

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan keindahan alam yang dapat kita temui di berbagai sudut kota di Indonesia sehingga Indonesia banyak dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai negara. Selain keindahan alam, keanekaragaman kebudayaan dan sejarah yang dimiliki masyarakatnya beragam-ragam sehingga menjadikan Indonesia sebagai negara pilihan yang wajib dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Hampir seluruh provinsi di Indonesia memiliki potensi wisata dengan keunikan budaya yang menarik dan beragam menjadi suatu icon di setiap provinsinya. Salah satu provinsi yang kita temui di Indonesia adalah Sulawesi selatan. Potensi pariwisata di provinsi Sulawesi Selatan menjadi salah satu niat dan tujuan wisatawan untuk berkunjung. Salah satu destinasi di provinsi Sulawesi Selatan terletak di kabupaten Bulukumba.

Kehadiran sejumlah wisata di kabupaten Bulukumba juga meningkatkan kunjungan wisata ke desa Bira. Tersedia banyak akomodasi wisata seperti hotel dan resort di kawasan wisata pantai Tanjung Bira. Beberapa resort dan hotel unggulan yang banyak diminati oleh wisatawan berkarakteristik unik dan memiliki konsep yang berbeda, salah satunya Ammatoa Resort. Ammatoa Resort terletak di dalam kawasan pantai tanjung bira tepatnya di Jl. Pasir Putih Bira No (6) Tanetang, desa Bira, Bonto Bahari, kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Ammatoa Resort merupakan resort yang menawarkan liburan tropis dan keindahan panorama laut biru lepas menjadi daya tarik tersendiri dan resmi dibuka pada tahun 2008. Ammatoa Resort menawarkan pelayanan dengan ciri khas Bugis yang dapat dilihat pada setiap ornamen budaya yang terletak di berbagai sudut ruangan serta menyediakan hidangan khas Indonesia, Eropa, dan hidangan laut di Restoran Resort. Dilihat Dari rating ulasan di traveloka. Ammatoa Resort urutan ke 7 dari 9 hotel resort paling populer di pantai Tanjung bira per 4 October 2021.

Tabel 1. 1 Rating Akomodasi di Kawasan pantai bira Kab. Bulukumba

NO	Nama Resort	Rating Keseluruhan	Rating Pelayanan	Rating Kebersihan	Rating Fasilitas
1	Nini's Beach Bungalows	9,5	9,9	9,7	9,0
2	Bara Coco Bungalows	9,5	9,8	9,6	9,3
3	Cosmos Bungalows	8,4	9,2	8,1	8,0
4	Tevana House Reef	8,9	9,2	8,9	8,9
5	Hakuna Matata Resort	8,6	9,1		8,5
6	Bara Beach Bungalows	8,6	9,0	8,8	8,3
7	Ammatoa Resort	8,6	9,0	7,0	7,5
8	Mangga Lodge	7,7	8,8	8,1	7,5
9	Padma Resort	8,3	8,6	8,3	7,8

Sumber : Traveloka (2021)

Keberadaan ulasan-ulasan yang di tuliskan oleh tamu yang sudah diberikan rating oleh system pada aplikasi traveloka dan dianalisa agar dapat menghasilkan sebuah keluaran yang bermanfaat untuk tamu yang lain. Menurut online travel agent traveloka sebuah hotel dapat dikatakan memuaskan dimata tamu apabila sangat mengesankan dan dikategorikan nilai 10 sebagai nilai tertinggi dan 1 adalah nilai paling rendah yang diberikan oleh tamu. Maka dari itu dilihat dari table diatas yang menunjukkan bahwa Ammatoa Resort berada di urutan ke 7 menurut traveloka dengan rating sebesar 8,6. masuk dalam kategori tinggi. Dari 242 ulasan pertanggal 4 oktober 2021 yang tersedia sebanyak 3,3% berupa ulasan negative terhadap Ammatoa Resort antara lain:

