

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata memberikan telah pengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara, Banyak negara berkembang menjadikan pariwisata sebagai sektor utama penghasil yang cukup besar jumlah pendapatannya (Amornpornwivat & Kapasuwana, 2018). Salah satunya Indonesia, di Indonesia pariwisata merupakan salah satu penghasil devisa terbesar (Widiarsani, Sulistyawati, & Aryanti, 2018). Dalam menunjang pariwisata, hotel menjadi kebutuhan bagi para pelaku wisata yang sangat penting, sebagai sarana akomodasi untuk menunjang kegiatan berwisata yang mereka lakukan (Fajri & Damanik, 2020). Terutama di Kota Bandung yang kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara mengalami peningkatan sebelum dan mengalami penurunan setiap tahunnya (bersifat fluktuatif). Dibawah ini jumlah kunjungan ke Kota Bandung tahun 2018-2021.

**TABEL 1. 1 TABEL 1.1 JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE KOTA
BANDUNG TAHUN 2018-2021**

Jenis Wisatawan	2018	2019	2020	2021
Wisatawan Domestik	7.357.785	8.175.221	3.214.600	3.704.263
Wisatawan Mancanegara	227.560	252.842	30.210	37.417
Jumlah	7.585.345	8.428.063	3.244.600	3.741.680

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2022.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara ke Kota Bandung selalu meningkat pada tahun 2018 hingga 2019. Peningkatan sebesar 8 persen terjadi di tahun 2018, dan peningkatan terbesar 11 persen di tahun 2019. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung terjadi di tengah situasi pandemi Covid-19 di sepanjang tahun 2020 tercatat penurunan kunjungan sebesar 61 persen. Hal ini dikarenakan munculnya Covid-19 di tahun 2020 dan pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan, termasuk Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang mengakibatkan objek wisata harus ditutup untuk sementara waktu. Kebijakan ini menyebabkan objek wisata mengalami penurunan jumlah kunjungan selama beberapa bulan yang berpengaruh kepada tingkat hunian kamar atau

okupansi hotel pun menurun. Sedangkan pada Tahun 2021 terjadi sedikit peningkatan jumlah pengunjung wisatawan domestic maupun mancanegara.

Sebagai penunjang pariwisata, akomodasi memiliki berbagai jenis dan konsep sesuai dengan kebutuhan wisatawan salah satunya hotel. Menurut *Hospitality Article*, Binus University menyebutkan beberapa jenis hotel dalam lingkup internasional, yakni: *Full Service, Upscale Luxury, Historic Inns and Boutique, Focus/selected service, Extended Stay, Timeshare and destination clubs, Economy and Limited service*, dan *Motel*. Sementara hotel dengan konsep unik menurut perkembangannya di dunia, antara lain: *Treehouse Hotel, Underwater Hotel, Railway Hotel, Ice, Snow, and Igloo Hotel, Capsule Hotel*, dan *Cave Hotel* (Subakti, 2016). Seiring dengan berkembang akomodasi di Indonesia hadirlah konsep diadaptasi dari negara Jepang disebut dengan *capsule hotel*.

Hotel kapsul ini inovasi akomodasi baru serta sekaligus solusi dalam bidang properti dengan pemanfaatan bangunan terbatas, namun tetap mampu memberikan kebutuhan pokok wisatawan yaitu tempat tidur (Widiarsani, Sulistyawati, & Aryanti, 2018). Hotel kapsul adalah tempat penginapan dengan kamar-kamar yang sangat kecil dalam jumlah yang banyak, dikenal sebagai kapsul. Konsep ini ditujukan untuk menyediakan akomodasi standar dan ekonomis kepada pengunjung yang tidak memerlukan pelayanan lengkap seperti pada hotel konvensional, terutama untuk menginap semalam saja. Hotel kapsul pertama kali muncul dengan nama *Capsule Inn*, yang berlokasi di Osaka, Jepang. Didisain oleh Kisho Kurokawa, hotel ini berada di distrik Umeda, Osaka, dan mulai beroperasi pada tahun 1979 (Subakti, 2016). Saat ini Hotel kapsul menjadi akomodasi sedang berkembang di Kota Bandung. Dibawah ini tabel akomodasi hotel kapsul di Kota Bandung :

