

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu industri unggulan yang mengalami perkembangan signifikan di Indonesia, terutama pasca pandemi COVID-19. Pandemi yang secara resmi ditetapkan sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional, telah memberikan dampak yang luas terhadap berbagai bidang, termasuk pariwisata. Pembatasan mobilitas, penutupan destinasi wisata, serta penerapan protokol kesehatan yang ketat menyebabkan industri pariwisata mengalami penurunan, baik dari segi jumlah wisatawan maupun pendapatan. Namun, seiring dengan membaiknya kondisi kesehatan masyarakat serta pelonggaran berbagai pembatasan, industri pariwisata mulai menunjukkan tren pemulihan dan pertumbuhan. Hal ini tercermin dari meningkatnya angka kunjungan wisatawan di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya Kota Bandung.

Kota Bandung merupakan destinasi wisata terkenal di Jawa Barat yang sering menjadi pilihan bagi para wisatawan untuk berlibur. Hal ini disebabkan beragamnya daya tarik alam, budaya serta wisata lainnya yang dimiliki Kota Bandung yang mampu menarik kunjungan wisatawan. Kunjungan tersebut tercantum dalam data kunjungan wisatawan guna pengembangan pariwisata serta memberikan gambaran pertumbuhan industri pariwisata di Kota Bandung. Informasi terkait jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2020-2023

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Total	Persentase Kenaikan (%)
2020	3.214.390	30.210	3.244.600	-
2021	4.973.649	33.961	5.007.610	54,3
2022	6.546.960	37.285	6.584.245	31,5
2023	7.713.937	38.570	7.752.507	17,7

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung (2024)

Tabel 1.1 memaparkan data jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung yang mengalami tren peningkatan. Peningkatan jumlah kunjungan terjadi sejak tahun 2021 dan hingga pada tahun 2023 mencapai 7.752.507 wisatawan. Fenomena pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan menciptakan peluang ekonomi bagi para pelaku usaha untuk mengembangkan berbagai sektor yang menunjang aktivitas pariwisata, termasuk sektor akomodasi (Tobing, 2021). Industri perhotelan, sebagai bagian dari sektor akomodasi, memperoleh peluang besar serta keuntungan substansial dari fenomena tersebut, yang membuka kesempatan bagi pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan. Pertumbuhan jumlah wisatawan secara langsung berdampak pada peningkatan permintaan terhadap akomodasi hotel, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan okupansi kamar (Abdi et al., 2024). Hal ini menekankan pentingnya peningkatan tingkat hunian kamar sebagai respons terhadap jumlah kunjungan yang terus meningkat, yang pada gilirannya menghasilkan pendapatan bagi bisnis hotel.

Four Points by Sheraton Bandung adalah salah satu hotel berbintang di Kota Bandung yang memiliki desain arsitektur modern klasik dan menawarkan beragam fasilitas serta pelayanan, menjadikannya pilihan ideal bagi wisatawan yang ingin menginap. Adanya dinamika pertumbuhan kunjungan wisatawan di Kota Bandung, hotel ini dituntut untuk memaksimalkan peluang tersebut dengan meningkatkan tingkat hunian kamar mereka. Namun, pertumbuhan jumlah wisatawan juga memberikan tantangan bagi bisnis hotel, termasuk Hotel Four Points by Sheraton Bandung, untuk meningkatkan daya saing. Peningkatan jumlah wisatawan menyebabkan industri pariwisata, khususnya hotel berbintang saling bersaing untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotel (Hayati et al., 2023).

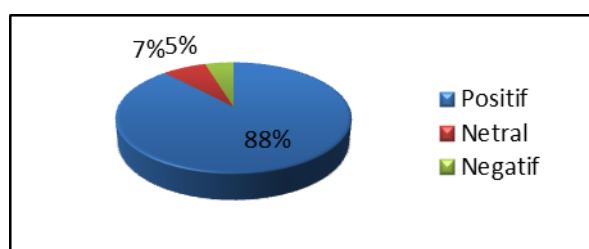
Tabel 1.2
Tingkat Hunian Kamar Hotel Four Points by Sheraton Bandung Tahun 2020-2023

Tahun	Tingkat Hunian Kamar (%)	Persentase (%)
2020	53,9	-
2021	57,6	3,7
2022	78,3	20,7
2023	77,5	-0,8

Sumber: Manajemen Four Points by Sheraton Bandung (2024)

Berdasarkan informasi pada tabel 1.2, tingkat hunian kamar Hotel Four Points by Sheraton Bandung pada tahun 2023 mulai mengalami ketidakstabilan karena mengalami penurunan. Penurunan tingkat okupansi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kepuasan tamu. Lumempow et al. (2023) memaparkan bahwa kepuasan konsumen secara langsung berdampak pada keinginan konsumen untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang, yang pada akhirnya berdampak jangka panjang pada tingkat hunian dan pendapatan hotel secara keseluruhan. Pelanggan yang merasa tidak puas dengan fasilitas atau pelayanan hotel cenderung tidak akan kembali, dan mungkin akan memberikan ulasan negatif yang mempengaruhi persepsi calon tamu lainnya. Oleh sebab itu, Hotel Four Points by Sheraton Bandung dituntut untuk meningkatkan berbagai aspek secara komprehensif dalam memastikan kepuasan tamu, terutama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta pembentukan pengalaman yang berkesan bagi tamu, sehingga perusahaan mampu bersaing dalam sektor akomodasi yang semakin kompetitif serta menjaga tingkat kestabilan okupansi hotel.

