

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat penting bagi suatu negara. Dimana pariwisata adalah penyumbang devisa terbesar bagi suatu negara. Pariwisata Indonesia sudah berkembang serta menjadi pendorong utama untuk ekonomi dan menjadi fitur utama dari strategi pertumbuhan ekonomi pemerintah. Pariwisata ini juga menyentuh banyak sektor diantaranya penginapan, kawasan wisata, restoran, dan sebagainya. Di Indonesia industri sangat berkembang pesat, dengan pesatnya pertumbuhan serta kemajuan industri bisnis yang ada di Indonesia ini menjadi suatu hal yang begitu menarik untuk di bahas. Hal ini agar memberikan rasa percaya agar tamu merasa harus membeli produk yang ditawarkan terutama di bidang jasa. Dengan meningkatkan mutu membuat perekonomian suatu industri akan menjadikan industri itu sendiri menjadi dikenal oleh banyak konsumen. Karena setiap industri tentu saja berusaha untuk melakukan penenuhan permintaan dari konsumen yang mana nantinya konsumen akan membelanjakan uang mereka kepada industri tersebut. Fasilitas merupakan salah satu penunjang pada penginapan untuk menarik kualitas dan loyalitas wisatawan.

Satu usaha jasa akomodasi yang akan dibahas adalah *resort*. Pengertian *resort* menurut Dirjen Pariwisata (1988) adalah tempat tinggal sementara untuk seseorang yang berada jauh dari tempat tinggalnya dengan bertujuan untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta Hasrat untuk mengetahui sesuatu. Disamping itu menurut Hornby (1974) *resort* merupakan suatu tempat untuk berwisata atau rekreasi yang sering didatangi oleh pengunjung untuk menikmati potensi alam yang ada. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan *resort* adalah suatu usaha jasa akomodasi yang berada didaerah kawasan wisata dimana sebagian pengunjung yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha atau bisa disebut hanya untuk berlibur.

Agar calon tamu memutuskan untuk menginap, tentu saja harus memberikan fasilitas yang diharapkan oleh calon tamu tersebut. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh usaha jasa akomodasi adalah kamar tidur, restoran, suasana yang diciptakan dan segala hal yang ditawarkan. Menurut Kotler (2014) fasilitas adalah suatu hal yang bersifat peralatan fisik yang mana disediakan oleh penjual jasa untuk mendukung aktivitas dan kenyamanan konsumen. Fasilitas di Patuha Resort Tjiwideij menjadi pilihan peneliti dalam melakukan penelitian. Salah satu faktor penting yang membuat usaha jasa akomodasi diminati oleh wisatawan adalah fasilitas, karena jika fasilitas yang di sediakan oleh usaha jasa akomodasi itu dapat memenuhi harapan calon tamu, maka timbul rasa nyaman dan puas sehingga calon tamu tidak ragu akan memilih usaha jasa akomodasi tersebut untuk menginap. Namun, jika tamu merasa tidak sesuai dengan harapan sehingga merasa kurang puas dengan fasilitas yang disediakan oleh usaha jasa akomodasi tersebut, maka tamu enggan untuk menginap kembali ke usaha jasa akomodasi tersebut.

Perilaku konsumen adalah suatu proses pengambilan keputusan membeli jasa yang melingkupi kegiatan beberapa tahap dalam melakukan permintaan jasa dan tahap penyerahan jasa dari produsen ke konsumen. Faktor-faktor yang menghubungkan konsumen dalam melakukan pembelian jasa adalah kebutuhan akan keberadaan produk jasa yang di inginkan, disamping itu keyakinan untuk mendapatkan produk jasa yang diinginkan. Keputusan tamu dalam menentukan untuk menginap adalah suatu perilaku konsumen. Penelitian mengenai seseorang ataupun komunitas dalam memilih dan mendapatkan barang atau jasa merupakan suatu pemenuhan akan keinginan yang di inginkan oleh mereka (Kotler & Keller, 2008). Keputusan pembelian ini yang dilakukan konsumen terdapat oleh suatu dorongan emosi yang berasal dari emosi konsumen yang nantinya akan melakukan sebuah pembelian barang ataupun jasa, keputusan dalam melakukan hal tersebut merupakan hasil yang sudah dilakukan sebagai proses konsumen dalam melakukan pembelian produk yang akan mereka beli (Prasetyo & Annishia, 2019).