TABEL 1. 2 JUMLAH HOTEL KAPSUL DI KOTA BANDUNG

No	Nama	Alamat
1	Bobobox Pods Paskal	Jl. Pasirkaliki no 76a, cicendo, Pusat Kota Bandung, Bandung, Indonesia, 40172
2	Tokyo Cubo	Pendawa 2 (Pasirkaliki) Bandung, Bandara bandung, Bandung, Indonesia, 40172
3	INAP at Capsule Hostel	Grand Asia Afrika Apartemen, Tower D, 19 th floor, unit 17 (D-1917), Jl. Lengkong Kecil, Pusat Kota Bandung, Indonesia, 40261
4	VK Pods Bandung	Ruko Paskal Hypersquare A-26, Pusat Kota Bandung, Bandung, Indonesia, 40181

5	Hotel Capsule On The Go	Jl. Soekarno Hatta, No.102 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40235
6	MyPodRoom Capsule Hotel	Jl. Dalem Kaum No. 102 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40261
7	Shakti Capsule Cihampelas	119 Jl. Cihampelas, 3, Cihampelas, Bandung, Indonesia, 40131
8	Bobobox Pods Alun-Alun	Jl. Kepatihan, No. 8, Balonggede, Kec. Regol, Bandung, Indonesia, 40251
9	TABHotel Capsule Bandung	582 Jl. Otto Iskandar Dinata, Bandung, Indonesia, 40242
10	Temmu Co Living	Jl. Abdul Rahman Saleh, No. 68A, Bandara Bandung, Bandung, Indonesia, 40174
11	Bobobox Pods Dago	Jl. Sultan Tirtayasa, No. 11, Citarum, Bandung, Indoneis, 40115

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2022.

Berdasarkan Tabel 1.2 terdapat 11 Hotel Kapsul di Kota Bandung. Bobobox adalah hotel kapsul yang terus berkembang dengan cabang terbanyak di Kota Bandung dengan jumlah 3 hotel kapsul yang terletak di Kecamatan Cicendo, Regol dan Coblong(Dago). Bobobox menawarkan pengalaman yang berbeda dari hotel kapsul lain untuk wisatawan menikmati perjalanan yang sempurna, menghubungkan wisatawan, dari pod ke kota. Desain yang simple memadukan kesederhanaan dan kenyamanan tanpa batas. Selain itu kemudahan dalam proses untuk *booking*, *check in* dan *check out* hingga pengatur fasilitas pod lewat teknologi terkini berupa aplikasi di smartphone pengguna. Selama pandemi Bobobox mencatatkan angka okupansi di atas rata-rata hotel lain yaitu sebesar 50-60 persen dan bobobox telah berhasil mendisrupsi industri perhotelan dengan mencapai rata-rata occupancy rate sebesar 82% di cabang pertamanya Bobobox Paskal Bandung. (bobobox.co.id, 2022).

Purchase Decision atau keputusan pembelian merupakan harapan terakhir perusahaan untuk mendapatkan konsumen karna dalam proses ini menentukan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian atau tidak pada suatu perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas yang dikemukakan perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Customer Perception dan Atribut Hotel Kapsul terhadap Keputusan Menginap di Bobobox Kota Bandung** (Survei terhadap Tamu yang menginap di Hotel Bobobox Kota Bandung)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana persepsi tamu domestik terhadap keputusan menginap di hotel kapsul Bobobox di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh atribut hotel terhadap keputusan menginap di hotel kapsul di Bobobox Kota Bandung?
3. Bagaimana persepsi tamu domestik dan atribut hotel terhadap keputusan menginap di hotel kapsul Bobobox di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui persepsi tamu domestik terhadap keputusan menginap di hotel kapsul Bobobox di Kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh atribut hotel terhadap keputusan menginap di hotel kapsul di Bobobox Kota Bandung.
3. Mengetahui persepsi tamu domestik dan atribut hotel terhadap keputusan menginap di hotel kapsul Bobobox di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan tentang persepsi wisatawan khususnya tamu domestik dalam mengambil keputusan menyewa kamar di hotel kapsul Bobobox berdasarkan atributnya dan hasil penelitian ini juga disertai tambahan preferensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Menambah berbagai pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti juga praktisi akademi, khususnya mengenai persepsi tamu, atribut hotel kapsul serta pengaruhnya terhadap keputusan menyewa kamar di hotel kapsul Bobobox.