

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pariwisata saat ini telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia, dan merupakan sistem yang multikomplek, dengan berbagai aspek yang saling terkait dan saling mempengaruhi satu sama lain. Dalam beberapa dasawarsa terakhir, pariwisata telah menjadi sumber penggerak dinamika masyarakat, dan menjadi salah satu *prime-mover* dalam perubahan sosial budaya (Pitana, 2005:8). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.

Pengembangan kepariwisataan berkaitan erat dengan pelestarian nilai-nilai kepribadian dan pengembangan budaya bangsa, dengan memanfaatkan seluruh potensi keindahan dan kekayaan alam Indonesia. Pemanfaatan disini bukan berarti merubah secara total, tetapi lebih berarti mengelola, memanfaatkan dan melestarikan setiap potensi yang ada, dimana potensi tersebut dirangkaikan menjadi satu daya tarik wisata.

Indonesia adalah negara yang memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang belum dikembangkan secara maksimal, termasuk di dalamnya sektor pariwisata. Pembangunan industri pariwisata diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, karena sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi. Kegiatan pariwisata merupakan salah satu sektor non - migas yang dapat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian negara. Dilihat dari nilai ekonomi, maka pariwisata adalah suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang atau jasa sebagai kesatuan produk, baik yang nyata (*tangible product*) maupun yang tidak nyata (*intangible product*).

Sektor jasa saat ini telah tumbuh dan berkembang menjadi suatu industri yang besar dan menjadi salah satu sektor unggulan bagi pemerintah Republik Indonesia dalam mendapatkan devisa negara. Sektor jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen). Pertumbuhan sektor pada jasa ini dibuktikan dengan berkembangnya jasa akomodasi, jasa boga, transportasi, atraksi wisata, biro perjalanan, dan lain-lain.

Salah satu fasilitas yang mendukung kelancaran sektor jasa tersebut ialah resort dimana pihak ini menyediakan jasa akomodasi bagi wisatawan asing maupun domestik. Sebagai negara yang memiliki potensi alam yang belum digali, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana sebagai penunjang kondisi tempat

yang baik, sehingga hasil yang dicapai bisa lebih maksimal. Disini resort dipandang sebagai sebuah solusi yang baik dalam upaya peningkatan mutu, kualitas pelayanan serta pelestarian vegetasi dan habitat hidup flora dan fauna yang merupakan kekayaan alam yang perlu dilestarikan. Dikarenakan masih sedikit tempat yang bisa mengakomodasi banyak kepentingan rekreasi seperti resort gaya hidup yang menjadi lebih modern dan dimana kota-kota dengan terlalu banyak penumpukan aktivitas, sehingga sesuatu yang jauh dari kekacauan itu menjadi impian bagi masyarakat sebagai tempat tinggal mereka.

Kepulauan Riau merupakan provinsi baru hasil pemekaran dari provinsi Riau. Provinsi Kepulauan Riau terbentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2002 merupakan Provinsi ke-32 di Indonesia yang mencakup Kota Tanjung Pinang, Kota Batam, Kabupaten Bintan, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Anambas, dan Kabupaten Lingga. Secara keseluruhan wilayah Kepulauan Riau terdiri dari 4 kabupaten dan 2 kota, 47 kecamatan serta 274 kelurahan/desa dengan jumlah 2.408 pulau besar dan kecil yang 30% belum bernama dan berpenduduk. Adapun luas wilayahnya sebesar 252.601 km<sup>2</sup>, sekitar 95% merupakan lautan dan hanya sekitar 5% daratan.

Kota Batam adalah kota terbesar di provinsi Kepulauan Riau dan merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia, dimana dari data yang di peroleh dari Situs Resmi Pemerintahan Kota Batam tercatat pada Data Penduduk Kota Batam per Desember 2010 jumlah penduduknya mencapai 1.056.701 jiwa. Batam merupakan sebuah kota dengan letak sangat strategis karena berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang cukup

dekat dengan Singapura dan Malaysia. Batam memiliki luas wilayah daratan seluas 715 km<sup>2</sup> atau sekitar 115% dari wilayah Singapura, sedangkan luas wilayah keseluruhan mencapai 157.035 km<sup>2</sup>.

Sebagai kota pariwisata, pada tahun 2010 Kota Batam menggelar tahun kunjungan wisatawan yang bertajuk *Visit Batam 2010 - Experience it*. Kota ini menyajikan berbagai bentuk sarana pendukung wisata diantaranya wisata laut dan pantai, wisata seni dan budaya, wisata belanja, wisata ekonomi dan konferensi serta wisata kemanusiaan.

