

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Perkembangan pariwisata mendorong peningkatan kebutuhan akan jasa perhotelan sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan. Badan Pusat Statistik (BPS, 2024) mencatat bahwa tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia mencapai rata-rata 56,4%, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada angka 51,8%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata dan kebutuhan akan layanan akomodasi terus mengalami pertumbuhan. Persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan menuntut setiap penyedia jasa untuk meningkatkan daya tarik dan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam menarik serta mempertahankan pelanggan.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keistimewaan dan keunikan, yang dapat berupa keragaman kekayaan alam, budaya, suku bangsa, bahasa, dan bentuk-bentuk kenampakan alam dan budaya yang menarik wisatawan. Dari pemahaman ini jelas bahwa elemen yang belum dimanfaatkan sepenuhnya masih dapat dianggap sebagai potensi sumber daya. Mereka tidak dapat dianggap sebagai daya tarik wisata kecuali telah dikembangkan melalui penyediaan fasilitas atau kemudahan akses.. Menurut destinasi pariwisata adalah tempat yang dituju oleh wisatawan untuk memenuhi tujuan wisata mereka. Lokasi ini dapat didefinisikan secara luas sebagai suatu daerah, kota, provinsi, wilayah, atau negara (Nurdin Hidayah, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa daya tarik dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Penelitian oleh Pratiwi (2021) menemukan bahwa daya tarik fasilitas dan kenyamanan lingkungan berperan besar dalam mendorong wisatawan memilih hotel tertentu. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2022) menegaskan bahwa

kualitas layanan, terutama aspek keramahan staf dan kecepatan pelayanan, menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Walaupun demikian, penelitian-penelitian tersebut sebagian besar berfokus pada hotel berbintang di kota besar, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian pada konteks hotel skala menengah di daerah, termasuk di Kabupaten Sumedang.

Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai pengaruh daya tarik dan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel menjadi penting untuk dilakukan. Secara akademis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian manajemen pemasaran jasa, khususnya di bidang pariwisata dan perhotelan. Sementara itu, dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi peningkatan daya tarik dan kualitas layanan, sehingga mampu bersaing dengan hotel lain dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini relevan dan urgen untuk dilakukan sebagai upaya mendukung pengembangan sektor perhotelan di Kabupaten Sumedang.

Kehadiran fasilitas-fasilitas pendukung ini diharapkan dapat mendorong lebih banyak wisatawan untuk bergabung. Pada akhirnya, hal ini akan mendorong produktivitas masyarakat dalam kegiatan ekonomi, terutama di sektor bisnis pariwisata. Handayani & Indian Ariska (2020), Keberadaan sektor-sektor ini menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Dengan adanya fasilitas pendukung yang memadai, maka pengalaman wisatawan akan semakin positif, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk kembali berkunjung atau merekomendasikannya kepada orang lain. Peningkatan jumlah wisatawan yang datang tidak hanya menjadi indikator keberhasilan promosi wisata, tetapi juga mencerminkan efektivitas dari sinergi antar sektor yang mendukung pariwisata itu sendiri. Dalam jangka panjang, hal ini akan berdampak pada peningkatan produktivitas ekonomi masyarakat, khususnya di wilayah sekitar destinasi wisata, yang pada akhirnya memperkuat posisi sektor pariwisata sebagai penggerak utama perekonomian daerah.

Hotel adalah jenis bisnis yang dijalankan oleh individu atau badan hukum yang menawarkan penginapan, makanan, dan minuman gratis kepada orang-orang. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW 340/MPPT-86, hotel didefinisikan sebagai fasilitas penginapan yang menawarkan penginapan, makanan, dan minuman, serta berbagai fasilitas lainnya kepada tamu. Hotel juga biasanya digunakan untuk tujuan bisnis (Tantawi et al., 2021).

Industri perhotelan dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi utama yang berpotensi untuk berkembang dan berkontribusi dalam menurunkan tingkat pengangguran melalui pertumbuhan ekonomi yang konsisten namun lambat. Khususnya di daerah Pinrang dan sekitarnya, sektor ini dipandang dapat menjadi solusi bagi permasalahan ketenagakerjaan. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) merupakan representasi dari kondisi perekonomian suatu wilayah tertentu yang dihasilkan oleh berbagai aktivitas ekonomi di wilayah tersebut. Selain menjadi indikator keberhasilan proyek konstruksi, PDRB juga sangat penting dalam menentukan arah pembangunan daerah di masa depan (Siti Ni'matul Azizah, 2017).

