

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata Indonesia berkembang dengan pesatnya berkat kekayaan alamnya yang termahsyur, terbentang pulau-pulau dengan keanekaragaman hayatinya yang begitu indah. Namun bukan hanya karena kekayaan alamnya, beragam tradisi dan budaya, serta keramah-tamahan menjadi ciri khas dan hal yang menarik bagi wisatawan untuk mengunjungi destinasi-destinasi wisata yang ada di Indonesia.

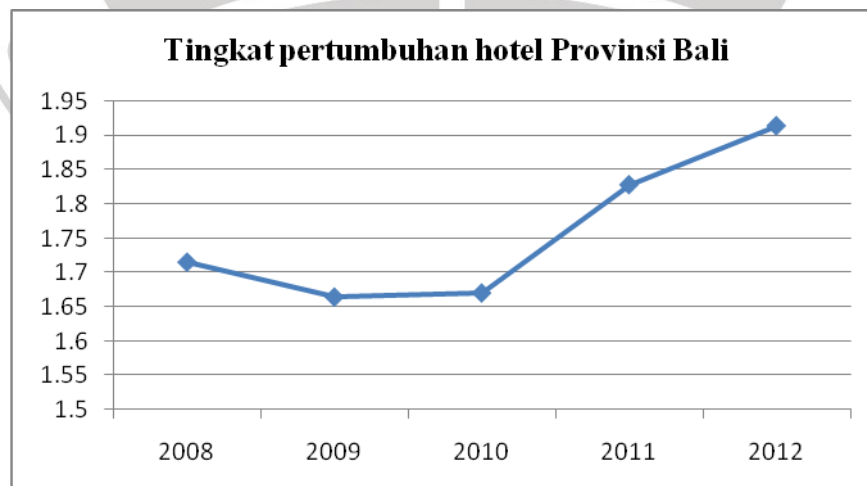
Salah satu contoh destinasi wisata di Indonesia yang digemari dan sudah terkenal akan kemahsyuran alam, budaya, serta keramah-tamahannya oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara adalah pulau Dewata atau Bali. Banyaknya destinasi wisata yang menarik, didukung dengan hasil kreasi budaya yang mempunyai nilai seni tinggi, adat istiadat yang unik dan juga keramah-tamahan penduduk setempat menjadikan pulau Bali sebagai daerah tujuan wisata yang sangat diminati oleh wisatawan. (www.tanahbali.com)

Seiring berkembangnya kepariwisataan di pulau Bali, maka berkembang pula destinasi-destinasi dan daerah tujuan wisata, serta menjamurnya pembangunan akomodasi seperti hotel, resort, restaurant, destinasi wisata, agen-agen pariwisata yang menimbulkan persaingan yang ketat dalam industri pariwisata.

Persaingan antar sesama penggerak industri pariwisata di Bali ini tidak hanya terjadi dengan sesama industri domestik, namun juga dengan industri mancanegara. Untuk menghadapi persaingan tersebut, industri pariwisata seharusnya memiliki keunggulan kompetitif yang dapat membedakannya dengan produk atau pesaing lainnya. (www.londremarketing.com). Disamping itu, pengusaha yang bergerak pada industri pariwisata ini harus mampu memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan wisatawan dan diharapkan dapat menjamin kepuasan dan kenyamanan wisatawan.

Sebuah hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya dengan melihat segala sesuatunya dari sudut pandang para tamu. Apa yang disukai oleh tamu? Apa yang akan menyenangkan hati tamu? Apa yang dapat membuatnya bahagia? Apakah mungkin kita menyediakan pelayanan yang diinginkan oleh tamu agar dapat mencapai tujuan tersebut? Bagaimana kita dapat meningkatkan pelayanan? Bagaimana kita dapat membuat sesuatu yang sederhana menjadi lebih baik? (Sulastiyono, 2006:21)

Hotel dan akomodasi lainnya sebagai salah satu produk industri pariwisata merupakan sesuatu yang harus dipelihara dan dikembangkan karena menurut data jumlah tingkat penghunian kamar hotel yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, hotel dan restoran yang terkait dengan industri pariwisata mampu tetap eksis dan memberikan kontribusi terbesar terhadap pertumbuhan perekonomian di Bali. Hingga tahun 2012, jumlah hotel mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dibandingkan tahun sebelumnya yaitu menjadi 1.914 atau mengalami peningkatan sebesar 4,7 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Seperti dijelaskan pada gambar 1.1 mengenai tingkat pertumbuhan hotel.