Didukung dengan berbagai acara yang telah disusun dalam Kalender Kegiatan Kepariwisata Kota Batam dan berkembangnya fasilitas pendukung wisata seperti hotel dan resort bertaraf internasional, secara tidak langsung akan menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat di dalam industri perhotelan. Bagi hotel yang ingin tetap bertahan menghadapi persaingan yang ada, maka pengusaha yang bergerak pada industri ini harus mampu memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan wisatawan dan diharapkan dapat menjamin kepuasan dan kenyamanan wisatawan domestik maupun asing yang berkunjung ke hotel tersebut.

Menurut data jumlah tingkat penghunian kamar (*occupancy rate of rooms*) hotel berbintang yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kota Batam, jumlah rata-rata tingkat penghunian kamar di kota ini pada tahun 2009 mencapai angka 47.15%. Data yang ada menyebutkan, bahwa tingkat hunian kamar tertinggi di kota ini terjadi pada bulan juni sebesar 50.06%.

Nongsa Point Marina & Resort merupakan salah satu resort hotel di Kota Batam yang memiliki fasilitas *berthing internasional*. Nongsa Point Marina & Resort Hotel adalah suatu resort hotel dengan fasilitas utama marina internasional dan properti hunian yang dibangun disekitar teluk alami Pulau Batam yang menjadikan Nongsa Point Marina & Resort Hotel sebagai tujuan pelabuhan yang unik dan menawarkan kedamaian serta memanjakan mereka yang mencari gaya hidup yang istimewa dengan didukung oleh fasilitas marina yang ada. Nongsa Point Marina & Resort Hotel menyediakan kegiatan olah raga dan rekreasi yang damai dengan suasana lingkungan yang menyenangkan untuk bersantai dan berinteraksi sosial bagi para tamu.

Berdasarkan dari laporan per bulan diperoleh keterangan mengenai tingkat hunian kamar (*monthly occupancy*) yang dihitung dengan satuan persentase dimana hasil pembagian antara *room sold* dengan *room available* lalu dikali 100%. Tingkat hunian kamar menunjukkan jumlah persentase yang dihuni oleh tamu. Berikut merupakan tabel persentasi tingkat hunian kamar pada tahun 2010-2011 pada Nongsa Point Marina & Resort Hotel.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Hunian Kamar di Nongsa Point Marina & Resort Hotel**

<b>Bulan</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Januari	26.67%	50.68%
Februari	23.94%	26.67%
Maret	18.16%	30.45%
April	25.17%	42.64%
Mei	23.65%	-
Juni	14.44%	-
Juli	41.40%	-
Agustus	18.15%	-
September	44.14%	-
Oktober	15.17%	-
November	34.70%	-
Desember	36.32%	-
<b>Rata-rata</b>	<b>26.85%</b>	<b>37.61%</b>

Sumber : Nongsa Point Marina & Resort Hotel 2011

Dari tabel diatas terlihat bahwa pencapaian tingkat hunian kamar di Nongsa Point Marina & Resort pada bulan-bulan tertentu masih rendah. Maka sebagai usaha untuk meningkatkan tingkat hunian kamar, pihak manajemen hotel dituntut untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi harapan dan keinginan tamu. Untuk itu analisis mengenai faktor-faktor apa yang mempengaruhi tamu dalam memilih sebuah hotel penting untuk dilakukan agar pihak Nongsa Point Marina & Resort sendiri dapat mengetahui keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

Merujuk pada pembahasan diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam skripsi dengan judul :

**“Analisis Tingkat Kesesuaian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi  
Tamu dalam Memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dominan mempengaruhi tamu dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel?
2. Berdasarkan kinerja perusahaan, faktor-faktor apa saja yang menjadi potensi Nongsa Point Marina & Resort Hotel?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kepentingan tamu dan kinerja perusahaan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel?

**C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang mendominasi berpengaruh terhadap tamu dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel.

2. Menganalisis potensi perusahaan terhadap kinerja faktor-faktor yang ada di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.
3. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kepentingan tamu dan kinerja perusahaan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih Nongsa Point Marina & Resort Hotel.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam memecahkan masalah yang dikaji.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan di Nongsa Point Marina & Resort.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional menyatakan bagaimana operasi atau kegiatan yang harus dilakukan untuk memperoleh data atau indikator yang menunjukkan konsep yang dimaksud dalam penelitian. Definisi inilah yang akan diperlukan dalam penelitian karena definisi ini akan menghubungkan konsep atau konstruksi yang diteliti dengan gejala empirik

Dalam penelitian ini definisi operasional yang dimaksud adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih sebuah hotel yang ditentukan oleh elemen-elemen dalam konsep dasar sebuah hotel seperti lokasi, fasilitas, pelayanan, citra dan harga (S. Medlik, 2007:14-15)