Tabel 1. 2 Ulasan tamu di Ammatoa Resort

Tahun	Ulasan	Rating
2019	"Matahari terbenam yang indah, jika tidak super mahal dan tidak ada layanan yang ditawarkan. Untuk memesan dan membayar kami harus bangun dari meja dan mencari pelayan."	**
2020	"Resor indah dengan keramahan kurang. Zzzz!"	**
2020	"Resor membutuhkan perbaikan dan pemeliharaan. Kolam tidak berfungsi. Sink tersumbat. Kamar bersih dengan AC dingin yang bagus. Pelayanannya bagus. Penghalang balkon perlu diganti untuk mencegah tamu jatuh ke laut. Secara keseluruhan. Lokasi dan layanan yang baik, jika pemilik dapat memperhatikan perbaikan yang sangat dibutuhkan"	**
2020	"View: five stars, Service: three stars, Pool: how can I rate unusable pool, Rooms: two stars"	**
2020	"Tempat yang bagus, makanan yang biasa"	***
2021	"kamar dan view pemandangan nya keren, pelayanan jg lumayan, cuma harap di tingkatkan kualitas pelayanan"	***
2021	"Pemandangan indah, kamar yang cukup, kolam renang tanpa batas salah satu yang utama ... mungkin pelayanan perlu ditingkatkan secara keseluruhan, kami senang dan direkomendasikan jika Anda mengunjungi Tanjung Bira"	***
2021	"Pemandangan yang sangat indah dan sekitarnya, kolam renang tanpa batas dan kamar yang bagus, mereka memiliki akses pribadi ke titik snorkling. Sayangnya saya tidak mendapatkan pelayanan yang baik di sini dan tempat ini membutuhkan perawatan. Pilihan sarapan terbatas"	***

Sumber : Traveloka (2021)

Berdasarkan hasil ulasan tamu setelah menginap di Ammatoa resort pada tabel 1.2, terdapat beberapa ulasan negatif tamu mengeluhkan terkait harga yang cukup mahal, akses menuju resort kurang baik, pelayanan yang diberikan

terkait keramah-tamahan pegawai, masih terlihat ada beberapa aspek yang membuat tamu kurang nyaman saat berada di Ammatoa Resort. Beberapa ulasan negatif tersebut erat kaitannya dengan tingkat loyalitas tamu saat berada di Ammatoa Resort. Didukung rendahnya tingkat hunian kamar di Ammatos Resort yang mengalami penurunan setiap tahunnya, yang dapat dilihat datanya dari tabel berikut :

Tabel 1. 3 Data Tamu Ammatoa Resort

Tahun	Total kamar terjual
2017	2452 Kamar
2018	1602 Kamar
2019	1065 Kamar
2020	908 Kamar

Sumber : Pihak Pengelola (2021)

Berdasarkan data dari pihak pengelola, pada tahun 2017 tingkat hunian kamar sebanyak 2452 kamar yang terjual, tahun 2018 sebanyak 1602, tahun 2019 sebanyak 1006 kamar. Selama tiga tahun tersebut tingkat hunian kamar menurun hampir 56,6%. Pada tahun 2020 tingkat hunian kamar anjlok karena dipengaruhi adanya pandemic covid-19 menjadi 926 kamar yang terjual. Permasalahan menurunnya tingkat hunian kamar erat kaitannya dengan kepuasan yang diterima tamu. Kadek Ngurah Astana et al, (2014) melalui penelitiannya membuktikan bahwa tamu yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan dapat merasa puas dan lebih loyal setelah menginap. Dalam penelitian terdahulu Normasari (2013) berargumen bahwasannya tamu yang memiliki sikap loyalitas saat berada di suatu resort atau hotel sangat penting untuk meningkatkan tingkat hunian karena ketika pelanggan merasa menerima sesuatu yang bernilai, pelanggan akan menganugerahi suatu perusahaan dengan rasa loyalitas dan komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan berlangganan kembali dan mengulangi pembelian dengan jasa dipilih secara konsisten di masa depan. Maka dari itu tingkat hunian kamar yang rendah dari tahun ke tahun juga mempengaruhi loyalitas tamu dengan menurunnya secara signifikan penggunaan member oleh tamu. Demikian dilihat data member 4 tahun terakhir yang diperoleh dari pihak hotel :

Tabel 1. 4 Data member tamu Ammatoa Resort

Tahun	Total Member Ammatoa resort			Total penambahan member pertahunnya
	Classic	Gold	Platinum	
2017	193	124	7	324
2018	132	85	4	221
2019	98	79	3	180
2020	52	15	3	70

Sumber : Pihak pengelola (2021)