Hotel merupakan bentuk akomodasi yang menyediakan berbagai layanan, baik sebagian maupun seluruhnya, yang mencakup fasilitas penginapan, penyediaan makanan dan minuman, serta layanan tambahan lainnya yang umumnya ditawarkan secara komersial kepada masyarakat atau wisatawan. Dengan demikian, hotel berperan sebagai tempat tinggal sementara yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar para wisatawan, tetapi juga memberikan kenyamanan serta kemudahan selama perjalanan mereka. Keberadaan hotel dengan standar pelayanan yang memadai menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Oleh karena itu, hotel memegang peranan krusial dalam mendukung perkembangan dan kesuksesan industri pariwisata secara keseluruhan. Berikut disajikan tabel 1.1, berkaitan dengan data jumlah kunjungan wisatawan ke akomodasi dan objek wisata di Kabupaten Sumedang.

Tabel 1.1
Data jumlah kunjungan ke akomodasi dan objek wisata 2020 -2024

No	Tahun	Akomodasi		Objek Wisata	
		Lokal	Asing	Lokal	Asing
1	2020	49.247	4.539	778.174	3.982
2	2021	23.760	826	648.004	8.435
3	2022	53.741	1.946	1.292.992	11.410
4	2023	76.480	1.811	1.432.379	12.023
5	2024	135.852	3.307	1.810.983	13.716

Sumber: Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kab.Sumedang

Salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata di Kabupaten Sumedang adalah usaha perhotelan. Keberadaan hotel tidak hanya menjadi sarana akomodasi bagi wisatawan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan perekonomian daerah. Salah satu hotel yang beroperasi di Kabupaten Sumedang adalah Sapphire Home Hotel, yang menawarkan layanan penginapan dengan suasana nyaman serta dilengkapi fasilitas pendukung, seperti ruang pertemuan, taman, dan restoran. Hotel ini memiliki dua belas tipe kamar yang terbagi ke dalam tujuh kategori, yaitu *Junior Suite Room*, *Superior Twin Room*, *Superior Room*, *Deluxe Twin Room*, *Honeymoon Suite Room*, *Single Standard Room*, dan *Standard Room*. Berlokasi di Jalan Pacuan Kuda No. 6, Desa Kotakaler, Kecamatan Sumedang Utara, Sapphire Home Hotel senantiasa berupaya memberikan pelayanan berkualitas tinggi agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya tersebut penting dilakukan mengingat kualitas pelayanan dan daya tarik hotel menjadi faktor penentu dalam keputusan wisatawan untuk berkunjung dan menginap, sekaligus menjadi strategi untuk menghadapi persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Daya tarik kerap diidentifikasi sebagai respons emosional atau kesan yang muncul akibat dari kualitas dan keunikan suatu produk atau jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi konsumen sangat dipengaruhi oleh cara penyajian serta pengalaman subjektif terhadap produk atau layanan tersebut.

Faktor-faktor seperti tingkat perhatian, keterlibatan, kebiasaan, dan perilaku konsumen turut berperan dalam membentuk persepsi terhadap daya tarik. Oleh karena itu, daya tarik tidak bersifat spontan, melainkan merupakan hasil dari interaksi antara karakteristik produk dan pengalaman maupun harapan konsumen. Selain itu, daya tarik suatu produk atau jasa juga dapat dianalisis melalui indikator-indikator yang lebih konkret, seperti penetapan harga, mutu produk, citra perusahaan, nilai manfaat yang ditawarkan, serta tingkat kompleksitas dari produk atau jasa tersebut Dayrobi & Raharjo (2020), gabungan dari berbagai faktor tersebut menciptakan nilai tambah yang mampu membedakan suatu produk atau jasa dari para pesaingnya. Apabila elemen-elemen daya tarik tersebut dikelola secara optimal, maka hal ini dapat meningkatkan minat beli serta keyakinan konsumen terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, peningkatan volume penjualan tidak hanya mencerminkan keberhasilan strategi pemasaran, tetapi juga menjadi indikator bahwa daya tarik suatu produk telah berhasil membangun kepercayaan konsumen secara efektif.