Kota Bandung merupakan kota dengan segudang daya tarik wisata didalamnya dimana kota ini menjadi salah satu tujuan wisata bagi wisatawan yang berasal dari dalam maupun luar kota. Salah satu bagian daerah yang memiliki daya tarik wisata yaitu Kabupaten Bandung Selatan yang mana merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang mana didaerah tersebut terdapat banyak tujuan wisata bagi wisatawan seperti Kawah Putih, Ranca Upas, Situ Patenggang, dan lain-lain. Untuk itu, tentu saja terdapat banyak akomodasi yang ditawarkan

Aisyah Tareva, 2023

RELASI FASILITAS HOTEL DAN KEPUTUSAN MENGINAP DI PATUHA RESORT CIWIDEY
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

agar wisatawan dapat merasakan menginap di daerah tersebut. Di kabupaten Bandung Selatan terdapat beragam akomodasi yang ditawarkan diantaranya hotel bintang 1, hotel bintang 2, hotel bintang 3 ataupun *resort* yang mana dapat dipilih oleh wisatawan yang berasal dari luar Kota Bandung sesuai dengan *budget* dan kebutuhannya. Berikut beberapa *resort* rekomendasi yang berada di Ciwidey:

Tabel 1. 1 Resort Rekomendasi di yang ada di Ciwidey

No	Nama Hotel
1	Ciwidey Valley Resort Hot Spring Water Park
2	Emte Highland Resort Ciwidey
3	Rancabali Tea Resort
4	Bubu Jungle Resort
5	Patuha Resort Ciwidey
6	Puri Sakanti Nature Family Resort
7	D'Riam Riverside Resort

Sumber: Website Keluyuran.com, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 yang dilihat dari website Keluyuran.com Patuha Resort Ciwidey (PRC) berada di nomor lima sebagai resort rekomendasi yang ada di daerah Ciwidey. Yang artinya PRC belum terlalu menjadi rekomendasi dikarenakan berada di peringkat lima.

Patuha Resort Ciwidey adalah salah satu *resort* yang berada dikawasan wisata yang ada di Kabupaten Bandung Selatan yang mana resort ini terletak didataran tinggi serta menyajikan berbagai pemandangan alam yang indah dan dapat dinikmati siapa saja. PRC diresmikan pertama kali pada 11 April tahun 2000 yang mana saat pertama kali diresmikan bernama Pusat Pengembangan Agribisnis Dan Wisata Perum Perhutani dimana pada saat itu belum dibuka untuk umum dan diperuntukkan untuk wisma bagi pengelola Pusat Pengembangan Agrinisnis Dan Wisata Perum Perhutani. Dan pada tahun 2007 Pusat Pengembangan Agribisnis Dan Wisata Perum Perhutani berubah menjadi Patuha Resort Ciwidey. PRC merupakan salah satu akomodasi yang dekat dengan daya tarik wisata Kawah Putih. PRC juga menyediakan berbagai fasilitas untuk para calon tamu yang akan menginap di hotel ini serta dilengkapi dengan paket-paket wisata yang ditawarkan disekitar penginapan ini. Pada fasilitas yang ditawarkan oleh Patuha kepada tamu dapat dikatakan belum optimal dikarenakan fasilitas penginapan yang

kurang terawat terlihat pada kamar yang berbau lembab, pintu kamar mandi yang rusak, makanan yang kurang bervariasi, kolam air hangat yang tidak berfungsi, beberapa *furniture* seperti meja makan yang sudah rusak hal ini menjadi perhatian bagi pihak pengelola yang mana terdapat fasilitas yang dirasa kurang optimal.

