

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha akomodasi adalah usaha yang menyediakan akomodasi jangka pendek khususnya untuk harian atau mingguan untuk pengunjung dan pelancong lainnya. Usaha penyediaan akomodasi ini dapat berupa penyediaan fasilitas akomodasi saja atau fasilitas akomodasi yang disertai dengan fasilitas makanan dan minuman. Termasuk penyediaan akomodasi dengan furniture, lengkap dengan dapur, dengan atau tanpa jasa pramuwisma dan sering kali termasuk beberapa tambahan jasa dan fasilitas seperti fasilitas parkir, binatu, kolam renang, ruang olah raga, fasilitas rekreasi, dan ruang rapat.

Sebelum ada wabah Covid-19, setiap tahun jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Indonesia terus meningkat, begitu pula pergerakan wisatawan nusantara. Peningkatan ini perlu diimbangi dengan peningkatan penyediaan kamar hotel maupun akomodasi lainnya, sehingga tidak menimbulkan kesenjangan antara permintaan dan penawaran atas kamar/akomodasi. Untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya terkait pelayanan jasa akomodasi kepada wisatawan, perlu direncanakan dengan baik pembangunan atau penambahan jumlah kamar hotel dan akomodasi lainnya. Sejalan dengan itu perlu juga diperhatikan peningkatan mutu dan jumlah tenaga kerja pada akomodasi, khususnya tenaga-tenaga profesional di bidang hotel dan kepariwisataan seiring dengan peningkatan arus wisatawan yang datang dan menginap di sarana akomodasi. Untuk itu diperlukan data akomodasi yang *up to date* sesuai kondisi di lapangan.

Pulau Bali merupakan salah satu pulau kecil yang berada dikawasan perairan Indonesia yang diduga sangat besar memberikan dampak bagi dunia kepariwisataan di Indonesia. Daya tarik Pulau Bali yang mampu membedakanya dengan kawasan lain yang

berada di Indonesia antara lain adalah keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas di Pulau Bali. Beragam dan lengkap pula jenis-jenis tempat wisata yang ada di Pulau Bali, mulai dari pantai, sawah-sawah, kawasan hutan dan danau, gunung merapi, air terjun, serta kawasan wisata buatan seperti desa wisatawan yang berkunjung. (Statistik, 2011-2017). Begitupun dengan usaha akomodasi, berikut data jumlah kunjungan tamu yang menginap di Provinsi Bali pada tahun 2021 adalah:

Tabel 1. 1
Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)Periode 2017-2022

Kelas Bintang 1-5						
Rata -Rata Bulan	Tahun					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Rata Rata Pertahun %	76.9	61.1	61.1	56.1	15.6	40.7

Sumber: Survei Hotel Bulanan (VHTS), BPS Provinsi Bali

Berdasarkan tabel 1.1, pengunjung yang datang ke Provinsi Bali pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 mengalami penurunan tingkat hunian dimana hal ini dikarenakan terjadinya wabah covid-19 di Indonesia. Wabah covid mulai mengalami pelanggaran di awal tahun 2022 sehingga banyak wisatawan yang kembali melakukan perjalanan baik itu didalam negeri maupun luar negeri, menurut data pusat statistik Provinsi Bali, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022 mengalami penurunan yang cukup signifikan dimana puncak penurunan drastis terjadi pada tahun 2020 ke 2021 dengan selisih jumlah penurunan yaitu 40.5% dan kembali naik di tahun 2022 dengan jumlah presentase sebesar 40.7%.