Berdasarkan data dari pihak pengelola, suatu tamu dapat dikatakan bagian dari member Ammatoa Resort apabila melakukan transaksi lebih dari Rp.10.000.000. Ammatoa Resort menyediakan 3 tingkatan member yaitu yang pertama member classic yaitu member awal yang diberikan kemudian akan di *upgrade* tergantung jumlah transaksi dan periode menginapnya yang diakumulasikan menjadi poin member. Pencapaian member gold apabila telah menginap 10x atau lebih di Ammatoa Resort dan member dengan tingkatan paling tinggi adalah platinum yaitu apabila tamu telah menginap lebih dari 20 malam di Ammatoa Resort. Dilihat dari penjelasan diatas, tingkat pertambahan member tamu Ammatoa Resort dapat dipengaruhi oleh tingkat hunian tamu karena dilihat dari system yang diterapkan Ammatoa Resort , tamu dapat menjadi member apabila melakukan tingkat hunian dengan minimal transaksi Rp.10.000.000. Dijelaskan dari data diatas tahun ke tahun tingkat penambahan member berkurang setiap tahunnya dari 2018 hingga 2019 mengalami penurunan sebanyak 44,4%. Ini artinya hampir sebagian tamu tidak menginap lebih dari 1 malam. Pihak resort mengungkapkan bahwa terjadinya penurunan kunjungan ini terjadi sejak tahun 2018 yaitu diawali dari banyaknya komentar negative yang masuk tentang pelayanan serta fasilitas yang ada. Kemudian pihak pengelola melakukan evaluasi terus menerus kepada staff yang ada untuk memberikan yang terbaik untuk tamu. Namun pada tahun 2020 pihak resort sangat mengeluhkan penurunan angka penambahan member resort dikarenakan banyak tamu yang tidak melakukan kunjungan ulang , dan penyebabnya lainnya juga akibat adanya wabah covid-19 yang terjadi di seluruh wilayah Indonesia sehingga segala cara strategi dilakukan untuk menarik kembali pelanggan dalam melakukan kunjungan yang berulang kali.

Menurut Keshavarz et al., (2018) , pelanggan yang loyal terjadi ketika melakukan pembelian ulang oleh pelanggan yang sama dan bersedia untuk merekomendasikan produk kepada keluarga, kerabat, sahabat tanpa manfaat langsung kemudian akhirnya dengan penggunaan berulang serta akan memberikan word of mouth yang positif. Melakukan pembelian secara berulang merupakan suatu tahapan dimana respon tamu pasca pembelian dan memiliki rasa puas dan loyal serta respon yang baik mengenai suatu resort atau hotel tersebut .Untuk itu hotel/ resort diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor dibalik rasa loyal yang dimiliki pelanggan mereka. Diungkapkan oleh (Hamid & Kusumawati, 2017), bahwa loyalitas konsumen terhadap suatu produk tergantung pada pelayanan yang diberikan. Sedangkan, loyalitas konsumen berasal dari kepercayaannya terhadap jasa/ barang. Berdasarkan penjelasan pentingnya memahami rasa loyalitas tamu , diketahui pula gambaran mengenai bagaimana dampak yang mungkin terjadi akibat buruk atau rendahnya tingkat huniaan yang membuat tamu merasa tidak nyaman dan loyal seperti adanya word of mouth negatif, ulasan negative, kunjungan berulang yang rendah dan penurunan tingkat pembelian dan konsumsi wisatawan (Mat Som et al., 2012). Sehingga permasalahan yang ada di Ammatoa resort ini perlu segera di atasi. Dengan meningkatnya pesaing bisnis yang terus membuka resort dan hotel baru, menekan pihak Ammatoa Resort untuk melakukan strategi inovasi agar pengunjung dapat merasa loyal dan nyaman saat berada di ammatoa resort sehingga melekat di memori tamu dan melakukan kunjungan secara berulang.

Permasalahan rendahnya loyalitas tamu terjadi di Ammatoa Resort juga di dukung dari ulasan pengalaman tamu yang telah menginap, Ammatoa Resort masih memiliki beberapa aspek yang harus di perbaiki, masih ada tamu yang merasa tidak begitu loyal saat berada di ammatoa resort karena kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. (Keshavarz et al., 2018) berargumen dalam penelitiannya bahwa suatu loyalitas dikatakan berhasil apabila perusahaan mampu memberikan dan memenuhi keinginan pelanggan yaitu dengan memberikan kesan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan, karena penyebab pembelian kembali terjadi apabila tamu merasa loyal. Kualitas pelayanan merupakan suatu proses dimana suatu perusahaan atau pengelola akomodasi berusaha menciptakan pengalaman yang menciptakan kesan yang baik dan akan melekat di ingatan

pelanggan. Didukung (Tjiptono & Fandy, 2011), dalam penelitiannya bahwasanya suatu kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang dilakukan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Pelayanan yang baik yang didukung oleh inovasi dan kreatifitas akan menarik konsumen untuk melakukan kunjungan. Kualitas yang diberikan akan mempengaruhi juga feedback konsumen terhadap perusahaan (Loindong & Moha, 2016). Apabila harapan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan maka suatu kualitas pelayanan dapat depresepsikan memuaskan dan baik. (Kadek Ngurah Astana et al., 2014) melalui penelitiannya membuktikan bahwa tamu yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan dapat lebih loyal dan merasa puas setelah menginap penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan yang baik dan maksimal yang diberikan oleh karyawan dapat menguntungkan pihak hotel. Pelanggan yang melakukan kunjungan ulang dianggap sebagai bentuk dari loyalitas pelanggan dan pengalaman yang mengesankan akan berguna dalam memprediksi perilaku konsumen di masa depan.