Tabel 1. 2 Occupancy di Patuha Resort Ciwidey 2019 - 2022

Tahun	Occupancy
2019	20,18%
2020	17,77%
2021	20,51%
2022	21,43%
Rata-rata	19,92%

Sumber: KBM Ekowisata Divisi Jawa Barat Dan Banten Dan diolah Peneliti, 2023

Tabel 1.2 menunjukkan *occupancy* Patuha Resort Ciwidey selama 4 Tahun terakhir dari tahun 2019 sampai tahun 2022 dimana dapat dilihat bahwa Patuha Resort Ciwidey mengalami *fluktuatif* tingkat *occupancy* setiap tahunnya. Pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 2,41% dari tahun 2019, terjadinya penurunan *occupancy* ini dikarenakan dampak dari pandemi. Penurunan *occupancy* ini dikarenakan adanya aturan dari pemerintah yaitu PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) level 4. Aturan ini dituangkan didalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2021 yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat level 4, level 3, level 2 *Corona Virus Disease* 2019 di wilayah Jawa dan Bali (covid19.go.id, 2021). Kemudian tingkat *occupancy* di tahun 2021 meningkat sebesar 2,74% dari tahun 2020. Di tahun 2022 meningkat sebesar 0,92%. Hal ini dikarenakan industri perhotelan telah mulai bangkit kembali setelah masa pandemi yang mana meningkatkan keputusan tamu untuk berwisata kembali *fluktuatif* dari *occupancy* hotel *resort* ini dikarenakan oleh perilaku konsumen salah satunya pada keputusan menginap. Keputusan menginap pada PRC ini dapat dikatakan terbilang rendah dimana hanya terdapat beberapa kamar saja yang terisi perhari nya. Walaupun *occupancy* dari Patuha terbilang sedikit namun, berdasarkan riset didapatkan sebelum penelitian pihak pengelola mengatakan bahwa setiap harinya selalu ada tamu yang menginap namun tidak terisi sepenuhnya hanya beberapa kamar saja hal ini dikarenakan PRC ini dikelola oleh Perhutani dan memiliki tamu tetap serta PRC ini berdekatan

dengan kawasan wisata yang mana memudahkan tamu yang bertujuan wisata menginap di sekitar Ciwidey.

Menurut Dedy & Alfandi (2022) mengatakan bahwa fasilitas hotel menjadi salah satu faktor tamu untuk memutuskan untuk menginap di hotel tersebut. Selain itu, berdasarkan beberapa *review* yang dilansir pada *TripAdvisor* dari tamu hotel yang pernah menginap di hotel bintang 3 mengatakan bahwa fasilitas yang mereka dapatkan ketika menginap sangat buruk terlihat pada kamar mandi yang tidak tersedia *amenities* perlengkapan mandi, bantal dan keset yang sudah tidak layak untuk di berikan kepada tamu. Penjualan kamar adalah salah satu sumber pemasukan paling besar dari suatu hotel, sehingga jika *occupancy* hotel besar maka dapat dikatakan suatu hotel berhasil. Maka dari itu, keputusan menginap adalah suatu hal yang dikatakan penting di industri perhotelan. Jika tingkat keputusan menginap tinggi, maka tingkat hunian tamu di hotel tentunya akan meningkat juga. Patuha Resort Ciwidey tentunya ingin terus meningkatkan jumlah tamu menginap, maka dari itu strategi yang dilakukan oleh pihak pengelola peningkatan pada fasilitas guna meningkatkan keputusan tamu untuk menginap serta menaikkan tingkat hunian kamar dengan melakukan perbaikan dari fasilitas dan memperhatikan fasilitas yang dirasa kurang optimal seperti perbaikan pada kamar tidur, kamar mandi, kolam air hangat dan *playground*.

Pada zaman sekarang, calon tamu lebih selektif dalam pemilihan hotel. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin fasilitas lengkap pada suatu hotel, maka semakin tamu ingin memilih hotel tersebut. Ketika tamu menginap tentunya mereka akan menikmati fasilitas di hotel dan juga tujuan tamu menginap adalah menggunakan fasilitas tersebut. Faktor fasilitas ini berkaitan erat dengan keputusan menginap karena fasilitas mempunyai peranan yang penting yang berkaitan dengan persepsi tamu yang didapatkan oleh intraksi tamu dengan fasilitas (Arianto & Muhammad, 2018).

Berdasarkan pengamatan peneliti lakukan dengan cara mengamati kolom ulasan pada *google review* dari tahun 2021 hingga 2022 mengenai fasilitas yang ada di PRC. Dari 100 ulasan terakhir mengenai Patuha Resort Ciwidey terdapat 56 ulasan dari tamu yang menginap memberikan ulasan mengenai fasilitas yang ada di PRC. Rata-rata tamu menilai pada ulasan di *google review* mengatakan bahwa fasilitas seperti kamar tidur yang kurang terawat dapat dilihat pada spreng kasur, dinding kamar yang bocor, lantai kayu yang sudah goyang, serta fasilitas kamar lainnya seperti kamar mandi yang kurang bersih serta kloset yang terdapat ada

