

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika seseorang memutuskan untuk menginap di *upscale* hotel tentunya akan ada banyak faktor yang dipilihnya dalam pengambilan keputusannya tersebut. Salah satu contohnya yaitu hotel yang memiliki lokasi strategis dapat menjadi faktor yang dianggap sangat penting oleh tamu, karena dengan begitu mereka mudah menjangkau tempat-tempat lainnya di sekitar hotel. Adanya fasilitas yang lengkap juga dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi tamu karena segala keperluan yang dibutuhkannya dapat terpenuhi dengan tersedianya fasilitas lengkap seperti *spa*, *business centre*, *gym*, *swimming pool* dll. Faktor penting lainnya yang dapat membuat tamu memilih menginap di *upscale* hotel yaitu pelayanan yang baik yang diberikan oleh hotel karena pelayanan yang baik sangat erat kaitannya dengan kepuasan tamu. Selain atribut hotel diatas, terdapat juga faktor lain yang dapat membuat tamu memilih menginap di *upscale* hotel yaitu sumber informasi yang tamu cari atau tamu peroleh, seperti saran yang diberikan perusahaan tempat mereka bekerja, saran dari keluarga/teman, melihat iklan yang ditayangkan di televisi dan majalah *travel*, mengunjungi *website* hotel untuk melihat profil hotel tersebut, mengunjungi *online travel agent* dan sosial media untuk membaca *review* dari tamu terdahulu. Hal tersebut bisa saja menjadi faktor penting yang membuat tamu memutuskan menginap di *upscale* hotel, karena mereka menginginkan kepuasan dan ingin memilih hotel terbaik sehingga mereka akan mencari informasi tersebut dan mempercayai informasi yang mereka dapatkan.

Sama halnya dengan yang dituliskan dalam jurnal milik *Chan & Wong* (2006) bahwa terdapat beberapa atribut yang mempengaruhi keputusan mereka ketika menginap, salah satunya atribut tak berwujud seperti kenyamanan, pelayanan, reputasi dan perilaku pegawai, selain itu terdapat atribut berwujud lainnya seperti lokasi, harga, fasilitas, iklan, nama yang dikenal atau *brand image*, WOM (*word of mouth*) dan pengalaman yang dirasakan tamu sebelumnya. Sebagian besar

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

peneliti juga percaya bahwa hal itu merupakan atribut yang paling penting untuk dipertimbangkan tamu ketika memilih hotel. Lebih lanjut dalam penelitiannya, mereka mengatakan bahwa *business travellers* lebih banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, pernah menginap di hotel yang sama sebelumnya, pelayanan baik yang diberikan oleh karyawan hotel dan rekomendasi yang diberikan oleh perusahaannya, sedangkan faktor yang paling mempengaruhi *leisure travellers* yaitu rekomendasi yang diberikan oleh *travel agent*. Dalam jurnal yang sama, mereka mengatakan bahwa menurut *Barsky & Labagh* sikap dari karyawan, lokasi, dan kamar merupakan atribut terpenting yang diinginkan oleh tamu. Namun terdapat beberapa perbedaan faktor yang dianggap penting antara *business travellers* dan *leisure travellers*, yaitu *business travellers* lebih mementingkan faktor dari kualitas pelayanan, keamanan dan citra hotel, sedangkan *leisure travellers* lebih mementingkan faktor ketenangan, kualitas pelayanan, dan lokasi.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh *Lockyer* (2004), letak perbedaan dari kedua penelitian diatas yaitu jika *Wong & Chan* (2006) meneliti antara Atribut hotel dan sumber informasi, manakah yang mendapat skor tertinggi dari penilaian tamu, sedangkan penelitian yang dilakukan *Lockyer* (2004) lebih menekankan terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas hotel yang dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di hotel tertentu. Berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh *Laura et al.* (2010) menurut penelitiannya sebelum seseorang memutuskan untuk menginap di suatu hotel, mereka akan mencari informasi terkait hotel yang dicari dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa rekomendasi yang diberikan oleh keluarga dan teman memiliki nilai tertinggi, dalam artian memiliki pengaruh yang cukup besar. Namun dalam tahap akhir keputusan tamu ketika memilih hotel, mereka cenderung akan mengunjungi *website* hotel atau *online travel agent* dengan tujuan agar dapat langsung memesan kamar yang diinginkan. Dalam penelitian yang dilakukan *Laura et al.* (2010), mereka tidak memasukan atribut hotel sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan tamu ketika memilih hotel, namun hanya memfokuskan kepada informasi yang lebih banyak digunakan tamu ketika memilih hotel dan lebih mendalami bagaimana

