

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara yang kaya akan potensi pariwisata, tak hanya kebudayaan-kebudayaannya yang sangat beragam, kekayaan alam nya pun sangat berlimpah. Dari Sabang sampai Merauke, Indonesia bagai hamparan permadani dengan keindahan alam yang luar biasa. Mulai dari kekayaan alam bawah laut, bentangan pantai hingga gugusan pegunungan, maka tak heran bila Indonesia memiliki banyak daerah yang mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang kepariwisataannya. Kemenarikan destinasi wisata, pembangunan infrastruktur yang membaik, serta inovasi-inovasi atraksi wisata di sebuah destinasi wisata menjadi faktor yang memicu semakin bertambahnya jumlah wisatawan yang berkunjung. Dapat dikatakan bahwa perkembangan industri pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini dapat dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia yang juga memicu pertumbuhan industri perhotelan semakin melejit. Semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung maka semakin mempengaruhi kebutuhan di bidang akomodasi yang berpengaruh terhadap pertumbuhan hotel berbintang.

Industri Perhotelan saat ini telah diketahui sebagai industri global, dengan penyedia dan konsumennya yang tersebar di seluruh bagian dunia (Kandampully & Suhartanto, 2000). Perkembangan industri perhotelan dalam upaya penyediaan jasa akomodasi pariwisata di Indonesia juga semakin hari semakin menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Perusahaan konsultan hotel HVS dalam riset terbarunya Asia Pacific Hotel Operator Guide 2017 merilis kinerja industri perhotelan Indonesia yang berhasil menempati posisi keempat setelah Australia, Thailand, dan China. Daniel J. Voellm, *Managing Partner HVS Asia Pacific* dalam publikasinya menuturkan pasar hotel di Indonesia terus berkembang. Indikasi ini dapat dilihat dari rencana pembangunan yang sudah dirilis maupun akan diluncurkan pada masa mendatang. Di samping pertumbuhan jumlah hotel, hotel-hotel yang sudah ada juga terus menambah pasokan kamar. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) pada hotel berbintang di Indonesia tahun 2015-2017 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**TABEL 1.1**  
**TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR (TPK) PADA HOTEL**  
**BERBINTANG DI INDONESIA TAHUN 2015-2017**

TAHUN	TOTAL
2015	52,99%
2016	53,69%
2017	55,70%

Sumber : <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/980>, 2018.

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat Tingkat Penghunian Kamar (TPK) pada hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2015 mencapai 52.99%. Kemudian pada tahun 2016 mencapai angka sebesar 53.69% yang artinya mengalami peningkatan sebesar 0.7% dari tahun sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2017 kembali mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 2.01% menjadi 55.70%. Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) pada hotel berbintang di Indonesia tersebut mengindikasikan bahwa industri perhotelan ikut meramaikan pasar pariwisata di Indonesia yang selanjutnya menyebabkan persaingan di industri perhotelan semakin ketat.

Salah satu kota di Indonesia yang ramai dikunjungi oleh wisatawan adalah Kota Bandung. Tidak hanya wisata alam, Kota Bandung memiliki daya tarik wisata lainnya seperti kuliner, budaya, sejarah, seni budaya, wisata konvensi, museum, wisata belanja, wisata kuliner, dan wisata edukasi. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung mempengaruhi permintaan akan penyediaan layanan akomodasi yang telah meningkatkan pertumbuhan industri perhotelan di Kota Bandung. Jumlah hotel berbintang di Kota Bandung pada tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH HOTEL BERBINTANG DI KOTA BANDUNG**  
**TAHUN 2017**

Raden Ghisa Salsabila, 2018

*ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG*

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

KLASIFIKASI	JUMLAH	KAMAR
Hotel Bintang 1	10	285
Hotel Bintang 2	25	1.642
Hotel Bintang 3	41	3.649
Hotel Bintang 4	32	3.493
Hotel Bintang 5	9	1.958

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat, 2018.