binatang-binatang yang mengganggu kenyamanan tamu. Begitu juga dengan fasilitas lainnya seperti kolam berenang air hangat yang terlihat tidak terawat adanya lumut dan kotor karena daun-daun yang jatuh. Dari beberapa ulasan mengenai fasilitas tersebut yang membuat tamu sangat menyayangkan *resort* ini tidak dirawat dan dikelola dengan baik yang mana *resort* ini memiliki view pegunungan dan udara yang sejuk. Kepuasan pelanggan adalah hal penting yang mana tujuan dari akomodasi adalah memberikan pelayanan yang maksimal, juga memberikan fasilitas yang nyaman dengan memberikan fasilitas yang memenuhi ekspektasi pelanggan maka akan berdampak kepada citra akomodasi dan akomodasi juga akan mendapatkan pelanggan yang akan melakukan pembelian kembali terhadap produk tersebut. Pendapat ini didukung oleh perkataan Baiti, Purba, & Yandi (2018) ketika fasilitas yang ditawarkan oleh hotel tersebut lengkap, maka hal tersebut akan mendorong tamu untuk memilih hotel tersebut sebagai pilihan prioritas dalam memilih hotel untuk menginap. Berdasarkan ulasan diatas urgensi dari penelitian ini mendeskripsikan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dari segi fasilitas dari pengalaman yang dibagikan oleh tamu pada laman ulasan *google review* yang sudah pernah menginap di PRC terkait fasilitas yang berdampak pada keputusan menginap menjadi hal penting yang mendukung topik penelitian ini.

Berdasarkan fenomena tersebut dari beberapa ulasan dari tamu pada *google review* dan berdasarkan tingkat *occupancy* rendah juga *fluktuatif* di PRC. Maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai fasilitas yang diberikan oleh PRC. apakah sudah sesuai dengan harapan tamu atau belum yang akan dikemas dalam sebuah judul penelitian **“RELASI FASILITAS HOTEL DAN KEPUTUSAN MENGINAP DI PATUHA RESORT CIWIDEY”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah ini untuk memperoleh hasil kajian mengenai:

1. Bagaimana persepsi responden pada fasilitas hotel yang ada di Patuha Resort Ciwidey?
2. Bagaimana persepsi responden pada tingkat keputusan menginap terhadap fasilitas yang ada di Patuha Resort Ciwidey?
3. Bagaimana hubungan antara fasilitas hotel dan keputusan menginap di Patuha Resort Ciwidey?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh hasil kajian mengenai:

1. Untuk menganalisis persepsi responden pada fasilitas hotel yang ada di Patuha Resort Ciwidey.
2. Untuk menganalisis persepsi responden pada tingkat keputusan menginap terhadap fasilitas yang ada di Patuha Resort Ciwidey.
3. Untuk menganalisis hubungan antara fasilitas hotel dan keputusan menginap di Patuha Resort Ciwidey.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang berjudul “Relasi Hotel Fasilitas Dan Keputusan Menginap di Patuha Resort Ciwidey” ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan serta menambah wawasan terhadap penulis dan bagi akademik selanjutnya yang akan melakukan penelitian dan juga penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan referensi mengenai keilmuan *hospitality industry* terutama mengenai fasilitas hotel dan keputusan menginap.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan evaluasi bagi pelaku usaha di Patuha Resort Ciwidey agar dapat meningkatkan dari segi fasilitas hotel agar meningkatkan keputusan menginap secara maksimal.

1.5 Sistematika Penelitian

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Oleh karena itu, sistematika penulisan skripsi ini disesuaikan dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

: KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi mengenai kajian teori terkait dengan pembahasan dalam penelitian yang terdiri dari pengertian manajemen pemasaran, produk wisata, fasilitas, jenis - jenis fasilitas, faktor yang menghubungkani fasilitas, indikator fasilitas, perilaku konsumen, keputusan menginap, faktor yang menghubungkani keputusan menginap, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III

: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai metode penelitian yang digunakan seperti, lokasi penelitian, populasi, sampel, dan teknik penelitian, variabel penelitian, instrument penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, jenis dan teknik analisis data.

BAB VI

: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penemuan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan berdasarkan pembahasan terkait pertanyaan penulis pada rumusan masalah.

BAB V

: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan penafsiran dari hasil penemuan peneliti yang telah dipaparkan pada bab hasil penelitian dan pembahasan dan ditarik kesimpulannya, dan juga saran yang mungkin saja dapat berguna bagi lapisan pihak dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN