagian dalam hotel. Kedua menyeluruh (*comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam hotel. Ketiga, integral (*integrated*), yaitu seluruh strategi akan cocok dari seluruh tingkatan (*corporate business functional*). Dan manajer harus biasa menerapkan Strategi yang efektif dalam menghadapi efek negatif yang

ditimbulkan oleh ancaman bisnis (Suwarsono,1996:6).

Manajemen strategik juga dapat sebagai sekumpulan keputusan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran hotel (Pearl Robonson,1997:20).

Manajemen startegik terdiri dari tiga proses yaitu :

- a. pembuatan strategi yang meliputi pengembangan misi dan tujuan jangka panjang, pengidentifikasian peluang dan ancaman dari luar serta kekuatan dan kelemahan hotel, pengembangan alternatif. Alternatif Strategi dan penentuan strategi yang sesuai untuk diadopsi.
- b. penerapan strategi, meliputi penentuan sasaran-sasaran operasional tahunan, kebijakan hotel, memotivasi karyawan dan mengalokasikan sumber daya strategi yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan.
- c. Evaluasi strategi, mencakup usaha-usaha untuk memonitor seluruh hasil dari pembuatan dan

penerapan strategi, termasuk mengukur kinerja individu dan hotel serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan.

Manajemen strategik pada prinsipnya adalah suatu proses dimana informasi masa lalu saat ini dan ramalan masa mendatang dari pelaksanaan dan lingkungan bisnis mengalir melalui tahap-tahap yang saling berkaitan ke arah pencapaian suatu tujuan.

### **Komponen Manajemen Strategik**

Komponen pokok manajemen strategik adalah :

1. Analisis lingkungan bisnis yang diperlukan untuk mendeteksi peluang dan ancaman bisnis.
2. Analisis profit perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan.
3. Strategi bisnis yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan memperhatikan.
4. Misi perusahaan (Suwarsono, Op.Cit:6)

### **Strategi Bersaing**

Setiap perusahaan yang bersaing dalam suatu bisnis hotel

mempunyai strategi bersaing. menurut Porter (Michael R.Porter, Agus Maulana,1992:4). strategi bersaing adalah mengembangkan formula umum mengenai bagaimana bisnis akan bersaing apa seharusnya yang menjadi tujuan dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Hal yang utama dalam perumusan strategi bersaing adalah menghubungkan hotel dengan lingkungannya. Faktor utama dari lingkungan hotel dengan lingkungannya adalah industri-industri dalam lingkungannya hotel tersebut bersaing dengan industri-industri lainnya. Memilih pengaruh yang kuat dalam menentukan persaingan selama strategi yang secara potensial tersedia bagi hotel. Namun kekuatan-kekuatan di luar industri juga penting, biasanya mempengaruhi semua hotel yang ada dalam satu industry maka kuncinya terletak pada kemampuan yang ada diantara hotel yang bersangkutan untuk menanggulangnya.

#### **Unsur-Unsur Strategi Bersaing**

Struktur industri mempunyai pengaruh yang kuat dalam menentukan aturan permainan

persaingan selain juga strategi-strategi yang secara potensial tersedia bagi keadaan persaingan dalam suatu industri tergantung pada lima kekuatan persaingan pokok, yaitu ;

1. Masuknya pendatang baru.
2. Ancaman produk pengganti.
3. Kekuatan tawar menawar pemasok.
4. Persaingan diantara pesaing yang ada.

#### **SWOT**

##### **1. Strength (Kekuatan )**

Strenght (Kekuatan ) adalah faktor-faktor internal positif yang berperan terhadap kemampuan perusahaan untuk mencapai misi,cita-cita,dan tujuan organisasi (Zimmerer,2002:43). Defenisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki faktor-faktor yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan .Faktor-faktor ini harus dipahami serta diketahui secara mendalam oleh perusahaan,agar tidak salah dalam merancang strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

## 2. Weakness (Kelemahan)

Weakness (Kelemahan) adalah faktor-faktor internal negatif yang merintangi kemampuan perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Zimmere,2002:42). Kelemahan (Weakness) dari sebuah perusahaan hendaknya dapat diminimalisir,karena bila kelemahan ini lebih dominan dari kekuatan maka perusahaan tidak akan bertahan dalam persaingan bisnis. Dengan kata lain perusahaan harus mampu mengidentifikasi kelemahannya sedini mungkin agar dapat meminimalkan kelemahan dan meminimalkan kekuatan yang dimiliki.

## 3. Opportunity (Peluang )

Opportunity (Peluang ) adalah opsi-opsi eksternal positif dapat dimanfaatkan oleh suatu bisnis untuk mencapai misi, cita-cita, dan tujuannya.( Zimmere,2002:43 ).

Opportunity ( peluang ) merupakan lingkungan luar perusahaan, sehingga perusahaan tidak dapat menghilangkan atau menciptakan sebuah peluang. Perusahaan hanya dapat mencari informasi mengenai peluang-peluang yang ada di pasar.perusahaan yang

pandai melihat dan memanfaatkan serta memenangkan persaingan dalam dunia bisnis.oleh sebab itu, setiap perusahaan hendaknya memiliki informasi yang akurat dan aktual mengenai perkembangan dunia bisnis.

