

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman yang diharapkan oleh tamu selama mereka menginap di *guest house*. Menurut sekretaris umum UNWTO, Taleb Rifai (2015) dalam WYSE Travel Confederation mengatakan bahwa dengan seiring waktu, pangsa pasar *youth traveller* tidak hanya meningkat, namun juga beragam karena meningkatnya jumlah wisatawan muda dari negara berkembang, selain itu *budget traveller* ataupun *backpacker* pun sedang meningkat di dunia pariwisata ini. Dikutip dari artikel yang membahas mengenai wisata yaitu ranseltravel.com (2017), sebagai seorang *youth traveller*, *backpacker* atau *budget traveler* tentunya mencari akomodasi yang memiliki harga yang relatif murah dan nyaman. Dengan *budget* yang terbatas, maka *guest house* sangat tepat, karena menurut artikel penginapan.net (2018) tidak memerlukan biaya yang besar untuk menginap di *guest house*. Karena harganya cenderung lebih murah jika dibandingkan dengan hotel atau jenis akomodasi yang lainnya. Hal ini didukung oleh Website wikitravel.org (2016) yang menerangkan bahwa para *budget traveller*, *backpacker*, dan *youth traveller* mencari dan memilih *guest house* sebagai akomodasinya. Maka dari itu, peneliti menggunakan *guest house* dalam penelitian ini. Selain itu juga *guest house* merupakan salah satu jenis akomodasi yang tepat bagi warga setempat untuk menjadi lahan ekonomi. Abd. Rachman Arief, (2005: hlm.13) mengemukakan bahwa *guest house* ialah salah satu jenis akomodasi yang dimiliki oleh perusahaan, instansi pemerintah/swasta, yang diperuntukan bagi para tamu-tamunya yang menginap dan mendapatkan fasilitas makan, minum serta pelayanan lainnya yang disediakan secara sederhana dan gratis atau ditanggung perusahaan/instansi yang mengundangnya. Tetapi apabila *guest house* ini dimiliki oleh perusahaan swasta atau perorangan yang dibuka untuk

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

umum, maka sifatnya sama dengan hotel, yaitu bertujuan untuk mencari keuntungan (*profit motive*) hanya pelayanannya yang secara sederhana.

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

Ekspektasi merupakan suatu keyakinan atau kepercayaan individual sebelumnya mengenai hal-hal apa saja yang seharusnya terjadi pada situasi tertentu (Surtisna, 2001). Adapun ekspektasi konsumen ialah segala sesuatu yang diyakini oleh konsumen tentang apa yang didapatkannya terkait dengan suatu kinerja produk atau pelayanan tertentu (Anderson dan Chambers, 1985)

Menurut Knutson et al (2009), inti dari pengalaman (*experience*) ialah bersifat internal dan individu. Hal ini membutuhkan keterlibatan atau partisipasi dari orang yang terlibat. Dalam penelitian penulis ini, orang yang terlibat ialah calon tamu yang belum pernah menginap di *guest house* dan tamu *guest house*. Pengalaman tamu yang didapat bersifat *intangible* (tidak nyata), yang artinya hanya dapat dirasakan oleh tamu selama mereka menginap di *guest house*. Perlu diketahui bahwa setiap orang memiliki latar belakang, etika, kepercayaan, dan pemikiran masing-masing.

Alvin Toffler (1970) dan Pine & Gilmore (1999) berpendapat bahwa keterlibatan tamu atau *customer* melalui pengalaman, bukan hanya sebatas melayani, namun diperlukannya pula untuk menciptakan peningkatan nilai lingkungan bisnis.

Experience (pengalaman) susah untuk diukur, karena bersifat individual dan pribadi. Pine dan Gilmore (1999) berpendapat bahwa ada perbedaan antara pengalaman dengan hal-hal lainnya seperti komoditas, produk, dan jasa. Kepuasan tamu dapat mempengaruhi pengalaman mereka selama tinggal di *guest house*. Tiap *guest house* menawarkan fasilitas yang berbeda-beda. Hal itu dilakukan untuk menarik perhatian tamu, dan untuk menjadikan pembandingan dengan *guest house* lain.

Bell (2002) mengemukakan bahwa fokus utama terletak pada pelayanan, bukan barang seperti fasilitas. Penyedia atau pemilik *guest house* menambahkan pelayanan ke produk inti mereka dan fokus pada *personal service*. Sama halnya dengan Bell, Su (2004) pun berpendapat bahwa tugas utama dari seorang *hotelier* ialah menyampaikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamunya. Selain itu Choi dan Chu (2001) menyarankan untuk menyediakan *customer value* yang baik dalam jangka waktu lama atau berkelanjutan juga efisien. Ada pula Haywood (1983) berargument bahwa pihak *guest house* harus fokus dalam mengembangkan kualitas service agar kebutuhan dan ekspektasi

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

tamu dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan dapat menjadi strategi dalam perbedaan tiap *guest house*. Knutson at al (2009) menyebutkan bahwa banyak penelitian yang membahas mengenai pengalaman tamu yang berfokus pada *tangible elements* (e.g., Berry and Haeckel 2002; Machleit dan Eroglu 2000; Mathwick, Malhotra, dan Rigdon 2001; Underhill 1999; Wakefield dan Blodgett 1999; Wirtz dan Bateson 1999).