Gambar 1.1
Tingkat Pertumbuhan Hotel Provinsi Bali
Sumber: www.bali.bps.go.id

Pada tahun 2008 diketahui jumlah hotel di Provinsi Bali sebesar 1,715%, dan ditahun 2009 sebesar 1,664%, tahun 2010 sebesar 1,670%, tahun 2011 sebesar 1,828% dan ditahun 2012 sebesar 1,914%. Sedangkan untuk jumlah hotel berbintang di Provinsi Bali pada tahun 2009 sebesar 149 dengan jumlah kamar sebesar 18.684, 2010 sebesar 155 dengan jumlah kamar 21.133, 2011 sebesar 198 dengan jumlah kamar 22.794, dan di tahun 2012 sebesar 218 dengan jumlah kamar sebesar 24.215 (www.bali.bps.go.id). Hal ini membuktikan bahwa jumlah pertumbuhan hotel di Provinsi Bali meningkat di tahun 2009-2012 yang artinya persaingan pada industri hotel di Bali semakin ketat.

Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* yang berlokasi di Jl Bukit Permai, Jimbaran, Kab.Badung, merupakan salah satu industri pariwisata yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Dengan konsepnya yang berupa *boutique* hotel bintang empat, dimana pada lantai dasarnya terdapat *boutique-boutique* atau *shoppingmall* dan villa-villa pada *rooftopnya*, serta *brand* dari produk spa nya yang sudah terkenal di mancanegara, membuat Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* memiliki keunikan dan keunggulan kompetitif yang membuatnya mampu bersaing dengan hotel, villa-villa, ataupun resort lainnya di area Jimbaran.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, jumlah hotel bintang 4 di Kabupaten Badung, pada tahun 2012 sebanyak 44 dengan jumlah kamar sebanyak 6.145. Analisis kompetitif Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* terhadap hotel-hotel lainnya di area Jimbaran, maupun di area Pulau Bali lainnya yang telah dinyatakan oleh pihak manajemen memiliki tingkat kelas yang sama untuk dibandingkan dengan Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* dijelaskan pada tabel 1.1 mengenai *Competitive Analysis*.

Tabel 1.1
Competitive Analysis

COMPETITIVE ANALYSIS 2013

No	Hotel Name	av.room	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Juli		Agustus		September	
			Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank	Occp%	Rank
1	Kupu Kupu Jimbaran	28	50.00%	6	57,14%	5	57.00%	7	68.00%	4	61.00%	8	71.00%	8	86.00%	2	68.00%	7	93.00%	3
2	Keraton	102	31,37%	12	43,14%	10	66,67%	5	69.00%	2	56.00%	9	58.00%	9	89.00%	1	64.00%	10	78.00%	5
3	Lumbini Villa	24	32,81%	11	29,69%	11	98,44%	2	25.00%	10	100.00%	1	50.00%	10	50.00%	8	92.00%	1	71.00%	9
4	Bali-Baliku	16	37,50%	9	43,75%	9	62,50%	8	31.00%	9	69.00%	6	25.00%	12	81.00%	3	69.00%	6	63.00%	11
5	Jimbaran Puri Bali	64	52,15%	5	46,89%	7	69,14%	4	67.00%	5	51.00%	10	72.00%	7	80.00%	4	55.00%	8	77.00%	6
6	Karma Jimbaran	41	39,02%	8	12,20%	12	29,27%	12	24.00%	11	65.00%	6	29.00%	11	22.00%	12	37.00%	12	29.00%	12
7	Bali Rani Hotel	104	62,50%	3	80,77%	2	50.00%	10	62.00%	7	70.00%	5	72.00%	6	43.00%	9	56.00%	11	76.00%	7
8	The Heaven	192	41,04%	7	79,60%	3	57,46%	6	97.00%	1	99.00%	2	84.00%	2	66.00%	6	73.00%	5	72.00%	8
9	Hard Rock Hotel	418	58,85%	4	46,88%	8	98,44%	1	65.00%	6	92.00%	3	89.00%	1	71.00%	5	78.00%	3	83.00%	4
10	Kuta Paradiso	250	37,20%	10	54,80%	6	50,80%	9	22.00%	12	71.00%	4	78.00%	4	32.00%	11	73.00%	4	100.00%	1
11	The Patra Bali	228	64,04%	2	97,37%	1	44,30%	11	68.00%	3	63.00%	7	73.00%	5	53.00%	7	64.00%	9	100.00%	2
12	Sun Island	134	76,12%	1	68,66%	4	74,63%	3	45.00%	8	47.00%	11	83.00%	3	34.00%	10	80.00%	2	66.00%	10

Sumber: Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa Front Office Files*, 2013

Nindya Lestari, 2013

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tami Dalam Memilih Kupu-Kupu Jimbaran Rooftop Suites & Spa Hotel, Jimbaran, Bali.

