

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis usaha akomodasi atau hotel merupakan suatu bisnis usaha pariwisata yang banyak diminati para pebisnis di Indonesia bahkan dunia saat ini. Hal ini dapat dilihat dengan bermunculannya hotel dengan merek atau *brand* yang baru dengan membawa suasana dan tema hotel yang berbeda antara hotel satu dengan hotel yang lainnya. Hal ini tidak lain untuk menunjukkan perbedaan antara produk dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing hotel tersebut kepada tamu. Salah satu cara hotel untuk menunjukkan diferensiasinya yaitu melalui rancangan desain hotel yang berbeda dengan hotel lainnya.

Tabel 1.1
Jumlah Akomodasi Hotel Kota Bandung Menurut Klasifikasi
Bintang dari Tahun 2016-2017

Klasifikasi	Jumlah Hotel		Jumlah Kamar	
	2016	2017	2016	2017
Hotel Bintang 5	9	18	1.870	2.464
Hotel Bintang 4	32	32	3.651	3.651
Hotel Bintang 3	42	42	3.507	3.507
Hotel Bintang 2	25	25	1.500	1.500
Hotel Bintang 1	10	10	382	382
Hotel Non Bintang	218	218	6.041	6.041
Total	336	345	16.951	17.545

Sumber: databandung.go.id, 2018

Kota Bandung merupakan salah kota di Indonesia yang memiliki jumlah akomodasi yang cukup banyak. Berdasarkan pada tabel 1.1 apabila dilihat dari total jumlah hotel di Kota Bandung berdasarkan tingkat klasifikasinya mengalami kenaikan yaitu dari tahun 2016 yang berjumlah 336 hotel yang berdiri, pada data terakhir meningkat yakni tahun 2017 menjadi 345 hotel yang termasuk didalamnya hotel bintang dan hotel non bintang. Kenaikan ini dipengaruhi oleh meningkatnya

Dicky Angga Triana, 2018
PENGARUH ELEMEN ATMOSFER LOBI TERHADAP KESELURUHAN KESAN TAMU
DI HOTEL BINTANG TIGA KOTA BANDUNG

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

jumlah hotel bintang 5 di kota Bandung yakni dari 9 hotel yang berdiri dengan jumlah kamar sebanyak 1.870 kamar pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 terjadi peningkatan menjadi 18 hotel dengan jumlah kamar sebanyak 2.464 kamar. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan bisnis perhotelan sehingga membuat persaingan di industri ini semakin meningkat. Adapun untuk klasifikasi hotel bintang terbanyak yang ada di Kota Bandung adalah hotel bintang 3 dengan jumlah sebanyak 42 hotel dan jumlah kamar sebanyak 3.507. Melihat hal tersebut, yang akan di teliti pada penelitian ini ialah hotel bintang tiga yang mana merupakan klasifikasi hotel bintang terbanyak di Kota Bandung.

Dalam melakukan perancangan hotel seorang arsitek dan desainer serta pemilik usaha harus mampu berpikir kreatif dan inovatif dalam mendesain hotel mereka. Sehingga hotel yang telah dirancang dan dibangun dapat sukses menarik para pengunjung dan tamu hotel. Salah satu hal yang dapat menarik tamu untuk berkunjung dan melakukan pembelian kamar yaitu dengan melihat bentuk fisik dari hotel tersebut seperti bangunan, kamar, lobi dan restoran yang ada di hotel yang dapat dilihat dari *website* hotel atau ketika tamu akan melakukan pemesanan secara langsung dengan datang ke hotel. Semua hal tersebut termasuk ke dalam lingkungan fisik yang berada di hotel. Lingkungan fisik memiliki dampak yang cukup besar terhadap perilaku konsumen dan keputusan pembelian (Kotler, 1973) serta dalam mengkomunikasikan citra dan tujuan perusahaan kepada pelanggan (Ariffin dkk, 2012).

Berdasarkan pada fenomena saat ini banyak tamu hotel yang memberikan ulasan terkait kesan mereka terhadap hotel tempat mereka menginap atau mereka kunjungi baik terkait lobi, kamar, restoran, makanan, dan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel di lampiran 2 dimana peneliti telah melakukan pra penelitian pada bulan Maret 2018 melalui *website tripadvisor.co.id* mengenai ulasan hotel bintang tiga di Kota Bandung dan di peroleh data yakni dari 100 ulasan mengenai hotel bintang tiga di Kota Bandung terdapat sebanyak 36 ulasan dari tamu hotel yang memberikan komentar seputar lobi hotel baik itu komentar positif maupun negatif. Sehingga dapat dilihat bahwa terdapat 2 ulasan membahas pelayanan lobi, 7 ulasan membahas penataan lobi, 3 ulasan membahas kenyamanan lobi, 7 ulasan membahas ukuran lobi, 8 ulasan membahas peletakan lobi dan 9 ulasan membahas gaya lobi. Berdasarkan pada ulasan hotel bintang tiga di Kota Bandung menurut *tripadvisor.co.id* lobi hotel merupakan tempat yang cukup diberikan ulasan. Oleh karena

Dicky Angga Triana, 2018

PENGARUH ELEMEN ATMOSFER LOBI TERHADAP KESELURUHAN KESAN TAMU DI HOTEL BINTANG TIGA KOTA BANDUNG

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

itu, dapat dilihat bahwa fenomena yang ada saat ini terkait lobi hotel khususnya hotel bintang tiga di Kota Bandung cukup menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Lobi hotel merupakan salah satu lingkungan fisik di hotel, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), lobi adalah suatu ruang teras didekat pintu masuk hotel yang dilengkapi dengan perangkat meja dan kursi, yang berfungsi sebagai ruang tunggu di hotel. Lobi disini sangat berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu terhadap hotel. Dikarenakan lobi merupakan tempat yang pertama kali dilihat oleh tamu ketika memasuki hotel dan tempat dimana tamu melakukan transaksi pertama dan terakhir yaitu ketika *check-in* dan *check-out*. Selain itu, lobi hotel berperan dalam membentuk citra atau *image* hotel kepada tamu.