## 4. Threats ( Ancaman )

Threats ( ancaman ) adalah kekuatan-kekuatan luar negatif yang merintangi kemampuan perusahaan untuk mencapai misi, cita-cita,dan tujuan ( Zimmerer, 2002:44) setiap perusahaan akan menghindari ancaman yang ada, karena ancaman merupakan hal yang dapat menggagalkan tujuan perusahaan. Dengan kata lain, setiap perusahaan akan berusaha dan bahkan mungkin menghilangkan ancaman. Akan tetapi, ancaman dalam dunia bisnis tidak dapat dihilangkan dan juga tidak dapat dihindari. Sebuah ancaman hanya dapat diminimalkan dengan kekuatan ( strength ) yang dimiliki perusahaan. Perusahaan yang mampu menghadapi ancaman dan dapat bertahan, maka akan menjadi pemenang dalam persaingan bisnis.

a. Lokasi perusahaan dapat mempengaruhi besarnya biaya-

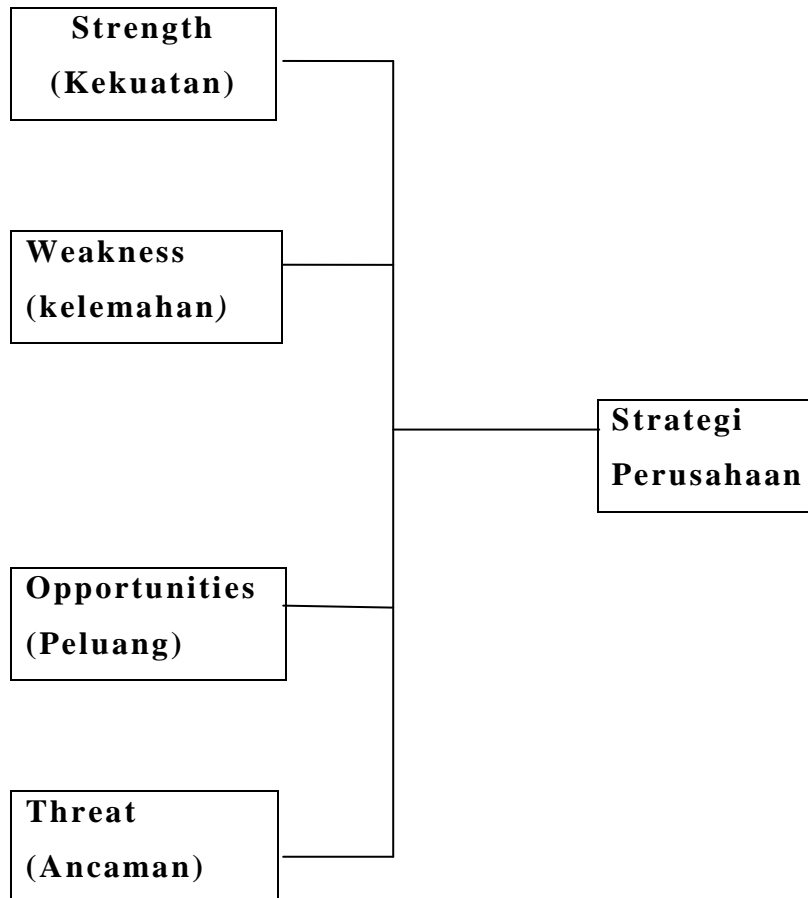
biaya bahan baku, biaya tenaga kerja dan biaya pemasaran perusahaan.

b. Modal kerja

Besar atau kecilnya modal kerja yang dimiliki perusahaan sangat berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan dan hal ini menimbulkan dampak terhadap daya saing perusahaan.



Kerangka Berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**B. METODE PENELITIAN**

Metode analisis deskriptif Kualitatif adalah dengan menggunakan pengumpulan data secara sistematis, menganalisis serta menginterpretasikan data tersebut sehingga memperoleh gambaran dan informasi mengenai masalah tersebut.

**Hipotesis Penelitian**

Dengan menggunakan analisis SWOT diduga dapat membantu

perusahaan merumuskan strategi yang tepat dalam upaya untuk menaikan posisi Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

**C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Deskriptif kualitatif**

**SWOT (Strenghts, Weaknesses, Threats, Oppurtunities) pada Hotel The Jayakarta Daira.**

**Kekuatan (Strenghts)**

### 1. Lokasi Yang Strategis

Hotel The Jayakarta Daira Palembang bertempat di tengah kota dan posisi menghadap jalan raya di jalan jendral sudirman.sehingga mudah untuk diliat oleh masyarakat yang melewati masyarakat yang melewati jalan tersebut tersebut membuat hotel The Hotel Jayakarta Daira tidak begitu perlu untk melakuakn promosi atau iklan untuk memberitahukan keberadaan Hotel tersebut.

### 2. Memiliki Berbagai Fasilitas

Dalam usaha memberikan pelayanan hotel terbaik untuk kepuasan pelanggannya.maka Hotel The Jayakarta Daira menyediakan berbagai faslitas hotel yang bisa digunakan dan dinikmati oleh tamu hotel,seperti ;

#### **Restoran**

Yaitu sebuah restoran yang menyajikan makan dan minum .untuk para tamu hotel dapat menikmati sajian kuliner dari masakan lokal Indonesia, weshern, dan chenesse food.

#### **Room Service 24 jam**

Yaitu fasilita untuk pemesanan makanan dan minuman

ke dalam kamar .tamu hotel bisa memesan makanan dan minuman dengan menelephone saja.Didalam kamar ada nomor-nomor telephone yang bisa dihubungin jika tamu membutuhkan sesuatu.

#### **Lobby Lounge**

Yaitu sebuah tempat untuk bertemu kolega dengan suasana berbeda,dengan diringi live music,makanan ringan dan minuman.tamu hotel bisa memanfaatkan tempat tersebut apabila ingin bertemu dengan teman kolega bisnis.dengan suasana yang santai dan nyaman.

#### **Bussines Center**

Yaitu tempat dimana tamu hotel bisa menggunakan sarana computer,internet,printing,photo copy dan ticketing untuk kepentingan pribadi dan bisnis.

#### **Fitness Center**

Yaitu suatu fasilitas pusat kebugaran fitness,tamu hotel bisa memanfaatkan fasilitas ini untuk menjaga kesehatan tubuhnya.

1. Memiliki Mitra Bisnis Yang Luas Baik Dari Pemerintah maupun Swasta.

Untuk meningkatkan pendapatan hotel, pihak management The Jayakarta Daira Palembang menjalin kerja sama dengan pihak pemerintah seperti kantor kedinasandan pihak swasta. Dimana Management The Jayakarta Daira menawarkan berbagai harga yang kompetitif untuk melakukan kegiatan bisnisnya.