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

Berdasarkan tabel *competitive analysis*, dapat dilihat ranking/ kedudukan Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* terhadap hotel lainnya di area Jimbaran. Hal tersebut juga membuktikan adanya pertumbuhan pada industri hotel di area Jimbaran yang secara otomatis menimbulkan adanya persaingan antara penggerak industri perhotelan.

Berdasarkan dari laporan per bulan diperoleh keterangan mengenai tingkat hunian kamar (*monthly occupancy*). Tingkat hunian kamar menunjukkan jumlah persentase yang dihuni oleh tamu. Berikut merupakan tabel persentasi tingkat hunian kamar pada tahun 2012-2013 pada Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.

Tabel 1.2
Tingkat Hunian Kamar di Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*

Bulan	2012	2013
Januari	60.73%	58.43%
Februari	61.60%	63.41%
Maret	55.19%	68.38%
April	65.99%	67.08%
Mei	61.40%	-
Juni	78.11%	-
Juli	77.17%	-
Agustus	80.42%	-
September	85.61%	-
Oktober	82.81%	-
November	74.14%	-
Desember	52.24%	-
Rata-Rata	69.62%	64.32%

Sumber: Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa FO department files*, 2013

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa pencapaian tingkat hunian kamar di Kupu-

Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* pada tiap bulannya bersifat fluktuatif. Maka
Nindya Lestari, 2013

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tami Dalam Memilih Kupu-Kupu Jimbaran Rooftop Suites & Spa Hotel, Jimbaran, Bali.

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

pihak manajemen hotel dituntut untuk dapat meningkatkan apa yang masih menjadi kekurangan Kupu-Kupu Jimbaran dan apa yang perlu dipertahankan dengan mengetahui apa yang sebenarnya menjadi harapan dan keinginan tamu. Terlepas dari besar-kecil atau tinggi-rendahnya jumlah kunjungan tamu, analisis mengenai faktor-faktor apa yang mempengaruhi tamu dalam memilih sebuah hotel penting untuk dilakukan agar manajemen Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* sendiri dapat mengetahui keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar.

Dan berdasarkan penjelasan tersebut, maka dianggap perlu untuk melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*, sehingga skripsi ini diberi judul :**“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tamu dalam Memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* Hotel, Jimbaran Bali”**

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Penelitian ini diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan cara dan manajemen pengelolaan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih jenis akomodasi, yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi daya tarik di Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi faktor dominan yang dipilih tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* berdasarkan daya tarik yang ada.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis daya tarik yang ada di Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.

2. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi faktor dominan yang dipilih tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* berdasarkan daya tarik yang ada.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah membuktikan kesesuaian dan kebenaran penelitian secara teoritis dengan teori-teori yang digunakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Perusahaan

Bagi pihak pengelola, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, masukan untuk dapat menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi atau menjadi faktor dominan yang dipilih tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

- b. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dan hasil nyata pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama kuliah, dan diharapkan dapat membantu pihak Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* dalam memberikan solusi bagi masalah-masalah yang dihadapi pihak manajemen.

- c. Bagi wisatawan

Dari upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen, diharapkan tamu/wisatawan mendapatkan wawasan, pengalaman, dan kepuasan terhadap Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci mengenai metode penelitian, dan beberapa komponen lain seperti lokasi dan subjek populasi serta sampel penelitian, metode penelitian dan justifikasi penggunaan metode penelitian tersebut, definisi operasional, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan atas penelitian yang berisi pengolahan atau analisis data atau pembahasan analisis temuan. Pembahasan merupakan refleksi terhadap teori yang dikembangkan peneliti atau peneliti sebelumnya berdasarkan teori dan data yang didapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literatur, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian dimana penafsiran dari temuan penelitian ini adalah rekomendasi untuk manajemen Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa* dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tamu dalam memilih Kupu-Kupu Jimbaran *Rooftop Suites & Spa*.

