BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut (Directorate of Forests, 2016) seminar adalah pengaturan belajar dan mengajar yang memungkinkan partisipasi aktif peserta, biasanya dilakukan dalam skala kecil, dan berkonsentrasi pada penyampaian informasi dan diskusi tentang isu – isu terkait. Tujuan dari diselenggarakannya sebuah seminar adalah untuk membahas suatu masalah secara ilmiah. Setiap mahasiswa/i yang mengerjakan tugas akhir berupa karya kompetensi profesi (KKP) wajib menjalankan beberapa kegiatan, dengan pertimbangan jumlah anggota kelompok yang telah dibentuk. Diantaranya adalah pengabdian kepada masyarakat (PKM) dan pelaksanaan seminar hasil. Seminar hasil ada tahap akhir sebelum diadakannya sidang tugas akhir, dimana para dosen penguji melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa/i dan melakukan *review* seperti memberikan kesan ataupun pesan untuk merevisi hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh penulis berjudul "Pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* pada hotel berbintang 5 (lima) di Bali".

Penulis melakukan penelitian ini saat terjadi pandemi yang menyerang seluruh dunia, yaitu *Coronavirus Disease* (COVID-19). Kasus pertama kali di temukan di Wuhan, China pada desember tahun 2019 lalu pada awal tahun 2020 kasus ini mulai masuk ke Indonesia, yang mengakibatkan guncangan yang cukup besar bagi industri pariwisata dan perhotelan. Dengan anjuran yang ditetapkan oleh *United Nation World*

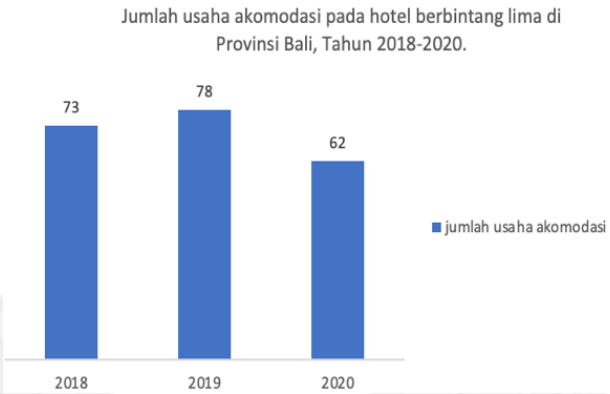
Tourism Organization (UNWTO) dan *World Health Organization* (WHO) yang melarang kegiatan bepergian, penutupan perbatasan dan instruksi karantina, sehingga berimbas kepada bisnis di industri pariwisata dan perhotelan. Dimana dengan adanya anjuran tersebut untuk sementara waktu hotel, restoran, hingga industri pariwisata harus membatasi serta menutup kegiatan operasional mereka (Sambodo, 2020). Seperti yang kita ketahui, Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai banyak pulau yang dapat dijadikan sebagai tujuan wisata baik bagi para turis dalam negeri maupun luar negeri, dan salah satunya yang sudah sangat terkenal adalah Bali. Bali merupakan salah satu pulau atau provinsi di Indonesia yang menjadikan sektor pariwisata sebagai sektor andalan dalam perekonomian daerahnya, sekaligus mejadi barometer bagi kemajuan pariwisata di Indonesia (Simreg Bappenas, 2015). Berdasarkan (Samimi et al., 2011) sektor pariwisata dapat meningkatkan pendapatan devisa, menciptakan lapangan kerja dan merangsang pertumbuhan indsutri pariwisata. Menurut BPS (2019), Provinsi Bali menyumbang devisa pada sektor pariwisata sebesar 40 persen dari total 17.6 miliar (USD), yaitu sebesar 7.04 miliar (USD). Oleh karena itu, bagi provinsi Bali industri pariwisata sekaligus perhotelan merupakan sektor yang sangat penting dalam pambangunan daerahnya, yang juga berdampak pada pembangunan dan perekonomian negara. Dengan adanya pandemi ini membuat pemerintah harus mengambil sebuah langkah agar roda perekonomian dapat tetap berjalan di seluruh wilayah yang ada di Indonesia.