2. Memiliki Supplier Yang Banyak Bagi Pemenuhan Segala Kebutuhan Operasional Hotel.  
Management Hotel The jayakarta Daira Palembang dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari untuk melayani segala kebutuhan tamu hotel .Dengan banyak menjalin kerja sama dengan supplier yang ada dikota palembang seperti sambako, ikan, daging, ayam, sayuran, buah, toko bangunan dan lain-lain. Diharapkan dengan memiliki supplier kelancaran operasional hotel tidak terlambat dalam pengiriman

barang yang dibutuhkan hotel.

3. Memiliki Ballroom Yang Luas Untuk Keperluan Meeting dan Wedding.  
Management Hotel The Jayakarta Daira Palembang menawarkan kepada tamu hotel untuk meeting dan wedding dengan daya tampung tamu hotel sebanyak 1000 tamu dengan dedukung fasilitas yang lengkap dan moderen.

Kelima faktor diatas adalah Strenghts (Kekuatan) yang dimiliki Hotel The Jayakarta Daira Palembang yang akan menciptakan Strategi SO (Strenght-oppurtunities) dan Strategi ST (Srenghts-Threats).

Dengan Strategi pertumbuhan Agresif (Growth Oriented Strategy). Strategi ST (Strenghts-Threats), juga merupakan Strategi diversifikasi produk atau pasar.

### **Kelemahan (Weakness)**

Adapun kelemahan tersebut antara lain ;

1. Kecepatan pelayanan belum begitu baik dalam memberikan pelayanan bagi tamu hotel.

Pelayanan yang diberikan belum maksimal, dilapangan sering terlihat staff hotel kurang cekatan tangap apa yang menjadi keinginan tamu hotel, dimana staff hotel baru bergerak apabila ada perintah dari tamu hotel. hal ini sering terjadi menjadi keluhan tamu hotel, karena sering terjadi keterlambatan dan pemborosan waktu.

2. Kurangnya pengetahuan /*knowledge* produk hotel dari staff hotel.

Dalam pengamatan yang dilakukan selama ini di Hotel sering terlihat staff hotel mengalami kesulitan dalam menjelaskan masalah dan memberikan solusi terhadap keluhan tamu hotel yang datang dan menginap di Hotel Th Jayakarta Daira, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan/*knowledge* produk yang dimiliki staff hotel.

3. Sering Terjadinya Keterlambatan Stock Barang Dari Supplier.

Salah satu problem yang dihadapi Hotel The Jayakarta Daira Palembang adalah sering terlambatnya stock barang dari supplier yang datang dari ke hotel. Hal ini dikarenakan faktor lokasi Agen supplier yang jauh jaraknya sering banyaknya permintaan barang yang harus dipenuhi dan dilayani oleh Agen supplier tersebut. Hal tersebut tentunya menghambat kelancaran Operasional Hotel dalam pemenuhan kebutuhan tamu hotel.

4. Kualitas Menu Makanan Dan Minuman Hotel Yang Kurang Variatif Dan Menarik.

Kualitas Menu makanan dan minuman yang disajikan buat tamu hotel baik breakfast ataupun lunch, dinner yang kurang variatif dan menarik dikawatirkan akan membuat tamu hotel yang datang dan menginap di hotel hal ini tentunya harus dicarikan solusi yang terbaik dalam mengatasi masalah ini dari Management Hotel The Jayakarta Daira.

5. Pengorderan Makanan Dan Minuman Baik Di Restoran Maupun Room Service Pelayanannya Masih Lambat.

Pelayanan bagi tamu hotel di Restoran maupun Room Service pelayanannya masih lambat. Hal ini dapat dilihat dilapangan banyaknya tamu hotel yang antri dalam melakukan pemesanan makanan maupun minuman .Hal ini sering menjadi keluhan tamu karena mereka keburu lapar tentunya hal ini harus dicermati oleh Mangement Hotel The Jayakarta Daira untuk mencarikan solusi yang terbaik dalam memecahkan permasalahan tersebut.

6. Sering Terjadinya Misskomunikasi Antar Departemen Di Lapangan Dalam Kegiatan Operasional Perusahaan. Dalam kegiatan operasional sehari-hari perusahaan dilapangan sering terlihat terjadinya suatu misskomunikasi antar departemen hotel dalam menghadapi suatu acara even yang diselenggarakan di hotel. misskomunikasi tersebut antara lain adanya kesalahan pengorderan barang,kesalahan penetapan waktu penyelenggaran suatu acara.

7. Intensitas Promosi Dan Pengiklanan Belum Maksimal

Belum maksimalnya intensitas promosi dan pengiklanan yang dilakukan Management Hotel The Jayakarta Daira,Hal ini membuat eksistensi Hotel The Jayakarta Daira belum dikenal luas di kota pelembang.Hal ini berdampak pada jumlah tamu hotel yang datang menginap di hotel jumlahnya belum mencapai target yang ditetapkan Management Hotel The Jayakarta Daira.

Dari ke tujuh kelemahan yang ada di Hotel The Jayakarta Daira akan diambil Strategi WO (Weakeness- Oppurtunities) atau dikenal dengan Strategi Turn-Around dan juga ada Strategi WT (Weakness-Threats) atau bisa di kenal dengan strategi bertahan.

### **Peluang (Oppurtunities)**

Faktor –faktor tersebut antara lain sebagai berikut ;

1. Adanya kesepakatan kerja (MOU) anantara Management Hotel The Jayakarta Daira dengan mitra bisnis baik pihak instuisi pemerintahan (kantor kediknasan) BUMN/BUMD,KONI maupun Swasta.

Hotel The Jayakarta Daira Palembang untuk meningkatkan pendapatan hotel menjalin kerja dengan beberapa pihak baik dari institusi pemerintahan (kantor kediknasan),BUMN/BUMD, KONI, Swasta. Dimana Management Hotel The Jayakarta Daira menawarkan berbagai kemudahan pemakaian fasilitas hotel dan dalam hak kemudahan pembayaran jasa hotel.

