

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Industri MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) merupakan salah satu bagian dari sektor pariwisata yang saat ini sedang mengalami perkembangan pesat dan telah menjadi salah satu industri besar di dunia. Singkatnya, MICE adalah suatu kegiatan pertemuan sekelompok orang untuk menyelenggarakan sebuah acara. *Event* atau acara yang biasa diselenggarakan yaitu *meeting, training, workshop, presentation, dinner, interview, wedding, table manner, birthday party, lunch, launching product, breakfast meeting, farewell party*, reuni, buka puasa, halal bi halal, lokal karya, wisuda dan konferensi. *Venue* yang biasa dijadikan tempat MICE diantaranya berupa *convention center, function room* dalam sebuah mall, gedung perkantoran, gedung sekolah, dan hotel. Dengan adanya kegiatan MICE, hotel sebagai salah satu *supplier event* MICE juga sangat terbantu dalam hal meningkatkan penjualan pada hari kerja atau pada *low season* jika dibandingkan pada saat akhir pekan atau *high season*. Hal ini tentunya menjadi pemacu hotel-hotel khususnya divisi *banquet* untuk melakukan strategi dalam menjual *venue* menjadi sebuah tempat yang dapat dijadikan sarana akomodasi penyelenggaraan MICE seperti misalnya acara pernikahan (Fahlevi, 2012).

Pernikahan merupakan bentuk komitmen bagi pasangan heteroseksual (Nurhajati & Wardyaningrum, 2012). Li (2018) menyebutkan bahwa perkawinan merupakan hal yang sakral demi kedewasaan seseorang untuk berkomitmen sekaligus perayaan hadirnya anggota baru, dan juga sebagai wujud menyatunya dua individu ke dalam satu tujuan yang sama, yakni kebahagiaan yang langgeng bersama pasangan hidup (Ozirney, 2007). Pernikahan membutuhkan berbagai macam jenis layanan, terutama sektor pariwisata dan perhotelan. Untuk membuat kesan yang unik, setiap pernikahan harus dibuat berbeda dengan layanan, tamu, waktu, dan lokasi yang terspesialisasi (Shone & Parry, 2004). Dari perspektif konsumen, pernikahan adalah hal yang unik karena melibatkan segala hal untuk pertama kalinya seperti keputusan memilih menu untuk jamuan tamu, tata letak

dekorasi, dan penyewaan baju untuk pernikahan (Daniels Margaret J, Seungwon Lee, 2012). Dari perspektif yang lain, pernikahan adalah bisnis yang menguntungkan bagi pendapatan hotel, khususnya *Food and Beverage* dan juga menyebabkan meningkatnya tingkat hunian atau *Occupancy Rate* dari sebuah hotel (Chien & Adler, 2004 ; Firmansyah 2009).

Berbicara pernikahan juga tidak luput dari pemilihan tempat untuk melangsungkan perayaan pernikahan, baik momen upacara pernikahan ataupun resepsi/pesta pernikahan. *Wedding venue* atau tempat pernikahan merupakan bangunan atau fasilitas dengan tujuan yang spesifik yaitu menyediakan tempat untuk perayaan pernikahan; dan juga dapat meliputi fasilitas dan pelayanan tambahan seperti akomodasi untuk tamu undangan, ruang ganti bagi pengantin ataupun kapel untuk upacara pernikahan (Olanga et al., 2015). Dikutip dalam situs Bridestory.com, menentukan *venue* pernikahan adalah salah satu hal utama yang wajib dilakukan di tahap awal perencanaan pernikahan baik di gedung serbaguna, restoran maupun hotel mulai dari bintang satu hingga bintang lima. Menentukan tempat pernikahan juga perlu mempertimbangkan atribut yang dapat mendukung perayaan pernikahan. Menurut BusinessDictionary, atribut adalah karakteristik atau fitur yang menarik bagi konsumen. Pandangan perusahaan atau penjual biasanya digambarkan oleh atribut, sebagai contoh dalam hal tempat pernikahan, aspek/factor/atribut diantaranya meliputi ketersediaan tempat, lokasi, suasana, ukuran dan tata letak, kelengkapan audio, pelayanan, ruang ganti pengantin, kualitas makanan&minuman, harga perayaan pernikahan, biaya peralatan, dan adanya paket pernikahan akan mempengaruhi pencarian tempat untuk pernikahan (Lau&Hui, 2010; Silvers, 2004).