Perkembangan dunia perhotelan saat ini telah menjadikan banyak persaingan yang ketat di bidang jasa perhotelan. Persaingan yang ketat antar hotel menyebabkan hotel tersebut harus memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Tamu

Regita Valentina, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI VILLA THE EDGE BALI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

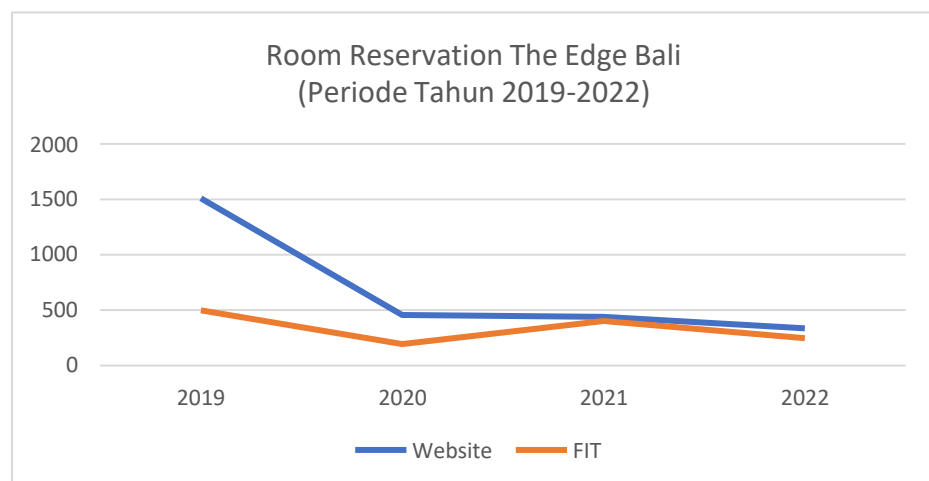
tidak akan menginap di suatu hotel tersebut apabila fasilitas dan pelayanan yang di berikan oleh hotel tidak sesuai dengan harapan dan kualitas jasa yang di inginkan. Bukti menunjukkan bahwa sebuah pelayanan berhubungan dengan kepuasan tamu (Rauch, Collins, Nale, & Barr, 2015) menyimpulkan bahwa harapan dari tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel secara langsung memberi keuntungan terhadap pendapatan sebuah perusahaan hotel, karena jika suatu perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka tamu akan merasa puas dan jika tamu merasa puas maka tamu akan menjadi loyal terhadap satu perusahaan.

Industri perhotelan merupakan industri jasa dimana industri tersebut menjual sebuah produk berupa kamar, serta keseluruhan fasilitas seperti restoran yang di dalamnya terdapat kualitas cita rasa makanan dan minuman, hal tersebut merupakan produk dalam bentuk fisik yang dapat dijual oleh pihak hotel. Tidak hanya dalam bentuk fisik, industri perhotelan tidak akan lepas dari pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu dengan tujuan agar tamu merasa nyaman ketika mereka 2 menginap di hotel, menurut Kotler Keller & Amstrong (2012;214) menyebutkan bahwa pelayanan (service) merupakan suatu tindakan atau kinerja yang diberikan seseorang kepada orang lain, pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi pelayannya yang diberikan receptionist, bell boy, room service, cleaning service, dan lain lain. Oleh karena itu kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. United State Lodging Industry dalam (Sulastiyono, 2006, hal. 6) menyatakan bahwa Resort Hotel yaitu hotel yang berlokasi di daerah wisata dan menyediakan tempat – tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

The Edge Bali yang berlokasi di Jalan Pura Goa Lempeh Banjar Dinas Kangin Uluwatu, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung Bali. The Edge Bali merupakan salah satu akomodasi yang berupa villa mewah berbintang 5 yang terletak di Provinsi Bali. The Edge Bali menyediakan fasilitas-fasilitas yang terbilang komplit dengan berkonsep

Luxury seperti kamar yang berkonsep villa, restaurant yang mewah, dan juga fasilitas lainnya seperti gym, lapangan golf, dan juga club. Dengan fasilitas yang disajikan oleh pihak The Edge Bali maka diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap dan dapat mendorong wisatawan luar Pulau Bali, terutama dari mancanegara untuk berkunjung dan menginap di The Edge Bali.