Kepercayaan yang tumbuh dari persepsi positif tersebut secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pelanggan, yang merupakan salah satu indikator penting dalam menjamin keberlanjutan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa daya tarik bukan sekadar faktor pendukung, melainkan memiliki peran strategis dalam memengaruhi perilaku konsumen, termasuk dalam pengambilan keputusan untuk melakukan kunjungan terhadap suatu produk atau layanan. Dengan kata lain, daya tarik berfungsi sebagai penghubung antara persepsi awal konsumen dan tindakan konkret seperti keputusan membeli, menginap, atau menggunakan layanan tertentu Prihatini & Santoso (2021). Dalam konteks industri perhotelan, berbagai aspek seperti tampilan visual hotel, harga kamar, kelengkapan fasilitas, mutu layanan, hingga desain interior dan eksterior memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan tamu untuk menginap. Elemen-elemen tersebut tidak hanya menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan, tetapi juga membentuk citra positif terhadap hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, hotel yang memiliki daya tarik tinggi cenderung lebih diminati oleh

wisatawan dibandingkan hotel yang tidak memiliki keunggulan daya tarik yang menonjol (Cahyani et al., 2024)

Seiring berjalannya waktu, keputusan tamu untuk memilih menginap di suatu hotel turut dipengaruhi oleh pengalaman pribadi maupun ulasan dari tamu sebelumnya, yang secara tidak langsung membentuk reputasi hotel tersebut. Dengan kata lain, citra dan daya tarik hotel akan terus mengalami perkembangan seiring adanya interaksi berkelanjutan antara pihak manajemen hotel dan konsumennya Waoma & Hikmah (2024), hal ini menegaskan bahwa proses membangun daya tarik bukanlah sesuatu yang instan, melainkan memerlukan kesinambungan dalam pemberian layanan serta inovasi secara berkelanjutan.

Daya tarik memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan serta komitmen pelanggan. Hotel yang mampu menghadirkan daya tarik melalui harga yang kompetitif, lokasi yang strategis, kelengkapan fasilitas, serta karakteristik yang unik akan lebih mudah menarik minat pelanggan untuk memilih dan bahkan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain Cornelia, (2021). Setelah pelanggan melakukan kunjungan atau menginap, mereka akan membentuk persepsi dan penilaian terhadap pelayanan yang diterima, baik dalam bentuk kesan positif maupun negatif. Kesan tersebut kemudian menjadi dasar dalam membentuk respons pelanggan selanjutnya, seperti loyalitas, ulasan, atau keputusan untuk melakukan kunjungan ulang.

Daya tarik, harga kamar, fasilitas, kualitas layanan, desain, dan suasana hotel merupakan faktor penting dalam industri perhotelan yang mempengaruhi keinginan orang untuk menginap. Sebuah hotel dengan daya tarik yang lebih tinggi cenderung menawarkan daya tarik yang lebih besar kepada para tamu, sehingga meningkatkan peluang keputusan mereka untuk berkunjung. Seiring berjalannya waktu, umpan balik dari tamu menjadi faktor penting yang mempengaruhi reputasi dan umur panjang hotel. Daya tarik hotel, yang meliputi harga yang kompetitif, lokasi yang strategis, fasilitas jangka panjang, dan fasilitas yang unik, berkontribusi pada tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain menarik wisatawan, hotel dengan daya tarik yang baik juga dapat mendorong para

tamu untuk membagikan pengalaman mereka kepada orang lain. (Yulita & Safrizal, 2023).

Paradigma bisnis telah menjadikan kualitas layanan sebagai prioritas utama Sigit Wibawanto (2020), evaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan sangat penting bagi bisnis yang ingin menerapkan strategi pemasaran mereka sendiri. Meningkatkan kualitas produk tidak hanya meningkatkan tingkat persaingan antar bisnis, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif. Sebagai contoh, perluasan layanan membantu organisasi memahami posisi mereka di pasar dan mengembangkan strategi yang tepat untuk mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Dalam industri perhotelan, fasilitas dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi preferensi konsumen saat memilih hotel. Secara keseluruhan, temuan studi menunjukkan bahwa akomodasi memiliki dampak yang signifikan terhadap keinginan wisatawan untuk kembali. Lebih lanjut, penggunaan strategi promosi yang berkesinambungan dan elemen daya tarik memiliki dampak positif terhadap keputusan wisatawan saat memilih destinasi. (Tantawi et al., 2021).

