

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata menjadi sektor yang memiliki peran penting dalam meningkatkan devisa negara di Indonesia. Pariwisata juga dapat memperkenalkan kekayaan budaya suatu daerah, meningkatkan pembangunan infrastruktur, menciptakan lapangan kerja, dan mampu menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya untuk berkembang (Salah, 2003). Pariwisata dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk tujuan rekreasi, melepaskan pikiran dan fisik dari kelelahan, serta kejenuhan aktivitas sehari-hari. Sehingga seiring berjalannya waktu, dengan adanya pertumbuhan di sektor pariwisata dapat membuat permintaan akan berwisata meningkat tiap tahunnya dan dapat menciptakan peluang yang signifikan bagi sektor akomodasi seperti hotel dan resort.

Peranan hotel sangat penting dalam sektor pariwisata dikarenakan hotel merupakan sarana pokok (*main tourism superstructures*) yang dalam pelaksanaannya beriringan dengan jumlah wisatawan yang datang. Sektor pariwisata akan terbantu dengan adanya hotel karena pada kegiatannya wisatawan membutuhkan hotel sebagai tempat tinggal sementara untuk mendukung perjalanan dalam melakukan wisata. Begitupun sebaliknya, hotel membutuhkan sektor pariwisata untuk terus berkembang agar mendapatkan wisatawan yang menginap.

Kabupaten Tangerang termasuk dalam wilayah provinsi Banten dengan daerah yang luas dan kepadatan penduduk yang tinggi. Wilayah ini ramai dengan berbagai aktivitas masyarakat, kegiatan bisnis, dan pusat datangnya wisatawan. Dengan padatnya aktivitas yang ada di Kabupaten Tangerang membuat berbagai hotel bermunculan untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang membutuhkan tempat penginapan baik untuk berwisata maupun perjalanan bisnis. Dilihat dari data Badan Pusat Statistik Provinsi Banten, Kabupaten Tangerang memiliki tingkat penghunian kamar (TPK) tertinggi kedua dibandingkan dengan wilayah lainnya.

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar (TPK) di Provinsi Banten

Bulan	Tahun	
	2021 (%)	2022 (%)
Kab. Pandeglang	14,92	11,44
Kab. Lebak	18,62	6,32
<b>Kab. Tangerang</b>	<b>48,55</b>	<b>56,56</b>
Kab. Serang	20,02	18,84
Kota Tangerang	36,57	55,78
Kota Cilegon	26,53	36,29
Kota Serang	39,00	50,81
Kota Tangerang Selatan	51,49	62,81

*Sumber : BPS Provinsi Banten (2023)*

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di Kabupaten Tangerang mengalami peningkatan sebesar 8,34% dari tahun sebelumnya menjadi 56,56%. Angka tersebut menunjukkan indikator bahwa dampak pandemi sudah jauh lebih membaik dan ekonomi mulai berjalan normal kembali terlihat dari kenaikan jumlah kunjungan baik wisatawan domestik maupun mancanegara yang menginap di hotel berbintang atau hotel non-bintang.

Hotel di Kabupaten Tangerang memiliki persaingan yang ketat dalam memberikan pengalaman terbaik ke tamu dikarenakan jumlah hotel yang terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2021, Kabupaten Tangerang memiliki akomodasi sejumlah 31 hotel dengan 2.958 kamar. Sementara itu, pada tahun 2022 jumlah akomodasi di Kabupaten Tangerang mengalami kenaikan yaitu terdapat 33 hotel dengan jumlah kamar 3.050 buah terbagi menjadi 20 hotel bintang dan 13 hotel non bintang (BPS Provinsi Banten, 2023).

Salah satu hotel berbintang di Kabupaten Tangerang adalah Aryaduta Lippo Village yang memiliki 191 kamar dilengkapi dengan fasilitas ke Aryaduta Country Club dan Imperial Club Golf. Hotel yang memiliki lokasi strategis dengan pusat bisnis dan hiburan ini menjadi satu-satunya hotel dengan konsep yang mengusung tema alam dengan etnik ubud di Kabupaten Tangerang. Berbeda dengan hotel

Theresia Inryana, 2024

**PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

lainnya yang memiliki konsep *city hotel* dan modern, desain dari hotel ini mempertahankan kesan tradisional dan kunonya karena memang sudah berdiri sejak tahun 1993. Namun, hal tersebut juga menjadi permasalahan untuk tingkat hunian kamar di Aryaduta Lippo Village karena tidak adanya peremajaan dari lingkungan hotel baik dari segi bangunan hotel dan area fasilitasnya.

Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar di Aryaduta Lippo Village

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Occupancy</i>	84,11%	82,29%	79,75%	83,69%	69,61%
<i>Room Sold</i>	58.956	57.889	56.412	66.508	50.517

*Sumber : Front Office Aryaduta Lippo Village (2023)*

Tingkat hunian kamar di Aryaduta Lippo Village terus mengalami penurunan tiap tahunnya. Pada saat pandemi di tahun 2021, *occupancy* hotel mulai meningkat seperti tahun-tahun sebelumnya di angka 83,69% berbeda dengan awal tahun pandemi yang hanya mencapai 79,75%. Namun pada tahun 2022 walaupun pandemi sudah mulai membaik, *occupancy* hotel justru menurun karena hanya terisi 69,61% dengan kamar yang terjual adalah 50.517 kamar. Angka tersebut merupakan tingkat hunian kamar terendah sejak 5 tahun terakhir.

Okupansi yang terus menurun di Aryaduta Lippo Village dapat terjadi karena adanya tingkat pertumbuhan hotel yang tinggi sehingga menjadi permasalahan bagi tamu untuk menentukan pilihan hotel sesuai dengan kriteria yang diinginkan dan berdampak kepada tingkat hunian kamar (Hermawan, 2012). Sama halnya dengan pendapat Kotler seperti yang dikutip dalam Rosinta (2010), semakin ketatnya persaingan akan mengakibatkan tamu memiliki lebih banyak opsi produk, harga, dan kualitas yang berbeda-beda sehingga tamu akan terus mencari pilihan yang mereka anggap paling baik di antara berbagai produk yang ada. Dengan adanya tingkat persaingan hotel yang tinggi di Kabupaten Tangerang membuat pelaku bisnis industri perhotelan perlu menyikapinya dengan cara terus memikirkan strategi bisnis yang inovatif dalam menjaga eksistensinya.

Hotel merupakan industri jasa yang menggabungkan produk dan layanan. Fasilitas interior dan eksterior akan menciptakan atmosfer bangunan di kamar hotel dan restoran yang dijual bersama dengan semua fasilitas yang dijual (Evelyn & Ade, 2021). Strategi dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel bisa

Theresia Inryana, 2024

**PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dilakukan dengan memastikan kepuasan tamu secara menyeluruh karena tamu yang merasa puas akan memberikan ulasan baik dan dapat meyakinkan tamu lain untuk ikut menginap (Sari, 2014). Kepuasan tamu secara tidak langsung dipengaruhi oleh kenyamanan dari lingkungan fisik pelayanan atau biasa disebut *servicescape*. Pemberian *servicescape* yang unik dapat membuat pengalaman yang berkesan kepada tamu dan memberikan rasa yang mendalam pada pengalaman tamu menginap di hotel (Zeithaml et al, 2006: 319).

*Servicescape* merupakan tampilan lanskap artifisial dan psikologis yang sangat penting untuk menciptakan kesan awal dan membangun ekspektasi bagi pelanggan (Aal & Abbas, 2016). *Servicescape* berupa lingkungan fisik yang dipadukan dengan kinerja baik dari karyawan akan memberikan kepuasan kepada tamu. Menurut Kotler & Keller (2022:39) kepuasan tamu adalah tingkat perasaan yang timbul dari ekspektasi terhadap kinerja atau kualitas yang dirasakan. Hal tersebut membuat seseorang merasa akan mendapatkan tingkat kepuasan yang baik jika ekspektasinya terpenuhi dan begitupun sebaliknya. Kepuasan tamu dapat distimulasi dengan adanya pengelolaan *servicescape* yang baik dimana terdapat kualitas lingkungan fisik yang mampu mempengaruhi kualitas layanan di hotel (Brady & Cronin dalam buku Tjiptono, 2014).

Menurut Tjiptono (2014:155), *servicescape* memiliki peran penting dalam mempengaruhi preferensi konsumen, harapan konsumen, dan tingkat kepuasan tamu. Pengalaman yang beragam akan menghasilkan tingkat kepuasan yang bervariasi dan dapat mempengaruhi tanggapan tamu terhadap layanan yang diberikan. Zeithaml et al. (1996) menyatakan bahwa pandangan *servicescape* dan perilaku konsumen memiliki keterkaitan erat dikarenakan kualitas dari *servicescape* yang dirasakan menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen untuk menyampaikan evaluasi positif terhadap suatu perusahaan, bersedia untuk merekomendasikan, dan setia kepada perusahaan.