Ulasan pelanggan dianggap sebagai data penunjang dalam memahami kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan. Kim dan Park (2017) dalam studinya mengungkapkan bahwa ulasan pelanggan di platform daring mencerminkan pengalaman dan persepsi pelanggan secara komprehensif, dan Tripadvisor dianggap sebagai faktor prediktif paling signifikan dalam menilai performa hotel.



Gambar 1.1 Persentase Ulasan Tamu Four Points by Sheraton Bandung
Sumber: *Tripadvisor.com (2024)*

Berdasarkan ulasan pelanggan Hotel Four Points by Sheraton Bandung melalui Tripadvisor yang ditampilkan pada gambar 1.1, hotel ini mendapat banyak respons positif. Namun, terdapat sejumlah 5% ulasan negatif dan 7% ulasan netral. Komentar yang bersifat negatif bisa menimbulkan rasa tidak percaya dan menurunkan ketertarikan konsumen terhadap suatu produk (Aisyah &

Rosyidi, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar ulasan bersifat positif, keberadaan ulasan negatif dan netral tetap memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pelanggan. Jika ditinjau pada laman Tripadvisor, beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu adalah terkait pelayanan serta pengalaman kurang optimal yang dialami tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Hal tersebut menekankan urgensi perusahaan dalam menganalisis kepuasan tamu melalui ulasan sebagai sarana evaluasi untuk mengidentifikasi kekurangan dan peluang perbaikan, khususnya dalam kualitas layanan dan pengalaman tamu.

Mengacu pada penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki urgensi dengan menganalisis kualitas pelayanan dan pengalaman tamu yang selanjutnya dapat menciptakan kepuasan tamu, sehingga peneliti merumuskan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Tamu Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi masalah utama yang menjadi dasar untuk melakukan kajian lebih mendalam, sebagaimana dirumuskan berikut ini.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung?
2. Apakah pengalaman tamu berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan pengalaman tamu berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Penjabaran tujuan penelitian bertujuan untuk memberikan pedoman dan fokus dalam pelaksanaannya, sehingga hasil yang diperoleh selaras dengan permasalahan yang telah dirumuskan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung.

2. Untuk menganalisis terkait pengaruh pengalaman tamu terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung.
3. Untuk menganalisis terkait pengaruh kualitas pelayanan serta pengalaman tamu terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Bandung

1.4. Manfaat Penelitian

Studi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, dengan tujuan yang telah ditetapkan secara jelas, serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Penelitian ini dirancang untuk memberikan manfaat teoritis berupa sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pariwisata secara saintifik, terutama dalam sektor akomodasi. Secara spesifik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dalam aspek strategi pemasaran yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan serta pengalaman tamu, sehingga dapat menjadi acuan bagi pengembangan teori pemasaran dalam industri pariwisata.
2. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan serta kontribusi keilmuan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi Hotel Four Points by Sheraton Bandung dalam mengembangkan strategi pemasaran yang mengacu pada aspek kepuasan konsumen, berdasarkan kualitas pelayanan dan pengalaman tamu. Diharapkan penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi dalam bidang akademik yang bernilai bagi pembaca dalam menganalisis pengaruh strategi pemasaran yang berfokus pada kualitas layanan dan pengalaman tamu terhadap tingkat kepuasan tamu, terutama di sektor perhotelan.

1.5. Sistematika Penulisan

Proses penyusunan skripsi dilakukan dengan menerapkan sistematika penulisan berdasar pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah yang dipublikasikan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Sistematika tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Bab I - Pendahuluan

Bagian ini menerangkan latar belakang penelitian, yang kemudian dirumuskan permasalahan yang dikaji, serta mengidentifikasi tujuan serta manfaat penelitian yang dilaksanakan.

2. Bab II - Kajian Pustaka

Bagian ini memuat perspektif yang telah dipaparkan oleh para ahli sebelumnya, yang menjadi dasar utama dalam mendukung penelitian. Disamping itu, kerangka pemikiran terdapat dalam bagian ini yang dirancang untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel penelitian sekaligus memfasilitasi pemahaman mengenai hubungan tersebut.

3. Bab III - Metode Penelitian

Bagian ini memaparkan tahapan penelitian yang dijalankan secara sistematis, disertai penjelasan tentang bagian-bagian dalam metodologi penelitian, seperti desain penelitian, populasi, sampel, operasionalisasi variabel, hingga teknik analisis data yang digunakan.

4. Bab IV - Hasil dan Pembahasan

Hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui analisis data dijelaskan dalam bagian ini, disertai dengan pembahasan yang berperan sebagai interpretasi dari temuan-temuan tersebut.

5. Bab V - Kesimpulan dan Saran

Bagian ini merangkum hasil penelitian yang didasarkan pada analisis temuan yang telah diperoleh, dan menyertakan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti berdasarkan temuan tersebut, yang diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemangku kepentingan.

6. Daftar Pustaka

Bagian ini menguraikan daftar referensi yang diaplikasikan dalam penulisan skripsi. Daftar pustaka mencakup buku-buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen, serta referensi lainnya yang dijadikan rujukan untuk mendukung penelitian.