## 2. Pertumbuhan Bisnis Perhotelan Yang Semakin Meningkat Di Kota Palembang.

Dalam 5 tahun terakhir ini,Bisnis perhotelan dikota palembang semakin meningkat.hal ini tentunya disikapi secara positif oleh Mangement Hotel The Jayakarta Daira Palembang dengan menerapkan strategi pemasaran yang baik dan terus melakukan terobosan – terobosan serta inovasi dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang maksimal bagi tamu hotel yang dan dan

menginap di Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

## 3. Loyalitas Konsumen Yang Tinggi Dalam Memanfaatkan Jasa Hotel Untuk Kepentingan pribadi Maupun Bisnisnya.

Tingginya Animo masyarakat kota Palembang dalam memanfaatkan jasa hotel baik untuk kepentingan pribadi seperti liburan keluarga,wedding maupun untuk kepentingan bisnis seperti meeting.Hal ini disikapi dengan baik oleh Management Hotel The Jayakarta Daira Palembang dengan meningkatkan kualitas pelayanan hotel baik yang mencakup menu makanan dan minuman ,fasilitas kelengkapan hotel sehingga tamu hotel merasa nyaman,betah sehingga mereka akan sering datang dan menginap di Hotel The Jayakarta Daira Palembang karena mereka akan menjadi pelanggan tetap di Hotel.

4. Hotel The Jayakarta Daira Palembang Menawarkan harga Yang Kompetitif Dengan didukung oleh Berbagai fasilitas yang Lengkap Bagi Tamu Hotel.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dalam bisnis hotel dikota

palembang.Management

Hotel dalam upah ini meningkatkan tamu hotel yang datang dan menginap.Management Hotel menawarkan harga yang kompetitif yang pasti terjangkau dengan memberikan berbagai kemudahan fasilitas hotel yang bisa digunakan atau dimanfaatkan oleh tamu hotel.

5. Daya beli Konsumen Yang Tinggi Yang Ada Di Kota Palembang.

Pesatnya pembangunan yang ada di kota palembang dalam 5 tahun terakhir ini baik itu pada sektor industri,sektor jasa,perbankan dan

perdagangan.Hal ini telah memberikan dampak positif bagi perekonomian kota palembang,hal ini dapat dilihat setiap tahunnya volume barang ataupun jasa produktivitasnya terus meningkat.bagi pemda kotamadya. Palembang APBD meningkat secara signifikan.hal ini secara tidak langsung telah meningkatkan daya beli masyarakat kota Palembang ,hal ini dapat dilihat tingginya UMR kota Palembang sekitar Rp. 2.053.000- perbulan.singkatnya penduduk kotamadya palembang memiliki kemampuan untuk mencukupi kebutuhan pokok hidupnya.apabilah golongan penduduk ekonomi menengah atas terus bertambah di kota palembang.hal ini dapat disikapi oleh Management Hotel sebagai peluang besar untuk meningkatkan pendapatan hotel dengan menawarkan harga yang kompetitif dengan dilengkapi

berbagi fasilitas hotel yang lengkap dan moderen sehingga tamu hotel tertarik untuk datang dan menginap di Hotel The Jayakarta Daira.

Kelima faktor diatas adalah peluang(oppurtunities) yang dimiliki oleh Hotel The Jayakarta Daira. Dalam hal ini akan menciptakan Strategi SO (Strenghts- Oppurtunies) adalah strategi pertumbuhan agresif(Grow Oriented Strategy) dan juga bisa menggunakan opsi Strategi WO (Weaknesses- Oppurtunities) adalah strategi turn-around.

### **Ancaman (*Threats*)**

Faktor –faktor tersebut antara lain sebagai berikut ;

1. Adanya Persaingan Yang Masuk Dalam Bisnis Hotel Di Kota Palembang.  
Baiknya kondisi perekonomian di kota Palembang saat ini memberikan dampak positif bagi pembangunan di kota Palembang. salah satunya adalah pesatnya bisnis perhotelan di kota Palembang. hal ini membuat

banyak investor yang tertarik untuk meramaikan persaingan bisnis hotel di kota Palembang yang semakin kompetitif.

2. Adanya Kenaikan Listrik Dan BBM Di Kota Palembang.

Adapun dampak kenaikan listrik dan BBM di kota Palembang memberikan pengaruh yang besar terhadap perekonomian di kota Palembang yaitu naiknya inflasi sehingga mengakibatkan adanya penurunan di sektor industri perdagangan dan jasa. hal ini juga memberikan dampak terjadinya penurunan daya beli masyarakat. Hal ini mengakibatkan menurunnya tamu hotel yang mau datang dan menginap di Hote The Jayakarta Daira Palembang.

3. Situasi Keamanan Dan Sosial politik Yang Tidak Stabil Di Kota Palembang.

Kurang kondusifnya situasi keamanan dan sosial politik di kota Palembang memberikan pengaruh dan



dampak besar terhadap stabilitas perekonomian di kota Palembang khususnya sektor industri dan perdagangan. menurutnya stabilitas industri dan perdagangan memberikan dampak terhadap penurunan pendapatan PDB kota Palembang yang secara langsung menurunkan pendapatan perkapita penduduk. sehingga hal ini di sektor bisnis perhotelan memberikan dampak penurunan tamu hotel yang datang dan menginap ke Hotel The Jayakarta Daira.

4. Adanya Perubahan Selera Konsumen.

Dengan berjalannya waktu konsumen tentu mulai jenuh untuk selalu menginap di hotel, baik untuk berlibur maupun ada kepentingan bisnis tamu mulai berpikir objektif untuk mencari tempat alternatif untuk berlibur maupun untuk kepentingan bisnis. Hal ini tentunya sangat merugikan bagi Hotel The Jayakarta

Daira karena dapat merukan pendapatan hotel.

5. Adanya Kemanjauan Teknologi.

Adanya kemajuan teknologi tahun ketahun hal ini membuat banyak hotel menyikapinya dengan meningkatkan berbagai fasilitasnya dengan teknologi yang lebih moderen. Bagi Hotel The Jayakarta Daira apabila hal ini tidak dilakukan pembenahan dalam teknologi fasilitas hotel. Hotel The Jayakarta Daira akan kalah bersaing dan akan semakin tertinggal dalam bisnis hotel.