*Servicescape* menurut Aal & Abbas (2016) diklasifikasikan menjadi 2 yaitu *physical servicescape* dan *social servicescape*. Kedua hal tersebut secara bersamaan dapat berkontribusi untuk mencapai kepuasan konsumen dalam meningkatkan keinginan untuk menginap lebih lama di hotel, kemauan untuk mengeluarkan lebih banyak uang, dan merekomendasikan hotel kepada orang lain

(Jang et al., 2015). *Physical servicescape* adalah gaya dan tampilan secara fisik sebagai tempat jasa diberikan. Menurut Lovelock et al (2011) dalam *physical servicescape* memiliki 3 dimensi yaitu *ambient conditions*, *spatial layout and functionality*, dan *signs, symbols & artifacts*.

*Social servicescape* merupakan hubungan antara konsumen dengan karyawan yang dipertemukan dalam memenuhi ekspektasi terhadap jasa. Menurut Aal & Abbas (2016) dalam *social servicescape* memiliki 3 dimensi yaitu *service employee* (karyawan), *other customers* (konsumen lain), dan *rapport* (hubungan antar karyawan & konsumen). Dari kedua hal tersebut, semakin baik pengelolaan *servicescape* yang diberikan kepada tamu akan mendorong tingkat kepuasan tamu (Roz, 2021 dalam Shen & Bae). Selain itu, menurut Amran, et al. (2019) kepuasan tamu menunjukkan hubungan yang kuat dengan sikap konsumen dalam menilai kepuasan dimana *servicescape* menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu pasca menginap.

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian melalui dimensi *physical servicescape* dan *social servicescape* yang diharapkan dapat menimbulkan kepuasan tamu menginap di Hotel Aryaduta Lippo Village. Sehingga penulis mengajukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Physical & Social Servicescape* Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Aryaduta Lippo Village”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut merupakan rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana gambaran *physical servicescape*, *social servicescape*, dan kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village?
2. Bagaimana pengaruh *physical servicescape* terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village?
3. Bagaimana pengaruh *social servicescape* terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village?
4. Bagaimana pengaruh *physical servicescape* dan *social servicescape* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village?

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi gambaran dari *physical servicescape*, *social servicescape*, dan kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village.
2. Mengidentifikasi pengaruh *physical servicescape* terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village.
3. Mengidentifikasi pengaruh *social servicescape* terhadap kepuasan tamu menginap di Aryaduta Lippo Village.
4. Menganalisa pengaruh *physical servicescape* dan *social servicescape* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Aryaduta Lippo Village.

### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbang di bidang keilmuan dalam berkembangnya ilmu kepariwisataan, terfokus pada dimensi *physical servicescape* dan *social servicescape* terhadap kepuasan tamu dalam akomodasi perhotelan. Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pemahaman dan menjadi sumber referensi bagi pihak lain dalam mengetahui perkembangan pariwisata terutama dalam industri akomodasi perhotelan.

2. Aspek Praktis

Penelitian mengenai pengaruh *physical servicescape* dan *social servicescape* terhadap kepuasan tamu di Aryaduta Lippo Village ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi atau masukan yang membangun bagi pihak manajemen Aryaduta dalam memastikan kepuasan tamu. Dari penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam aspek praktis bagi perkembangan kepariwisataan terutama industri akomodasi perhotelan khususnya di Kabupaten Tangerang.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini merujuk pada penulisan dengan sistematika penelitian yang disesuaikan dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang dipublikasikan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut adalah sistematika penulisan dalam penelitian ini:

Theresia Inryana, 2024

**PENGARUH PHYSICAL & SOCIAL SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI ARYADUTA LIPPO VILLAGE**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bab I - Pendahuluan

Bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

2. Bab II - Kajian Pustaka

Bab Kajian Pustaka ini menguraikan tentang kajian teori para ahli, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

3. Bab III - Metode Penelitian

Bab metode penelitian ini menguraikan tentang lokasi penelitian, metode dan desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

4. Bab IV - Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang pembahasan dari suatu data atau hasil temuan yang telah dianalisis.

5. Bab V - Kesimpulan dan Saran

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil yang telah dianalisis serta saran yang direkomendasikan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.