Gambar 1. 1
Jumlah kunjungan / Reservasi Tamu yang menginap di The Edge Bali tahun 2019-2022



Sumber: The Edge Bali 2019-2022

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa terjadi penurunan tingkat resevasi pada periode tahun 2019 dengan jumlah angka tamu yang menginap di The Edge Bali dengan menggunakan *reservasi* baik itu melalui *travel agent* ataupun *individual reservation* atau yang biasa disebut FIT berjumlah 1.509. Sedangkan jumlah tamu yang menginap dengan tanpa melakukan reservasi online adalah berjumlah 497 dengan jumlah total tamu yang menginap adalah 1.704 orang. Pada tahun 2020 tingkat jumlah reservasi mengalami penurunan yang cukup drastis dengan total jumlah angka tamu yang melakukan reservasi baik itu menggunakan *travel agent* ataupun *individual reservation* berjumlah 647, hal ini dikarenakan terjadinya pada tahun 2020 sampai dengan 2022 telah terjadi wabah covid-19 yang mengakibatkan minat berkunjung para wisatawan menjadi

Regita Valentina, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI VILLA THE EDGE BALI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menurun, The Edge Bali menjadi salah satu bisnis pariwisata yang terkena dampaknya. Tidak hanya pada tahun 2020, di tahun 2021 sampai dengan 2022 pun jumlah reservasi terus mengalami penurunan yang cukup signifikan. Selain terjadinya jumlah kunjungan tamu, terdapat beberapa komentar tamu tentang Keluhan atas Kualitas Pelayanan yang diberikan pihak The Edge, selain itu ulasan dari tamu yang sudah pernah menginap pun menjadi salah satu faktor terjadinya angka tamu yang menginap menjadi menurun.

Tripadvisor merupakan sebuah website yang fokus dibidang pariwisata yang didalamnya terdapat para pengguna (*user*) yang terdiri dari para pengunjung baik itu tamu hotel atau pengunjung yang melakukan perjalanan ke sebuah destinasi tertentu. Penulis mengambil data ulasan dari tamu di *tripadvisor* mengenai pelayanan di Villa The Edge Bali dikarenakan pemberian review dalam *tripadvisor* hanya bisa diakses oleh tamu yang pernah melakukan reservasi dan menginap di Villa The Edge Bali.

Menurut ulasan *trip advisor* pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 terdapat beberapa tanggapan tamu yang memberikan komentar dimana pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi tamu yang mana pelayanan yang diberikan The Edge di nilai sangat kurang memuaskan oleh para tamu yang dibuktikan dengan ulasan bintang satu dan dua dimana hal ini dikarenakan beberapa hal yang menyebabkan tamu memberi ulasan yang cenderung *negative*, beberapa dari tamu memberi ulasan mengenai sulitnya proses reservasi, ketanggapan dari pelayanan staff di restaurant yang cenderung kurang tanggap dan kurang ramah, staff pun tidak memberikan informasi yang jelas mengenai menu yang tersedia di restaurant seperti menu yang tidak tersedia. Selain itu fasilitas seperti kolam renang yang berada di *dayclub* kurang bersih dan juga *view* hotel yang kurang menjadi daya tarik bagi tamu. Selain terdapat banyak *complaint* mengenai pelayanan yang diberikan. Lokasi dan akses yang sulit pun menjadi pertimbangan bagi tamu untuk memberikan review yang baik untuk The Edge, karena lokasi yang dinilai sulit di jangkau oleh para tamu. Namun di sisi lain ada juga tamu memberi ulasan dengan memeberikan bintang tiga, yang artinya tamu merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan ketika mereka menginap, salah satunya yaitu pelayanan dan fasilitas kamar

yang diberikan, namun ada beberapa hal yang masih belum sesuai dengan ekspektasi tamu salah satunya yaitu bangunan yang terkesan tua. Namun selain itu, banyak juga tamu yang memberikan ulasan dengan bintang empat dan lima yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan The Edge kepada tamu yang telah menginap sudah sesuai dengan ekspektasi. Tamu sudah merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Staff di Villa dan makanan yang lezat, selain itu tamu mendapatkan *experience* baru yaitu dapat menikmati fasilitas sajian makan malam di dalam gua, namun kepuasan tersebut tidak lebih besar dari *review* tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan.