Dengan diketahuinya pengaruh perkembangan tamu yang datang ke Ammatoa Resort, maka diharapkan pengembangan ammatoa resort dapat selaras dengan apa yang diharapkan tamu. Sebagai salah satu upaya untuk mengetahui minat tamu dan kelayakan pelanggan guna meningkatkan minat berkunjung kembali, seperti halnya yang dialami ammatoa resort yang mengalami penurunan tingkat hunian. (Zeithaml L et al., 1998) dalam buku Tjiptono dan Gregorius (2016:137) mencoba lima dimensi service yang dianggap penting bagi pelanggan untuk mengukur kualitas pelayanan. kemudian hasilnya adalah *tangible* (11%), *reliability* (32%), *responsiveness* (22%), *assurance* (19%) dan *emphaty* (16%). Penggunaan beberapa dimensi kualitas pelayanan untuk mengukurnya mampu membantu mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan di ammtoa resort sudah membuat tamu merasa nyaman dan loyal atau belum sehingga kemungkinan besar bisa diprediksi apakah tamu tertarik melakukan kunjungan kembali atau tidak. Serta dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang harus dipertahankan, ditingkatkan atau diperlukan perbaikan untuk menunjang kualitas resort yang lebih baik kedepannya.

Dari urian diatas, maka penulis terdorong untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan melalui dimensi kualitas pelayanan diharapkan dapat menciptakan rasa loyal dan minat kunjungan kembali tamu ke Ammatoa Resort secara berkepanjangan. Kemudian penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort pantai Tanjung Bira kabupaten Bulukumba”**.

1.2 Rumusan masalah

Peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Ammatoa Resort di mata tamu ?
2. Bagaimana tingkat loyalitas tamu di Ammatoa Resort ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, penelitian ini bertujuan, antara lain :

1. Menganalisis kualitas pelayanan di Ammatoa Resort .
2. Menganalisis loyalitas tamu di Ammatoa Resort.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan di Ammatoa Resort.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 *Manfaat teoritis*

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di bidang aspek teoritis (keilmuan) untuk perkembangan ilmu pariwisata khususnya kualitas pelayanan dalam pengaruhnya terhadap loyalitas tamu. Serta diharapkan skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi para peneliti di masa yang akan datang guna mengembangkan ilmu pariwisata.

1.4.2 *Manfaat praktis*

1. Untuk Penulis, penelitian ini akan menjadi sarana penuangan ide, gagasan dan ilmu pengetahuan yang telah diraih selama proses pembelajaran di bidang pariwisata.

2. Bagi pembaca, keluaran penelitian ini sebagai bahan referensi dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort.
3. Bagi program studi, hasil penelitian ini akan menambah ruang kajian ilmu pada program studi Manajemen Resort & Leisure khususnya pada pengetahuan terkait topik penelitian serta diharapkan mampu menjadi batu pijakan penulis untuk penelitian berikutnya.
4. Bagi pengelola Ammatoa Resort, hasil penelitian ini akan menjadi referensi dalam mempertimbangkan strategi dan kebijakan pihak pengelola untuk meningkatkan kunjungan dan loyalitas tamu.

1.5 Sistematika Penulisan

Proposal ini disusun sebagai batu pijakan dalam menyusun skripsi mahasiswa Manajemen Resort & Leisure. Susunan proposal ini mengacu pada pedoman karya tulis ilmiah yang telah diterbitkan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Di bawah ini merupakan urutan penulisan dalam proposal penelitian ini,

Bab I : Pendahuluan

Bab ini memaparkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan.

Bab II : Kajian pustaka

Bab kajian pustaka akan memaparkan mengenai kajian teori, hipotesis dan kerangka pemikiran.

Bab III : Metode penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, metode penelitian, Populasi dan sampel, definisi operasional, instrumen penelitian, pengembangan instrumen penelitian, serta teknik dan jenis analisis data.

Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan data dan hasil analisis data.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.