Lobi hotel didesain tidak hanya menarik tapi juga harus mampu untuk memberikan kenyamanan dan kesan yang baik kepada tamu. Hal ini dikarenakan lobi merupakan *waiting area* dimana tamu menunggu untuk melakukan transaksi di *front desk*, bertemu dengan koleganya atau kerabat dan sahabatnya, serta tempat tamu berinteraksi dengan tamu dan tamu berinteraksi dengan karyawan hotel.

Hal yang dapat dilakukan oleh perancang atau arsitek dan desainer interior serta pemilik hotel yaitu dengan memperhatikan elemen-elemen atmosfer di lobi hotel. Atmosfer merupakan bagian dari rancangan ruangan yang secara sadar dibuat untuk menciptakan efek tertentu pada pembeli (Kotler, 1973). Efek dalam penelitian ini adalah efek untuk menciptakan kesan mendalam serta bertahan di benak tamu mengenai hotel.

Manfaat dari terbentuknya kesan yang baik yaitu selain dapat membuat tamu datang kembali ke hotel atau lebih dikenal dengan *repeater guest*, pengalaman yang mengesankan dapat membuat tamu loyal dan menceritakan pengalamannya selama di hotel kepada calon tamu yang lain. Selain dari pada hal tersebut, desain hotel yang menarik mampu untuk mempengaruhi tamu untuk melakukan aktivitas berfoto di lobi hotel. Hal ini tidak lain termasuk dalam strategi promosi hotel tidak langsung dengan memanfaatkan perilaku konsumen.

Terkait dengan hal tersebut terdapat beberapa penelitian yang dilakukan dalam mengidentifikasi pengaruh elemen-elemen atmosfer terhadap kesan tamu di lobi hotel, seperti diantaranya adalah penelitian yang telah dilakukan Countryman dan Jang (2006), Naqshbani dan Munir (2011), dan Koeswandi (2017), dimana dalam penelitian yang dilakukan mereka mencari tahu bagaimana pengaruh atau dampak yang diberikan

terhadap elemen-elemen atmosfer yang ada terhadap kesan pelanggan atau tamu di lobi hotel. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti hal yang sama dengan memfokuskan pada lobi hotel bintang tiga di Kota Bandung karena hotel bintang 3 merupakan hotel terbanyak di Kota Bandung dan merupakan hotel *class middle* (kelas menengah) dari klasifikasi hotel berdasarkan bintangnya.

Untuk dapat membantu pengusaha hotel, arsitek dan desainer interior dalam mendesain lobi hotel, sehingga dapat memperoleh timbal balik yang diinginkan yaitu dapat memberikan kesan kepada tamu dan pengunjung hotel. Sehingga berdasarkan pada fenomena diatas mencakup fenomena ulasan lobi hotel di Kota Bandung, penelitian yang pernah dilakukan peneliti terdahulu, dan manfaat kajian yang dilakukan. Maka, berdasarkan pada pemaparan di atas penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam skripsi ini akan diberi judul “**Pengaruh Elemen Atmosfer Lobi terhadap Keseluruhan Kesan Tamu di Hotel Bintang Tiga Kota Bandung**” dengan melakukan survei pada tamu yang pernah menginap atau berkunjung ke hotel bintang tiga di Kota Bandung melalui akun media sosial *Instagram*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Melihat uraian pada latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas. Maka permasalahan yang ada dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat persepsi tamu terhadap elemen atmosfer di lobi hotel bintang tiga Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat persepsi tamu terhadap keseluruhan kesan di lobi hotel bintang tiga Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh elemen atmosfer lobi terhadap keseluruhan kesan tamu di hotel bintang tiga Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat persepsi tamu terhadap elemen atmosfer di lobi hotel bintang tiga Kota Bandung
2. Menganalisis tingkat persepsi tamu terhadap keseluruhan kesan di lobi hotel bintang tiga Kota Bandung

3. Menganalisis pengaruh elemen atmosfer lobi terhadap keseluruhan kesan tamu di hotel bintang tiga Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Maka dari itu, manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan penelitian mampu berkontribusi di bidang pendidikan khususnya memberikan informasi dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan dalam bidang ilmu pariwisata dan perhotelan. Berupa wawasan serta pemahaman terhadap elemen atmosfer di lobi hotel khususnya dan pengaruhnya dalam menciptakan kesan kepada tamu.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa membantu praktisi di bidang pariwisata dan perhotelan dalam mengidentifikasi elemen atmosfer di lobi hotel. Sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam mendesain lobi hotel yang dapat memberikan kesan pada tamu.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut ini merupakan struktur penulisan skripsi yang merujuk pada Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 6411/UN40/HK/ 2016 Tentang Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2016, yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, serta struktur penulisan skripsi.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai kajian kepustakaan dan teori-teori para ahli yang mendukung penelitian

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang meliputi: metodologi penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, instrumen penelitian, operasional variabel penelitian, dan teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan terkait kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dianalisis serta rekomendasi untuk praktisi dan penelitian selanjutnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat sumber-sumber yang digunakan sebagai referensi di dalam penelitian yang dilakukan.