Selain itu terdapat beberapa hal yang mengganggu kenyamanan tamu seperti gangguan dari satwa liar, namun pihak management telah berusaha untuk mencegah agar satwa liar tidak mengganggu kenyamanan tamu yang menginap di Villa The Edge Bali.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka penting bagi manajemen hotel menciptakan sebuah pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan bagi para tamu, jika tidak dilakukan maka dikhawatirkan akan berdampak pada citra hotel dan juga penurunan pendapatan. Menciptakan kepuasan pelanggan dalam usaha perhotelan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antar perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis hal itu dapat memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk rekomendasi yang dapat menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap hasil atau kinerja suatu jasa yang diberikan. Untuk menilai kualitas pelayanan, maka perlu diketahui arti kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi : *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*.

Penelitian yang dilakukan oleh Riadh Riadh ladhari (2009) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap niat berperilaku. Apabila kualitas pelayanan rendah maka nilai pelayanan yang diberikan pelanggan kepada penyedia jasa adalah rendah juga dan bisa menimbulkan

ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang burukpun akan menimbulkan image yang buruk bagi hotel tersebut, sehingga konsumen akan beralih dan tidak menetap pada hotel itu tersebut. *Clemens et al.*,(2009) menemukan bahwa adanya hubungan antara citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Salah satu strategi yang sangat penting untuk dapat sukses dan bertahan dalam persaingan industri yang kompetitif adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, menciptakan citra perusahaan yang baik, dan kepuasan kepada konsumen.

Dari uraian diatas maka penulis ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi dan menguji pengaruh variabel dari kualitas pelayanan yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan tamu selama mereka menginap di The Edge Bali. Maka dari itu penulis mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di The Edge Bali”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas maka penelitian ini akan membahas beberapa masalah yang terjadi yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di The Edge Bali ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu yang sudah menginap di The Edge Bali?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di TheEdge Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagaiberikut :

1. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan di The Edge Bali untuk dapat meningkatkankepuasan tamu
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan tamu terhadap Kualitas Pelayanan di The Edge Bali
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasantamu di The Edge Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis :

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya dan menambah kebhendahaaran disiplin ilmu pariwisata terkait permasalahan yang sedang diteliti.
2. Sebagai bahan evaluasi mengenai teori yang didapat selama perkuliahan dengan pengaplikasian di dunia pekerjaan bidang pariwisata terutama hotel.
3. Sebagai bahan tambahan informasi bagi pembaca

1.4.2 Manfaat Praktis :

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi bagi untuk manajemen The Edge Bali dalam mengetahui Kualitas Pelayanan yang diberikan
2. Sebagai bahan evaluasi untuk manajemen dalam mengetahui tingkat kepuasan tamu dengan pelayanannya.
3. Sebagai saran atau bahan masukan untuk manajemen The Edge Bali dalam meningkatkan kinerja karyawan dan Fasilitas yang disediakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun sebagai tahap penyusunan skripsi dengan merujuk pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI. Berikut sistematika yang digunakan.

JUDUL

KATA PENGANTAR DAFTAR ISI

1. BAB I : PENDAHULUAN

Regita Valentina, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI VILLA THE EDGE BALI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu yang relevandan kerangka pemikiran.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti Desain Penelitian, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian dan Pengumpulan Data.

4. BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai temuan dalam penelitian yang dilakukan serta hasil pembahasan dalam penelitian yang dilakukan.

5. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan akan jawaban rumusan masalah penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya yang serupa