Berdasarkan data mengenai jumlah hotel berbintang di Kota Bandung tersebut, dapat dilihat bahwa Kota Bandung memiliki penyediaan jasa akomodasi yang memadai untuk mengakomodasi setiap wisatawan yang datang ke Kota Bandung. Seluruh hotel berbintang tersebut bersaing dalam menarik wisatawan yang datang ke Kota Bandung untuk menginap di hotelnya masing-masing. Begitupun dengan hotel berskala atas atau *Upscale Hotel*. Hotel-hotel yang termasuk dalam *Upscale Hotel* menawarkan pelayanan penuh dengan atribut hotel yang lengkap dan profesionalitas pada pelayanannya karena berada di tingkat paling atas skala hotel. Namun demikian, masih terdapat keluhan dari tamu yang pernah menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. Berdasarkan ulasan yang dilansir dari beberapa website hotel dan *Online Travel Agent* pada tahun 2018, terdapat beberapa tamu yang memberikan ulasan yang mengutarakan keluhannya terhadap *Upscale Hotel* di Kota Bandung yang pernah dikunjunginya. Ulasan-ulasan tersebut dipaparkan berdasarkan pengalaman yang didapatkan pada saat tamu tersebut menginap di *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung. Komentar-komentar keluhan tersebut diantaranya berisi “*Very disappointed when you put high expectation*” yang diposting oleh akun yg19 pada kolom ulasan Sheraton Bandung Hotel & Towers di website starwoodhotels.com, selain itu akun bernama Edwin mengatakan “*Disappointed with this hotel*” dalam ulasannya mengenai Hotel Aryaduta Bandung pada OTA booking.com. Tamu lain juga menuliskan ulasan-ulasan di beberapa *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung lainnya yang berisi keluhan-keluhan dan ketidaknyamanannya pada saat menginap di *Upscale Hotel* di Kota Bandung (data ulasan terlampir).

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

Permasalahan tersebut apabila didiamkan dapat berdampak terhadap hotel yang terkait yaitu tamu yang pernah menginap di hotel tersebut merasa kapok dan tidak ada keinginan untuk menginap kembali ke hotel yang telah dikunjungi serta tidak ada keinginan untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain, selain itu ulasan mengenai keluhan juga dapat mempengaruhi benak calon tamu yang melihat ulasan tersebut sehingga calon tamu merasa ragu untuk memilih hotel tersebut.

Untuk mencapai kesuksesannya, hotel di setiap segmen tarif perlu untuk memberi perhatian khusus mengenai atribut hotel apa saja yang dibutuhkan oleh tamunya (Qu et al., 2000). Barsky (1992) juga mengemukakan bahwa kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) ditentukan dengan menggabungkan hasil penilaian untuk berbagai atribut layanan. Maka dari itu mengenai kepuasan atau ketidakpuasan tamu pada saat menginap di hotel dapat ditentukan dari hasil evaluasi tamu mengenai atribut-atribut yang dimiliki oleh hotel tersebut dan peran masing-masing atribut hotel dalam mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan tamu secara keseluruhan. Apabila tingkat kepuasan tamu tinggi maka hal tersebut dapat menjadi indikator terbaik untuk keuntungan pihak hotel, sebagaimana yang dikatakan oleh Kotler (1991) bahwa tingkat kepuasan konsumen yang tinggi sangat dipercaya menjadi indikator terbaik untuk keuntungan perusahaan. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, untuk meningkatkan kepuasan tamu pada *Upscale Hotel* di Kota Bandung dengan menilai seberapa baik atribut hotel dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu maka penting dilakukan sebuah penelitian mengenai **“Analisis Faktor-Faktor Atribut Hotel dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Tamu di *Upscale Hotel* di Kota Bandung”**

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi tamu terhadap atribut hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung
2. Faktor apa saja yang terbentuk dalam atribut hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung
3. Bagaimana tingkat kepuasan tamu *Upscale Hotel* di Kota Bandung
4. Bagaimana pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan tamu *Upscale Hotel* di Kota Bandung

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi persepsi tamu terhadap atribut hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung
2. Untuk menganalisis faktor-faktor baru yang terbentuk dalam atribut hotel di *Upscale Hotel* di Kota Bandung
3. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan tamu *Upscale Hotel* di Kota Bandung
4. Untuk menganalisis pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan tamu *Upscale Hotel* di Kota Bandung

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hasil penelitian diharapkan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu *hospitality*, khususnya mengenai atribut hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu, serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan baik bagi penulis maupun pembaca dalam mengembangkan ilmu *hospitality*.
2. Kegunaan Praktis  
Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak *Upscale Hotel* yang ada di Kota Bandung, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu yang dapat dipengaruhi oleh atribut hotel. Dengan demikian, hal tersebut dapat dijadikan bahan informasi serta masukan bagi pihak hotel guna memodifikasi dan mengambil kebijakan yang tepat dan sesuai dengan keadaan dan permasalahan yang dihadapi pihak hotel.

### 1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini akan disusun sebagai berikut:

1. BAB I: PENDAHULUAN  
Berisi mengenai penjabaran Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

2. **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**  
Berisi Kajian Pustaka yang berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.
3. **BAB III: METODE PENELITIAN**  
Berisi penjabaran mengenai Lokasi Penelitian, Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.
4. **BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN**  
Berisi temuan dan pembahasan mengenai hasil penelitian.
5. **BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**  
Berisi kesimpulan dari pembahasan dan rekomendasi penulis dari hasil penelitian serta keterbatasan penelitian.
6. **DAFTAR PUSTAKA**