BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam industri perhotelan mengetahui atribut hotel diperlukan oleh pengelola karena dapat menjadi faktor yang penting dalam keberlangsungan hotel tersebut. Alpert (1971) berpendapat bahwa atribut hotel menjadi faktor penentu yang secara langsung dapat mempengaruhi pilihan tamu yang dapat meningkatkan kemungkinan tamu untuk berkunjung dan memberikan perbedaan dari penawaran kompetitor. Lewis (1983) berpendapat bahwa atribut hotel adalah layanan dan fasilitas yang ditawarkan hotel, yang fiturnya mempengaruhi pelanggan dan pilihannya di antara produk yang berbeda. Wuest dkk. (1996) berpendapat bahwa persepsi atribut hotel dapat di terapkan sebagai tingkat kepentingan yang melekat pada berbagai fasilitas hotel dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu selama menginap. Beberapa fasilitas yang di tawarkan hotel merupakan atribut – atribut yang disesuaikan pengelola untuk memenuhi keinginan tamu sebagai usaha untuk bertahan dalam persaingan bisnis jasa hotel.

Hotel *Proprietors Act* (dalam Sulastiyono, 1999, hlm.5) menyatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membatar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (perjanjian membeli barang yang disertai dengan perundingan perundingan sebelumnya). Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan hotel saat ini, selain menawarkan layanan kamar serta layanan makanan dan minuman, hotel pun menyediakan layanan lain demi menarik wisatawan untuk menginap.

. Fasilitas dan layanan yang disediakan hotel mengutamakan kepuasan tamu saat menginap dengan perpaduan fasilitas beragam fasilitas yang tersedia dan juga layanan dari pegawai hotel tersebut. Dalam industri perhotelan, banyak studi empiris menunjukkan kepuasan pelanggan adalah indikator yang kuat untuk kemauan mengunjungi kembali, merekomendasikan tujuan kepada orang lain, dan profitabilitas perusahaan (Back & Parks, 2005; Jeong, Oh & Gregoire, 2003; Mattila & Mount, 2003). Fasilitas dan layanan berbeda yang tidak dimiliki oleh hotel lain dapat menjadi nilai keuntungan tersendiri dalam penjualan sehingga dapat menarik tamu untuk menginap di hotel tersebut. Fasilitas, layanan dan setiap yang ada di hotel dapat dijadikan penelitian atribut sebuah hotel yang dapat mempengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Variabel – variabel tersebut kemudian menjadi kesatuan faktor atribut sebuah hotel. Atribut tersebut terdiri dari beberapa variabel yang memiliki keterikatan dan membentuk faktor yang tersendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Faktor tersebut dapat terbentuk dari fasilitas dan layanan yang tersedia dalam sebuah hotel. Banyak penelitian ilmiah sebelumnya yang meneliti tentang atribut hotel, namun hasil penelitian ilmiah tersebut belum tentu akan sama apabila diterapkan dalam sebuah hotel yang berbeda. Grand Pasundan Convention hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang sudah berdiri dari tahun 2002 di Kota Bandung yang memiliki data *occupancy* selama tiga tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.1

Tingkat *occupancy* Grand Pasundan Covention Hotel Bandung

Tahun	Room *Available*	Room *Sold*	Tingkat *Occupancy*
2014	60.426	29.724	49%
2015	57.142	25.748	45%
2016	59.556	30.170	51%

Sumber : *Dept. Front Office Grand Pasundan Convention Hotel Bandung Tahun 2017*

Berdasarkan data *occupancy* yang telah didapatkan, tamu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung pada tahun 2015 mengalami penurunan sehingga tingkat *occupancy* turun 4% dari tahun 2014 menjadi 45%, namun mengalami peningkatan kembali pada tahun 2016 sejumlah 6% sehingga tingkat *occupancy* mencapai 51%. Peningkatan maupun penurunan tingkat *occupancy* tersebut dipengaruhi oleh pengelolaan yang dilakukan oleh pihak manajemen hotel Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Salah satu upaya yang dapat membantu mempertahankan minat tamu untuk menginap dengan mengembangkan dan mengelola dengan baik setiap atribut hotel yang sudah ada sehingga tamu tertarik untuk menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Saleh dan Ryan (1992) menyatakan bahwa untuk tamu hotel bintang empat kualitas pelayanan merupakan fokus penting dengan membandingkan ekspektasi dan kinerja yang didapatkan selama menginap di sebuah hotel. Fasilitas dan layanan yang tersedia di sebuah hotel dapat dijadikan indikator faktor dalam menganalisis faktor atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Adapun atribut yang di sediakan oleh Grand Pasundan Convention Hotel Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.2 Atribut Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