Kemudahan dalam mengakses internet memudahkan para pasangan pengantin untuk memilih tempat yang paling sesuai dengan tema acara serta anggaran biaya yang dimiliki. Dalam artikel milik laman POPBELA.com ada beberapa pertimbangan ketika memilih hotel sebagai tempat pernikahan diantaranya hotel lebih terkesan mewah, tidak memiliki rekanan sehingga bebas memilih vendor yang disukai, waktu lebih fleksibel sehingga persiapan lebih matang dan terakhir jika memilih hotel sebagai tempat pernikahan tentunya akan lebih mudah jika

ingin menginap (POPBELA.com, 2018). Melalui situs pencarian Google dan beragam sosial media seperti Instagram, Twitter dan Facebook dapat dengan mudah ditemukan situs vendor-vendor atau penyedia jasa pernikahan dengan beragam informasi. Situs internet dapat memuat ulasan beberapa pengguna yang telah menyelenggarakan pernikahan di hotel dan membagikan pengalaman ketika menikah di hotel. Ulasan tentang pernikahan di hotel pada situs TripAdvisor banyak pengguna membahas mengenai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh tim hotel, kepuasan mengenai makanan dan minuman yang disajikan dan kenyamanan lokasi di dalam hotel sebagai tempat pernikahan. Ulasan yang dimuat dalam situs TripAdvisor membantu pengguna lain dalam mendapatkan informasi mengenai hotel yang hendak dijadikan tempat pernikahan. Hasil pencarian teratas dalam situs TripAdvisor yaitu Hotel Golden Flower dengan 21 ulasan yang menyebutkan tentang pernikahan. Berikut ini merupakan hasil pencarian lainnya mengenai pernikahan di hotel di Kota Bandung berdasarkan situs TripAdvisor :

**Tabel 1.1 Ulasan Terkait Hotel Sebagai Tempat Pernikahan di Situs TripAdvisor**

No.	Nama Hotel	Jumlah Ulasan Tentang Pernikahan	Contoh Ulasan
1	Golden Flower Hotel (****)	21 Ulasan	“Acara pernikahan digolden hotel, pelayanan menurut saya baik dibantu petugas juga, ruangnya oke luas”
2	The Trans Luxury Hotel (*****)	6 Ulasan	“Saya menyelenggarakan acara wedding di trans hotel dan menginap disana jga.review saya sangat puas dengan jalannya semua acara pernikahan saya dengan bantuannya, sehingga bs terlaksanakan dengan lancar banget.”
3	GH	18 Ulasan	“Acara pernikahannya meriah banget, team hotel GH Universal sangat menolong dan

	Universal (*****)		membantu kebutuhan konsumen”
4	Grand Tjokro Bandung (****)	11 Ulasan	“Rasa makanannya enak,,,,, bervariasi,,,, bingung mau pilih yang mana.....suasana dan lokasi nyaman,pelayanan bagus.... Makasih mbak ingrid dan team yg memberikan pelayanan cepat dan ramah”
5	Ardan Hotel (***)	1 Ulasan	“sy ucapkan terima kasih banyak untuk acara akad nikah nya,sy sangat-sangat puas sekali”

Sumber : (TripAdvisor, 2020)

Ulasan yang dibagikan pengguna situs TripAdvisor memudahkan pengguna internet lain dalam mendapatkan informasi terkait pengalaman menikah di hotel di Kota Bandung. Dikutip dari Detik.com, jika tertarik menggunakan jasa *wedding organizer*, pasangan pengantin perlu menyiapkan dana mulai dari 7,5 juta rupiah hingga 50 juta rupiah. Harga ini tergantung pada jumlah kru yang akan terlibat dan belum termasuk biaya menyewa tempat pernikahan. Hotel sebagai penyedia tempat pernikahan dapat memilih vendor rekanan yang membantu mewujudkan pernikahan impian bagi pasangan pengantin. Sebagian besar dari pasangan pengantin cenderung untuk menghabiskan biaya melebihi anggaran dari perencanaan pernikahan untuk biaya sewa tempat pernikahan (M. Daniels & Loveless, 2007; Langkilde, 2015). Dari besarnya anggaran pernikahan di atas terlihat bahwa pasangan pengantin menginginkan totalitas dalam perayaan pernikahan dan sangat mementingkan keindahan. Lalu dapat terlihat pula bahwa menyediakan tempat dan jasa pernikahan merupakan bisnis yang menguntungkan bagi pendapatan hotel.