Kelima faktor diatas merupakan ancaman (Threats) yang ada pada Hotel The jayakarta Daira Palembang. Dalam menghadapi ancaman tersebut bisa dipakai Strategi ST (Strenght-Threats) atau biasa dikenal dengan Strategi Divensifikasi (Produk / Jasa). perusahaan juga bisa menggunakan Strategi WT (Weakness-Threats) atau biasa dikenalkan dengan Strategi Bertahan.

**Matrik SWOT**

Tabel Matrik SWOT 4.3

	<p style="text-align: center;"><b>KEKUATAN (STRENGTHS-S)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Lokasinya Yang Strategis.</li> <li>2.Memiliki berbagai fasilitas hotel yang lengkap Dan moderen.</li> <li>3.memiliki mitra bisnis Yang luas baik dari instansi pemerintah maupun Swasta.</li> <li>4.Memiliki supplier-supplier yang banyak bagi pemenuhan segala kebutuhan operasional hotel.</li> <li>5.Memiliki Ballroom yang Besar utik wedding dan Meeting.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>KELEMANAN (WEAKNESSES-W)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Kecepatan Pelayanan Hotel Belum begitu baik.</li> <li>2.Kurangnya pengetahuan knowledge Produk hotel dari Staff hotel.</li> <li>3.Sering terjadi keterlambatan stock barang dari supplier.</li> <li>4.kualitas menu Makanan dan minuman hotel kurang Variasi dan menarik.</li> <li>5.Pengorderan makan dan minuman di restoran ataupun di Room Service pelayanannya masih lambat.</li> <li>6.Sering terjadinya miss komunikasi anatar departemen dilapangan dalam Kegiatan operasional perusahaan.</li> <li>7.Intenitas promosi dan Pengikalan belum maksimal.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>PELUANG (OPPORTUNITIES-O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Adanya kesepakatan kerja/MOU yang telah terjalin anatar managemen Hotel the jayakarta daira palembang dengan mitra bisnisnya baik pihak institusi pemerintahan, Swasta,BUMN/BUMD.</li> <li>2.Pertumbuhan bisnis perhotelan yang semakin Meningkat di kota Palembang dewasa ini.</li> <li>3.Loyalitas konsumen/tamu Hotel yang tinggi dalam memanfaatkan jasa hotel untuk kepentingan pribadi maupun bisnis.</li> <li>4.Hotel the jayakarta dairaPalembang menawarkan harga</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI SO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Meningkatkan kerja sama dengan mitra bisnis</li> <li>2.Meningkatkan kerja sama dengan supplier-supplier.</li> <li>3.Menjalinkan kerja sama dengan Agen Tour Travel</li> <li>4.Mempertahankan citra Hotel.</li> <li>5.Mempertahankan pelayanan dan kualitas produk.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI WO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Meningkatkan efektivitas organisasi/perusahaan.</li> <li>2.Meningkatkan efektivitas promosi.</li> <li>3.Mengembangkan Riset dan pengembangan.</li> <li>4.Mempertahankan Image / citra hotel.</li> <li>5.Menjaga stock barang yang ada.</li> </ol>

<p>yang kompetitif dengan didukung oleh berbagai fasilitas yang lengkap Bagi tamu hotel.</p> <p>5. Daya beli konsumen/tamu hotel yang tinggi.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>ANCAMAN (THREATS-T)</b></p> <p>1. Adanya pesaing-pesaing baru yang masuk dalam bisnis perhotelan di kota Palembang.</p> <p>2. Adanya kemajuan teknologi yang terus berkembang.</p> <p>3. Adanya perubahan selera tamu.</p> <p>4. Adanya ketidak stabilan Stabilitas sosial politik Di kota Palembang.</p> <p>5. Adanya kenaikan TDL Listrik dan BBM.</p>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI ST</b></p> <p>1. Menerapkan strategi harga</p> <p>2. Meningkatkan kualitas kinerja perusahaan yang lebih baik</p> <p>3. Meningkatkan kualitas Pelayanan fasilitas hotel citra hotel.</p> <p>4. Membangun koalisi bisnis.</p> <p>5. Meningkatkan kualitas Menu makanan dan minuman hotel.</p>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI WT</b></p> <p>1. Melakukan pengembangan variasi produk(makanan dan minuman Hotel)</p> <p>2. Menetapkan strategi Bisnis yang baru lebih Efektif dan efisien</p> <p>3. Memaksimalkan peran manager.</p> <p>4. Menjalin hubungan yang baik dengan Customer/tamu hotel.</p>

Matrik SWOT Pada Tabel diatas menghasilkan empat set kemungkinan alternative strategis yang dapat diolah Manager Hotel dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

**Strategi *Strengti-Oppurtunnities* SO**

Pada strategi S-O berarti perusahaan mendukung strategi agresif yaitu meraih peluang yang ada dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki sebagai berikut;

1. Meningkatkan Kerja Sama Dengan Mitra Bisnis.

Hotel The Jayakarta Daira terus berupaya meningkatkan kerja sama dengan mitra bisnisnya baik itu dari instansi,pemerintah.Dalam hal ini Management Hotel terus melakukan komunikasi secara intensif dengan mitra bisnisnya, Hal-hal apa saja yang dibutuhkan dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Hal ini dilakukan dengan harapan mitra bisnis hotel The Jayakarta

Daira Palembang merasa puas,nyaman atas pelayanan yang diberikan Hotel The Jayakarta Daira.Apabila mitra bisnis Hotel The Jayakarta Daira puas,tentunya mereka akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap hotel. Hal ini sangat menguntungkan bagi Hotel The Jayakarta Daira karena akan memperoleh pendapat tetap dan membantu meningkatkan keuangan perusahaan.

## 2. Meningkatkan Kerja Sama Dengan Supplier-Supplier

Bagi Management Hotel The Jayakarta Daira,keberadaan supplier-supplier (sembako,elektronik,buah-buahan dll). Supplier-supplier memiliki peran yang strategis bagi kelancaran kegiatan operasional hotel.dalam memenuhi kebutuhan dan pelayanan bagi tamu hotel,oleh karena itu Management Hotel terus melakukan komunikasi yang intensif dan mambangun hubungan yang baik kepada supplier-supplier tersebut.sehingga segala sesuatunya dalam menjalankan bisnis hotel berjalan dengan lancer dan baik untuk sekarang maupun dimassa mendatang.