Berry dan Haeckel (2002) berpendapat bahwa pengalaman dapat didapatkan jika pihak pengelola dapat memberikan hiburan kepada tamu *guest house*. Hiburan disini dapat berupa interior dan tema *guest house* itu sendiri. Contohnya ialah *guest house* yang memiliki nuansa seperti di hutan. Dengan interior dan tema hutan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis ingin menganalisis lebih lanjut apa saja faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house* di Indonesia dengan judul penelitian “**Analisis Faktor Pembentuk Ekspektasi Pengalaman Tamu Guest House**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan batasan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman seluruh tamu *guest house* ?
2. Apa saja faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house* kategori *youth traveller*?
3. Apakah perbedaan analisis faktor persepsi seluruh tamu *guest house* dengan tamu *guest house* kategori *youth traveller*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka terdapat tujuan penelitian yaitu:

1. Menganalisis faktor-faktor pembentuk ekspektasi pengalaman seluruh tamu *guest house*.

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

2. Menganalisis faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house* kategori *youth traveller*.
3. Mengkomperasi analisis faktor persepsi seluruh tamu *guest house* dengan tamu *guest house* kategori *youth traveller*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini yaitu diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian yang berkaitan mengenai faktor-faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house* berikut karakteristik tamu *guest house*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan sebagai wujud aplikasi dari hasil perkuliahan yang telah dilaksanakan.

- b. Bagi Pengelola

Sebagai dasar masukan dan gambaran bagi pengelola *guest house* agar mengetahui dan lebih memperhatikan ekspektasi pengalaman yang diharapkan tamu selama menginap di *guest house* pengelola. Agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola *guest house*.

- c. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi Penulis berikutnya

1.5 Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan arahan dalam memperjelas masalah dalam penelitian, maka berikut ini adalah definisi istilah dalam penelitian ini:

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

a. Ekspektasi Pengalaman Tamu (*Guest Experience*)

Ekspektasi ialah segala sesuatu yang diyakini atau dihaapkan oleh konsumen tentang apa yang didapatkannya (realitas) terkait dengan suatu kinerja produk atau pelayanan tertentu (Anderson dan Chambers, 1985). Dalam penelitian Knutson, Jeffrey, Seunghyun, dan Jaemin, (2009) yang berjudul *Identifying The Dimension of The Guest's Experience* mengemukakan bahwa inti dari pengalaman (*experience*) adalah bahwa hal itu membutuhkan keterlibatan atau partisipasi oleh orang yang terlibat. *Experience* bersifat *internal* dan individu. Dalam penelitian penulis ini, orang yang terlibat ialah tamu *guest house*. Bila digabungkan dari pemahaman diatas, maka ekspektasi pengalaman tamu adalah pengalaman yang diharapkan tamu selama mereka menginap di *guest house*. Pengalaman tamu yang didapat bersifat *intangible* (tidak nyata), yang artinya hanya dapat dirasakan oleh tamu selama mereka menginap di *guest house*.

b. *Guest House*

Menurut Bagyono, (2007: hlm 64) *guest house* atau pondok wisata ialah rumah-rumah pribadi yang disewakan kepada wisatawan. Penulis menyimpulkan bahwa kepemilikan *guest house* bersifat pribadi atau perorangan, tidak dibawah badan perusahaan. *Guest house* pun sama halnya dengan hotel, namun dengan fasilitas, pelayanan, dan sarana prasarana yang sederhana, layaknya seperti rumah sendiri. Harga yang ditawarkan pun relatif lebih murah jika dibandingkan dengan hotel. *Guest house* dapat menampung lebih banyak tamu. Jika kamar hotel hanya dapat ditempati oleh 2 hingga 3 orang, maka *guest house* dapat ditempati oleh 1 keluarga atau lebih dari 4 orang. *Guest house* sendiri tersebar ditiap wilayah Indonesia, mengingat bahwa diseluruh Indonesia terdapat objek wisata yang menarik para pengunjung. Dimana wisatawan tidak hanya membutuhkan 1 hari berwisata, namun lebih dari 1 hari. Sehingga diperlukannya akomodasi bagi wisatawan untuk tinggal.

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

Guest house hampir sama dengan *home stay*. Namun yang membedakannya adalah lamanya tamu tinggal. Di *home stay*, waktu tinggalnya tamu relatif lebih lama jika dibandingkan dengan *guest house*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan dan pembatasan masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menampilkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang merupakan kondisi ideal dari aspek-aspek yang dibahas yaitu tinjauan teori tentang *expectation*, *guest experience* dan *guest house*. Serta berisikan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menemukan tinjauan-tinjauan mengenai metode penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAAN

Membahas analisis dari kondisi aktual atas aspek-aspek yang diteliti terhadap kondisi ideal yang didapatkan dari teori-teori yang telah dikumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan pemaparan rekomendasi pemecahan masalah yang mengacu kepada identifikasi masalah dan analisis dari bab terdahulu

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST HOUSE

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

Renava Aprillea, 2018

*ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST
HOUSE*

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