Dengan memahami bagaimana pasangan pengantin memilih hotel sebagai salah satu tempat pernikahan tentunya akan memberikan informasi terbaru mengenai segmen pasar untuk para manajer hotel dalam mengimplementasikan rencana hotel secara efektif. Para manajer hotel perlu memerhatikan atribut hotel sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan penggunanya, seperti

Rena Tresnawati, 2020

**PENGARUH VENUE ATTRIBUTES TERHADAP PEMILIHAN HOTEL SEBAGAI TEMPAT PERNIKAHAN**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kelengkapan atribut hotel atau *Venue Attributes* (Lau, C.K.H. and Hui, 2010). Literatur yang telah ada mengenai *hospitality and tourism* masih sedikit penelitian yang membahas mengenai perilaku pasangan pengantin dalam mengevaluasi pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan khususnya di Kota Bandung. Berdasarkan hal itu guna melengkapi penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis pengalaman yang dirasakan oleh para pasangan yang telah melakukan pernikahan di hotel sehingga dapat ditemukan hal yang mendasari pemilihan hotel dan fasilitas tambahan apa yang dibutuhkan oleh pasangan pengantin. Penelitian ini merupakan percobaan awal untuk memahami persepsi dari pasangan pengantin di Kota Bandung mengenai pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan dengan mengukur pengaruh *venue attributes* dalam proses pengambilan keputusan memilih hotel sebagai tempat pernikahan di Kota Bandung. Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh *Venue Attributes* Terhadap Pemilihan Hotel Sebagai Tempat Pernikahan di Kota Bandung”**

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diputuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *Availability* (Ketersediaan) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?
2. Bagaimana pengaruh *Location* (Lokasi) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?
3. Bagaimana pengaruh *Atmospheric* (Suasana) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?
4. Bagaimana pengaruh *Facility* (Fasilitas) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?
5. Bagaimana pengaruh *Food & Beverage* (Makanan & Minuman) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?

6. Bagaimana pengaruh *Service* (Jasa) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?
7. Bagaimana pengaruh *Price* (Harga Paket Pernikahan) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?
8. Bagaimana pengaruh *Venue Attributes* (Atribut Lokasi) secara simultan terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh *Availability* (Ketersediaan) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
2. Menganalisis pengaruh *Location* (Lokasi) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
3. Menganalisis pengaruh *Atmospheric* (Suasana) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
4. Menganalisis pengaruh *Facility* (Fasilitas) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
5. Menganalisis pengaruh *Food & Beverage* (Makanan & Minuman) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
6. Menganalisis pengaruh *Service* (Jasa) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
7. Menganalisis pengaruh *Price* (Harga Paket Pernikahan) terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.
8. Menganalisis pengaruh *Venue Attributes* (Atribut Lokasi) secara simultan terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, terutama sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur keilmuan *hospitality* dan dijadikan sebagai acuan bagi peneliti lain yang akan

melakukan kajian lanjutan khususnya mengenai pengaruh *Venue Attributes* terhadap pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan dasar bagi para manajer hotel untuk memahami informasi mengenai segmen pasar yang terbaru dan mengembangkan penawaran paket pernikahan.

## E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun sebagai sebuah karya tulis ilmiah yang mengacu pada pedoman penulisan karya ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

Bab I. Pendahuluan. Membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis dan sistematika penulisan.

Bab II. Kajian Pustaka. membahas mengenai teori teori yang berhubungan dengan pengaruh *venue attributes* untuk menganalisis pemilihan hotel sebagai tempat pernikahan di Kota Bandung.

Bab III. Metode Penelitian. Membahas tentang metodologi yang dipakai dalam skripsi ini yang meliputi desain penelitian, sumber data, instrumen dan teknik penelitian.

Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan. Membahas tentang jawaban rumusan masalah pada penelitian ini.

Bab V. Kesimpulan dan Saran. Membahas mengenai hasil dari penelitian dan saran yang diberikan penulis.

Daftar Pustaka. Membahas tentang daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.