Kualitas pelayanan hotel mencakup berbagai aspek, termasuk kepuasan tamu, kualitas makanan dan minuman, dukungan yang diberikan kepada tamu, dan kenyamanan yang menyeluruh. Setiap elemen yang disebutkan di atas memainkan peran penting dalam memastikan bahwa layanan dilihat secara adil (Rahmadi & Hikmah, 2021). Sebagai contoh, kamar yang bersih dan nyaman, serta fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan individu, dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Selain itu, sajian makanan dan minuman yang segar dan bersih juga menjadi nilai tambah bagi pengalaman tamu. Layanan yang efektif dan tepat waktu juga sangat penting, yang dibuktikan dengan kemudahan akses atau lokasi yang strategis, yang dapat membantu orang untuk tetap sehat sepanjang hidup mereka.

Salah satu komponen utama dari industri hotel yang memiliki dampak signifikan terhadap kesediaan tamu untuk membayar adalah kualitas layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, kualitas layanan dipahami sebagai jumlah dari

harapan pelanggan terhadap layanan dan perasaan mereka setelah menggunakannya. Beberapa dimensi kunci dari kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, diidentifikasi oleh model SERVQUAL. Dalam konteks Sapphire Home Hotel Sumedang, daya tarik hotel dan layanan yang ditawarkan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keputusan orang tua untuk memilih kamar. Dengan memahami dan memaksimalkan dimensi kualitas layanan yang disebutkan di atas, manajemen hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu, yang akan memperkuat loyalitas pelanggan dan mempengaruhi perilaku tamu selama masa transisi (Parasuraman, 2013)

Tabel 1.2
Data jumlah kunjungan Sapphire Home Hotel

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Lokal	Asing	
2024	1.701	0	1.701

Sumber : Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kab.Sumedang

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 Kabupaten Sumedang memiliki banyak potensi wisata maupun akomodasi yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung setiap tahunnya. Selain perkembangan pariwisata yang cukup pesat di Kabupaten Sumedang, masih sedikit penelitian yang secara spesifik menganalisis bagaimana variabel daya tarik dan kualitas layanan memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih hotel, khususnya pada hotel-hotel lokal seperti Sapphire Home Hotel. Minimnya kajian empiris yang membahas keterkaitan antara faktor-faktor tersebut menyulitkan pengelola hotel dalam merumuskan strategi pemasaran dan pelayanan yang tepat sasaran serta berbasis data. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengisi kekosongan literatur sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan sektor perhotelan di Kabupaten Sumedang. uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh Daya Tarik Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Berkunjung ke Sapphire Home Hotel.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh daya tarik secara parsial terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel?
3. Seberapa besar pengaruh daya tarik dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh daya tarik secara parsial terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh daya tarik dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan berkunjung ke Sapphire Home Hotel

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang akan dilakukan adalah:

1. Secara teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi hotel.
2. Secara praktis
 - a. Bagi penulis, dapat memahami lebih dalam mengenai konsep daya tarik dan kualitas layanan serta dampaknya terhadap keputusan berkunjung, yang merupakan pengetahuan penting dalam bidang manajemen perhotelan.
 - b. Bagi pengelola hotel, hasil penelitian dapat membantu pengelola hotel

dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif berdasarkan pemahaman tentang daya tarik dan kualitas layanan yang diinginkan oleh wisatawan.

- c. Disarankan agar peneliti tidak hanya menggunakan kedua variabel independen yang disebutkan dalam penelitian ini, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti harga, strategi pemasaran, atau citra merek, yang diketahui memiliki dampak negatif terhadap keputusan konsumen untuk memilih akomodasi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Proposal Penelitian ini dengan judul “Pengaruh daya tarik dan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung ke sapphire home hotel” telah disusun berdasarkan pedoman karya tulis ilmiah UPI tahun 2024 secara sistematis. Penulisan karya tulis ini terdiri dari lima bab yaitu:

1. BAB I: PENDAHULUAN: Pada Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian Skripsi.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA: Pada Bab ini berisi uraian yang terdiri dari Landasan Teori berdasarkan pendapat ahli dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, Kerangka Berpikir, dan Hipotesis.

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN: Pada Bab ini memuat uraian yang terdiri dari Desain Penelitian, Partisipan Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Prosedur Penelitian.

4. BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN: Berisi uraian hasil dan pembahasan untuk menyajikan temuan atau hasil penelitian dalam bentuk teks, tabel, atau grafik, serta memberikan interpretasi dan pembahasan terhadap hasil

tersebut. Pada bagian ini, hasil penelitian dikaitkan dengan teori atau penelitian terdahulu.

5. BAB V: SIMPULAN DAN SARAN: Berupa simpulan dan saran yang menyajikan ringkasan dari hasil penelitian serta menjawab rumusan masalah. Bagian ini juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya atau implikasi praktis dari temuan penelitian.