## 3.Menjalin Kerja Sama Dengan Agen Travel.

Dalam menarik tamu untuk datang dan menginap di Hotel The

Jayakarta Daira Palembang. Management Hotel menjalin kerja sama dengan Agen Travel. Baik itu Agen Travel maupun Ticketing. kerja sama ini sangat strategis karena melalui Agen Travel tersebut tamu bisa mendapatkan informasi yang penting tentang Hotel The Jayakarta Daira Palembang.baik mengenai pelayanan dan fasilitas hotel.sehingga tamu tersebut tidak perlu bingung untuk mencari hotel terdekat denagn pelayanan dan fasilitas hotel yang memuaskan.

## 4.Mempertahankan Image atau Citra Hotel.

Hotel The Jayakarta Daira Palembang yang sejak awal berdirinya hotel ini lebih memfokuskan diri sebagai hotel bisnis.tentunya image hotel tersebut harus terus dipertahankan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel sehingga kepercayaan tamu tetap besar kepada Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

## 5.Mempertahankan Pelayanan Dan Kualitas Produk.

Positifnya sikap tamu yang datang dan menginap di hotel the jayakarta daira terhadap kepuasan pelayanan dan berbagai fasilitas yang diberikan hotel.Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi management hotel untuk tetap mempertahankan kepercayaan

tersebut dimasa mendatang,dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel dengan terus berkreativitas berinovasi.

### **Strategi Weaknesses Oppurtunities WO**

Pada startegi ini W-O ,perusahaan mendukung turn around yaitu meraih peluang yang ada dengan menutupi/mengurangi kelemahan yang ada.strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara menimalkan kelemahan antara lain;

1. Meningkatkan Efektifitas Organisasi / Perusahaan.

Dalam hal ini,hotel the jayakarta दौरa lebih meningkatkan kualitas kerja yang lebih efisien dan efektif antara department-departement yang ada,dimana komunikasi antara departament baik dari staff hotel bawahan sampai ke managernya harus membangun komunikasi yang komunikatif dan terarah sehingga misskomunikasi antar department dilapangan yang terjadi bisa diminilimarlisirjan,sehingga kegiatan operasional Hotel The Jayakarta Daura dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel.Dapat berjalan dengan baik.baik untuk saat ini maupun dimasa mendatang.

2. Meningkatkan Efektivitas Promosi.

Dalam usaha menghadapi persaingan bisnis hotel yang semakin kompetitif di kota Palembang.management hotel perlu meningkatkan efektivitas promosi perusahaan antara lain membuka acara-acara hiburan dengan berkerja sama dengan evan organizer (IO),melakukan pernikahan secara intensif melalui media elektronik dan media massa (surat Kabar) sehingga diharapkan banyak tamu yang tertarik dan mau menginap di Hotel The Jayakarta Daura.

3. Mengembangkan Riset dan Pengembangan.

Pengembangan riset pemasaran sangat perlu dilakukan oleh managemen hotel.untuk saat ini maupun dimasa mendatang,hal ini berhubungan dengan kebutuhan dan selera tamu yang terus berubah dengan berjalannya waktu.hal ini perlu dilakukan untuk tetap mempertahankan loyalitas konsumen yang sudah ada sehingga tamu hotel tetap merasa puas,nyaman terhadap pelayanan hotel tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang sudah baik saat ini.

4. Mempertahankan Image/Citra.

Untuk terus mampu bersaing dan tetap exist dalam persaingan bisnis hotel di kota Palembang.Managemen

Hotel perlu menjaga image /citra hotel yang namanya sudah baik dikalangan masyarakat kota Palembang.hal ini dapat dilakukan dengan secara konsisten terus meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan fasilitas hotel serta menjauhan hotel dari hal-hal yang melanggar hukum yang bisa merugikan image Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

#### 5. Menjaga Stock Barang Yang Ada.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan hotel kepada tamu hotel yang datang dan menginap,sehingga tamu hotel merasa puas dan nyaman.managemen hotel harus fokus dan konsisten untuk menjaga ketersediaan stock.Barang yang ada di hotel khususny Stock sambakau.Dimana managemen hotel harus terus membangun komunikasi yang baik dengan supplier-supplier yang ada.Dimana ada kesepakatan bersama dari supplier hotel untuk tetap terus menjaga ketersediaan barang stock barang-barang tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan schedule.sehingga kegiatan operasional sehari-hari.hotel the jayakarta daira dapat berjalan dengan baik.

#### **Strategi Strengths-Threats ST**

Pada strategi S-T ,perusahaan mendukung diversifikasi yaitu mengatasi ancaman yang ada dengan memanfaatkan kekuata yang dimiliki

perusahaan untuk mengatasi beberapa ancaman yang dihadapi perusahaan.

Adapun ancaman yang dihadapi sebagai berikut ;

#### 1. Menerapkan Strategi Harga

Dalam menghadapi persaingan bisnis hotel saat ini yang semakin kompetitif,managemen hotel the jayakarta daira.menerapkan strategi pemasaran dengan memberikan penawaran harga yang kompetitif serta diskon yang menarik bagi tamu yang ingin datang dan menginap di hotel.Harga yang ditawarkan hotel the jayakarta daira sangat kompetitif dalam arti sangat terjangkau oleh pendapatan konsumen,karena apabila dibandingkan dengan harga yang ditawarkan hotel lain tentunya lebih tinggi dari Hotel The Jayakarta Daira dan juga dengan harga kompetitif tersebut.Tamu hotel bisa menggunakan berbagai fasilitas hotel dengan sepuasnya.