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

sosial media dan media *online* bisa mempengaruhi keputusan mereka ketika memilih hotel.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa atribut hotel dan sumber informasi yang diperoleh tamu merupakan faktor penting yang membuat mereka memutuskan menginap di hotel. Penelitian ini memfokuskan pada hotel berjenis *upscale* yaitu bintang 4 dan 5 yang terdapat di Kota Bandung, karena penulis ingin mengetahui bagaimana penilaian tamu terhadap atribut hotel dan sumber informasi di *upscale* hotel, dan adakah perbedaan penilaian tamu berdasarkan karakteristik mereka. Penelitian ini dilakukan karena penulis juga ingin mengetahui faktor apa yang membuat mereka memilih *upscale* hotel padahal saat ini di Kota Bandung sudah banyak hotel yang berdiri dan menawarkan harga yang jauh lebih murah. Menurut Perhimpunan Hotel dan Restoran Jawa Barat yang merujuk pada data BPS per-Januari 2016 menyebutkan okupansi hotel di Jawa Barat hanya menyentuh 44,6% lantaran pembangunan hotel yang cukup masif, yang membuat persaingan semakin marak dan mempengaruhi stabilitas harga kamar (“Hotel di Bandung *oversupply*”, 2016). Berikut adalah tabel berisikan jumlah hotel yang ada di Bandung yang telah di *update* oleh Badan Pusat Statistik (BPS) kota Bandung pada tanggal 20 April 2018. Jumlah keseluruhan hotel termasuk non bintang yaitu 336.

Tabel 1. 1
Jumlah Hotel di Kota Bandung

Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung		
Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1 870
Hotel Bintang 4	32	3 651
Hotel Bintang 3	42	3 507
Hotel Bintang 2	25	1 500
Hotel Bintang 1	10	382
Non Bintang	218	6 041

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2018

Jumlah keseluruhan hotel termasuk non bintang yaitu 316, *upscale* hotel sendiri berjumlah 41 yang artinya persaingan dalam dunia perhotelan semakin

ketat. *Upscale* hotel memiliki harga yang cukup mahal dibanding hotel-hotel dibawahnya sehingga mereka harus bersaing dengan *middle* dan *budget* hotel yang memiliki harga jauh lebih murah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis telah menguraikan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penilaian penting tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di *upscale* hotel di Kota Bandung?
2. Bagaimana perbedaan penilaian penting tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di *upscale* hotel Kota Bandung berdasarkan karakteristik demografisnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penilaian penting tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di *upscale* hotel.
2. Untuk menganalisis perbedaan penilaian penting tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di *upscale* hotel berdasarkan karakteristik demografisnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini penulis berharap dapat memperkuat analisis dari penelitian sebelumnya dan sebagai bahan perbedaan antara hasil dari penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini penulis berharap :

- a. Dapat dijadikan acuan bagi pelaku usaha bisnis/*owner* hotel agar memahami bagaimana penilaian tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

upscale hotel dan memahami bagaimana perbedaan penilaian tamu berdasarkan karakteristik mereka.

- b. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi PHRI maupun Pemerintah setempat untuk membimbing para pelaku usaha bisnis/*owner* hotel agar dapat memaksimalkan Atribut hotel yang dimilikinya dan memanfaatkan sumber informasi yang dianggap sangat penting oleh tamu terhadap keputusan menginapnya di *upscale* hotel.

1.5 Struktur Organisasi

Skripsi ini disusun dengan merujuk pada Pedoman Penelitian Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2015. Sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang mengangkat isu atau topik yang menjadi permasalahan, bab ini juga menjelaskan tujuan, rumusan masalah yang terjadi.

2. Bab II Kajian Pustaka

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan isu permasalahan dalam penelitian ini yang dikutip dari beberapa jurnal & buku.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan bagaimana alur penelitian dilakukan, dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis yang akhirnya menghasilkan sebuah temuan yang akurat. Bab ini juga menjelaskan lokasi penelitian dan partisipan yang terlibat.

4. Bab IV Temuan dan Bahasan

Bab ini menjelaskan temuan yang diperoleh dari data yang telah diolah sebelumnya, dalam bab ini juga harus bisa menjawab semua rumusan masalah yang sebelumnya telah diuraikan.

5. Bab V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Bab ini menguraikan kesimpulan yang mewakili hasil dari penelitiannya, juga menguraikan mengenai implikasi yang dapat ditunjukkan untuk Pemerintah, Lembaga, maupun pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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