No	Jenis Fasilitas dan Layanan	Rincian
1	Kamar Tidur	- Premier Suite - Twin Room - Superior King Room - Deluxe Double Room - Executive King Room - Presidential Suite - Standar Studio - Superior Double Room

		- Executive Double Room
2	*Meeting and Banquet Facilities*	- Malibu Dome Convention Hall - Jayagiri Room - Citraganda Room - Niskala Room - Sribaduga Room - Sangkuriang Room - Linggabumi Room - Linggawarman Room - Dayangsumbi Room - Ragasuci Room
3	Makanan dan Minuman	- Restoran - *Coffee Shop* - *Room Service (24 hours)* - Cafetaria
4	Olahraga	- *Swimming Pool* - *Fitness Centre*
5	Hiburan	- *Health Spa and Massage* - Pasundan Karaoke
6	*Services and Convenience*	- *Car park* - *Taxi Service* - *Laundry and Dry Cleaning* - *Business Centre* - *Medical Clinic*
7	Internet	- Wi-Fi
8	*Front Office*	- *Check In/Check Out (express)* - *Security (24 hours)* - *Front Desk (24 hours)*

Sumber : Dept. Pemasaran Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Berdasarkan atribut diatas, terdapat faktor – faktor yang dapat menjadi atribut hotel yang menjadi faktor penentu bagi wisatawan untuk menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Grand Pasundan Convention Hotel Bandung merupakan hotel bintang empat yang terletak di tengah kota Bandung yang beralamat di Jalan Peta No. 145-149 yang dapat ditempuh

dengan 10 menit dari Bandara Husein Sastranegara dengan menggunakan mobil dan 30 menit dengan berjalan kaki dari pusat kota Bandung serta berdekatan dengan gerbang tol pasirkoja sehingga memudahkan tamu untuk mencapai hotel. Grand Pasundan Convention Hotel Bandung memiliki 168 kamar dengan mengusung konsep kebudayaan Jawa Barat yaitu tanah Pasundan. Fasilitas kamar serta fasilitas makanan dan minuman menjadi prioritas utama yang ditawarkan kepada tamu untuk menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung di dukung dengan kualitas pelayanan yang cepat dan tanggap dari karyawan dimulai dari dengan kemudahan tamu untuk check-in sampai check-out dari hotel. Grand Pasundan Convention Hotel Bandung juga menawarkan fasilitas *meeting and banquet* dengan adanya 11 jenis ruangan *meeting room* yang tersedia. Grand Pasundan Convention Hotel pun memiliki fasilitas rekreasi yaitu kolam renang, *fitness centre, health spa & massage*, dan pasundan karaoke serta berbagai fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh para tamu yang sedang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.

Penelitian ini menggunakan studi literatur sebelumnya yaitu Saleh & Ryan (1992) yang mengemukakan ada lima faktor penting yang dapat menjadi atribut hotel yaitu *guestroom, food and beverages, service quality, leisure facilities dan accessibility*. Faktor atribut hotel tersebut berasal dari responden yang berasal dari negara bagian barat yang telah menginap di hotel bintang empat yang dapat berbeda dengan responden negara bagian timur terutama di Indonesia dan studi kasus penelitian ini dilakukan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Perbedaan dapat terjadi karena selain karakteristik tamu yang berbeda dan tempat penelitian yang berbeda dapat menjadi alasan munculnya faktor lain yang menjadi atribut sebuah hotel. Penelitian ini menggunakan studi literatur sebelumnya tetapi dari studi penelitian sebelumnya, didapatkan dari data sekunder dan penelitian ini

dilakukan berdasarkan data primer dengan atribut yang ada di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Faktor Atribut Hotel (Studi Kasus di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis merumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor – faktor apa yang menjadi atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung?
2. Bagaimana tanggapan tamu terhadap faktor – faktor atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan oleh penulis tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai penulis melalui penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis faktor – faktor yang menjadi atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
2. Mengidentifikasi tanggapan tamu terhadap faktor-faktor yang menjadi atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka adapun manfaat yang diharapkan penulis melalui penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Akademis

   Dapat memberikan informasi dan pengetahuan penelitian mengenai atribut sebuah hotel dan menjadi sarana pengembangan wawasan melakukan penelitian ilmiah.
2. Manfaat Praktis

a. Bagi pengelola, sebagai masukan konsep pengembangan fasilitas berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
b. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebuah referensi untuk melakukan penelitian di bidang sejenis yang dapat dikembangkan kembali.

E. Sistematika Penulisan

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdapat kajian pustaka, yaitu uraian mengenai teori-teori relavan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi metode penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pengolahan dan pembahasan atas penelitian berdasarkan teori dan data yang didapatkan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdapat uraian mengenai simpulan penelitian dan rekomendasi mengenai bagaimana determinan atribut hotel di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.