#### 2. Meningkatkan Kualitas Kinerja Perusahaan Yang Lebih Baik.

Untuk menghadapi persaingan bisnis hotel yang semakin kompetitif di kota Palembang.Managemen Hotel perlu meningkatkan kualitas kinerja perusahaan.Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas SDM /staff hotel yang ada antara lain dengan memberikan training dan pelatihan

secara berkali-kali dan juga memberikan penghargaan kepada staff yang berprestasi. sehingga diharapkan kualitas SDM Hotel The Jayakarta Daira semakin kompetitif dan profesional. Hal ini sangat menguntungkan bagi Hotel The Jayakarta Daira, karena otomatis dengan memiliki SDM yang handal dan terlatih. Hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan menjadi lebih baik yaitu produktivitas perusahaan meningkatkan seperti target penjualan tercapai dan pendapatan perusahaan meningkat.

### 3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel.

Salah satu strategi pemasaran yang dilakukan Manajemen Hotel dalam menghadapi persaingan bisnis hotel yang semakin kompetitif di kota Palembang. dewasa ini adalah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel. Dalam hal kualitas staff hotel ditingkatkan dengan cara terus memberikan training secara berkala.

Fasilitas hotel terus ditingkatkan sesuai kebutuhan sekarang. dengan adanya langkah-langkah tersebut diharapkan tamu hotel akan merasa senang, nyaman selama menginap di Hotel The Jayakarta Daira dan mereka memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Hotel The Jayakarta Daira. Hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi

Hotel The Jayakarta Daira, karena akan memiliki pelanggan yang tetap dan secara tidak langsung mendapat promosi gratis dari konsumennya terhadap keberadaan Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

### 4. Membangun Koalisi Bisnis.

Mampu bersaing tetap eksis dalam persaingan bisnis hotel di kota Palembang, Dewasa ini Hotel The Jayakarta Daira tidak bisa berdiri sendiri. menyadai hak tersebut Manajemen Hotel telah membangun kerja sama tersebut di bangun suatu komitmen untuk bersama-sama bersinergi, membangun komunikasi yang intensif dan komunikasi terhadap hal-hal yang terjadi di sekitar lingkungannya. termasuk perubahan peta persaingan, perubahan ekonomi, sosial politik dan teknologi yang memberikan dampak bagi persaingan bisnis hotel di kota Palembang.

### Strategi Weaknesses –Threats WT

Pada strategi W-T, perusahaan mendukung strategi defense yaitu mengatasi ancaman yang muncul serta menutupi / meminimalkan kelemahan yang ada. Dalam strategi ini perusahaan dituntut untuk berbenah, karena dengan cara seperti itu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan bisnis hotel di kota Palembang antara lain ;

1. Melakukan Perkembangan Variasi Produk.

Salah satu upayah Hotel The Jayakarta Daira untuk memberikan kepuasan yang tinggi atas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel. manajemen hotel melakukan perkembangan variasi terhadap menu makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu hotel setiap hari .Hal ini dilakukan untuk menghindari kejenuhan dari tamu Pada saat breakfast.pada saat lunch dan dinner sebulan sekali.menu yang disajikan bervariasi,fresh,sesuai yang baru dengan nilai rasa yang tinggi.

2. Menetapkan Strategi Bisnis Baru Yang Lebih Efisien dan Efektif.

3. Memaksimalkan Peran Maneger.

Untuk mencapai produktivitas kinerja perusahaan dan produktivitas pendapatan yang tinggi bagi Hotel The Jayakarta Daira.Managemen Hotel perlu memaksimalkan dan peran manager setiap departemen.Dimana manger tersebut bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan operasional hotel sehari-hari.Dengan adanya kontribusi yang besar dari manager-manager tersebut.target dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

4. Menjalin Hubungan Yang Baik Kepada Tamu Hotel.

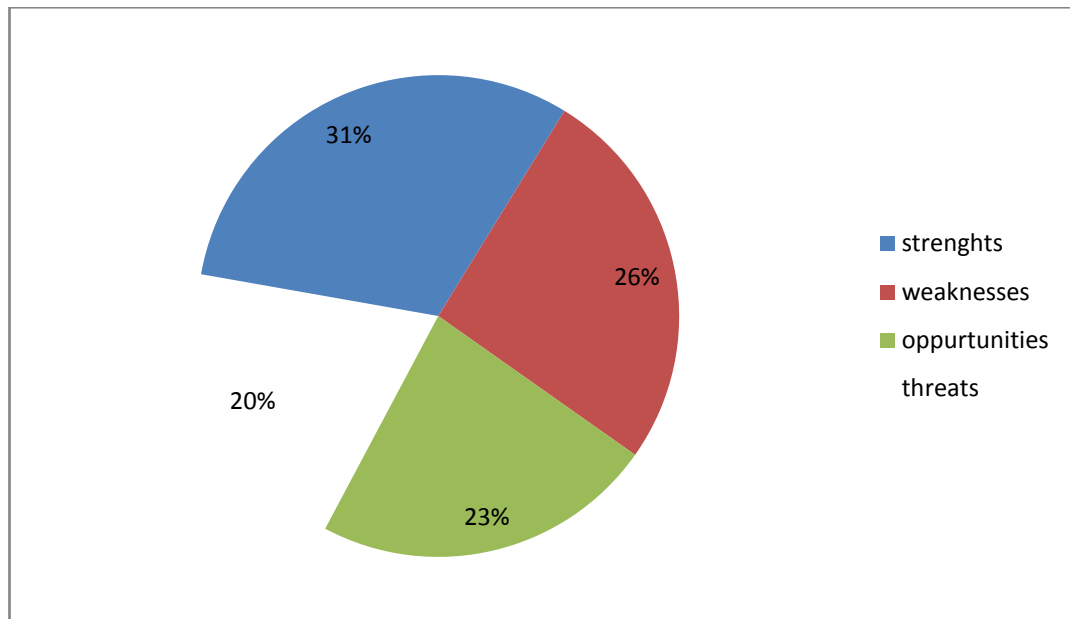
Dalam pepatah bisnis kuno tamu adalah Raja. Menyadari hal tersebut Manajemen Hotel mempunyai komitmen, Tamu hotel merasa nyaman,puas,betah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel The Jayakarta Daira,oleh karena itu manajemen hotel terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan hotel baik itu mencakup peningkatan kualitas SDM, Variasi menu makanan dan minuman, peningkatan berbagai fasilitas hotel.Apabila konsumen/tamu hotel merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan Hotel The Jayakarta Daira.

Tamu hotel tersebut akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap hotel the Jayakarta Daira.Hal ini tentunya merupakan keuntungan yang besar bagi Hotel The Jayakarta Daira dalam meningkatkan image perusahaan dan meningkatkan pendapatan hotel.



### Diagram SWOT (Strenght, Weaknesses, Oppurtunities, Threats) Pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

Hasil perbandingan Analisis internal (kekuatan dan kelemahan) dengan Analisis Eksternal (peluang dan ancaman),berdasarkan data yang diperoleh adalah sebagai berikut ;



Pada hasil Analisis Data yang diperoleh, menunjukkan bahwa Hotel The Jayakarta Daira Palembang memiliki bobot nilai yang baik pada lingkungan internal yaitu pada posisi kekuatan (Strenghts) dengan kelemahan (Weakneeses) dengan nilai 26%.

Padal lingkungan eksternal bobot nilainya 23% lebih dari pada ancaman (Threats) yang bobotnya nilai Analisis yang dilakukan penulis ,maka bisa ditarik kesimpulan bahwa Strategi SO (Srenghts Oportunities) lebih tepat untuk diterapkan pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang.pada strategis S-O

berarti perusahaan mendukung Strategi Agresif yaitu meraih peluang yang ada dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki Hotel The Jayakarta Daira Palembang harus mampu dimaksimalkan dan beberapa peluang yang ada harus dapat dimanfaatkan antara lain banyaknya mitra bisnis yang dimiliki oleh Hotel The Jayakarta Daira.Diharapkan Hotel The Jayakarta Daira Palembang mampu bersaing bahkan mampu menjadi salah satu leader dalam bisnis hotel di kota Palembang yang semakin kompetitif dimasa yang akan datang.

## D. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Hotel The Jayakarta Daira Palembang merupakan hotel bisnis yang terkemuka di kota Palembang. Pengalaman serta kapasitasnya sebagai tempat bisnis sudah tidak diragukan lagi.
2. Hotel The Jayakarta Daira banyak memiliki kekuatan yang bisa dimanfaatkan untuk menaikkan Rating, serta mampu memenangkan persaingan dalam bisnis hotel di kota Palembang semakin kompetitif.
3. Berdasarkan Analisis SWOT, strategi yang tepat bagi Hotel The Jayakarta Daira untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif di kota Palembang adalah Strategi SO (Strengths-Opportunities). Pada strategi SO berarti perusahaan mendukung strategi Agresif yaitu meraih peluang yang ada dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki.
4. Ancaman dari luar terbukti berpengaruh terhadap pemasukan Hotel The Jayakarta Daira Palembang.
5. Kelemahan seperti pelayanan yang kurang baik, makanan dan

minuman yang tidak variatif pengetahuan/knowledge staff hotel (terhadap produk yang minim harus secepatnya dicarikan solusi dan dilakukan pembenahan sehingga pelayanan tetap selalu baik.

6. Menerapkan teknik Analisis SWOT Pada Hotel The Jayakarta Daira Palembang, sehingga visi dan misi perusahaan dapat dicapai. Analisis SWOT penting karena bagi perusahaan dapat mengatasi kelemahan dan ancaman sehingga bisa membuat strategi yang tepat untuk menghindari permasalahan tersebut.

### Saran

1. Hotel The Jayakarta Daira harus bisa mempertahankan citranya (image) pelayanan yang baik kepada customernya
2. Pelayanan yang baik harus selalu diterapkan dalam keseharian perusahaan sehingga kepuasan pelanggan dapat dijaga sehingga konsumen memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Hotel The Jayakarta Daira Palembang.

3. Hotel The Jayakarta Daira Palembang harus melakukan pembenahan terhadap setiap kekurangan yang ada sehingga tidak menjadikan suatu ancaman kedepannya misalnya peningkatan fasilitas hotel.
4. Managemenat Hotel The Jayakarta Daira Palembang perlu terus meningkatkan kualitas SDM karyawannya melalui pelatihan / training atau program beasiswa pendidikan sehingga diharapkan kualitas kinerja karyawan akan meningkat.
5. Menjalin keharmonisan dalam ruang lingkup perusahaan sehingga terciptanya perasaan nyaman dan kondusif pada karyawan sehingga kinerja perusahaan tetap bagus.
6. Breafing harus sering dilakukan, guna untuk mendengar keluh kesah karyawan dalam lingkungan Hotel The Jayakarta Daira Palembang dan mengevaluasi kinerja setiap karyawan serta memperbaiki dan mencari solusi terbaik terhadap masalah dan ancaman – ancaman yang berkembang.
7. Peran dan Pengawasan Manager Department harus lebih ditingkatkandengan lebih sering turun dilapangan untuk mengawasi kinerja bawahannya sehingga apa yang menjadi kelemahan serta kekurangan bisa diketahui dan menentukan langkah yang tepat untuk perusahaan kedepannya.

#### DAFTAR RUJUKAN

1. Basu Swasta DH,T.Handoko 1987, *Manajemen Pemasaran* ,Yogakarta. Penerbit Liberty
2. Hamel Garry dan Ck Prahalat, 1995, *Kompetisi Masa Depan* , Jakarta, Bina Aksara.
3. Michael R.Porter, Ags Maulana 1992, *Strategi Bersaing Teknik Menganalisis Industr dan Pesaing, Jakarta* : Penerbit Erlangga.
4. Philip Kotler 1999. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta ;; Penerbit Salemba Empati
5. Pearl Robinson 1997. *Manajemen Strategi Formulasi, Implementasi dan Pengendalian Jakarta* : Bina Rpa Akara

6. Sri Wahyuni, Agustinus. 1996. *Manajemen Strategik, Pengantar Proses Berpikir Strategik* Jakarta : Bina Rupa Akara
7. Zimmerer, 2002. *Pengantar Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil* Jakarta: Prehalindo