Berdasarkan (CNN Indonesia, 2020) salah satu cara untuk mempertahankan perekonomian Indonesia adalah dengan menjalankan penerapan era kenormalan baru yang disebut juga *new normal* yang tercantum dalam HK.02.01/MENKES/335/2020 yang mengatur tentang Sektor Jasa dan Perdagangan (Area Publik) dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha. Dengan keluarnya surat edaran tersebut, merupakan hal menguntungkan bagi industri pariwisata, perhotelan, serta restoran. Karena dengan kelonggaran yang tertulis dalam peraturan tersebut para turis dalam negeri dapat bepergian dan juga berlibur keluar kota dengan mengikuti ketentuan atau protokol kesehatan di era *new normal*. Pada tahun 2021 bulan november tanggal 14, provinsi Bali sudah memulai membuka perbatasan atau dikenal juga dengan istilah *open border* bagi para wisatawan asing pada 19 negara yang terpilih sesuai dengan standar WHO yang ingin berpergian ke Bali dan kepulauan Riau dengan ketentuan lima hari karantina (Jaggaditha, 2021). Serta perekonomian di provinsi Bali juga tertolong dengan adanya kelonggaran yang diberikan pemerintah daerah Bali mengenai Protokol Kesehatan Perjalanan Orang Selama Libur Hari Raya Natal dan Menyambut Tahun Baru 2021 Dalam Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), yang tercantum dalam Surat Edaran Nomor 3 (tiga) Tahun 2020. Dengan adanya kelonggaran – kelonggaran tersebut, membuat industri pariwisata dan perhotelan di Bali dan wilayah lainnya di Indonesia dapat beroperasi kembali dengan mengikuti ketentuan serta protokol kesehatan yang ada.

GAMBAR 1

Jumlah Usaha Akomodasi Hotel Berbintang Lima Provinsi Bali

Tahun 2018-2020



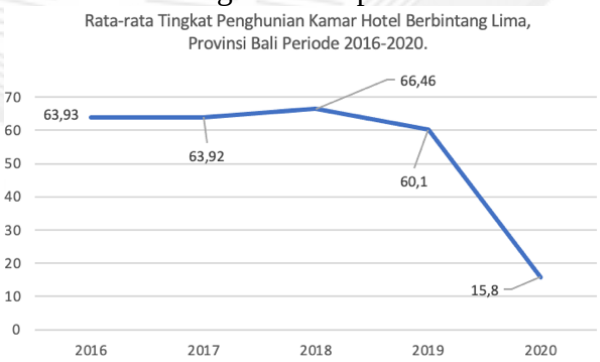
Sumber: BPS (2021)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa, terjadi kenaikan jumlah akomodasi hotel berbintang lima di Bali pada tahun 2019 menjadi 78 hotel dari 73 hotel di tahun 2018. Dan terjadi penurunan jumlah akomodasi hotel berbintang lima di Bali pada tahun 2020 menjadi 62 hotel. Hal ini juga terjadi dikarenakan situasi pandemi COVID-19 yang terjadi,

GAMBAR 2

TPK Hotel Berbintang Lima di Bali Tahun 2016 – 2020

Angka dalam persen



Sumber: BPS Provinsi Bali (2021)

Berdasarkan kurva TPK pada hotel berbintang lima di Bali tahun 2016 sampai dengan 2020 diatas, menunjukkan bahwa TPK cukup berubah

– ubah. Pada tahun 2017 terjadi penurunan menjadi 63,92 persen dari 63,93 persen dari tahun sebelumnya 2016. Lalu pada tahun 2018 terjadi kenaikan menjadi 66,46 persen, tetapi terjadi penurunan lagi pada tahun 2019 yaitu menjadi 60,1 persen. Dan pada tahun 2020 terjadi penurunan terbesar diantara seluruh periode tersebut yaitu menjadi 15,8 persen. Terjadinya penurunan yang cukup besar pada tahun 2020 ini selain terkena dampak dari pandemi COVID-19, juga dikarenakan karena adanya indikasi bahwa para turis dari dalam maupun luar negeri yang berlibur ke Bali, tidak semuanya kembali lagi untuk berlibur disana (Astuti et al., 2019). Oleh karena itu, menurut (Prebensen et al., 2013) salah satu strategi dalam pemasaran destinasi yang sukses adalah turis atau wisatawan yang terpuaskan. Dimana hal tersebut akan mempengaruhi pemilihan destinasi, akomodasi penginapan, dan pemembuatan keputusan dalam pembelian. Menurut (Tjiptono, 2009) kualitas pelayanan juga memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan bagi konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dengan adanya hubungan yang terbentuk maka akan memudahkan perusahaan untuk mengetahui harapan dan kebutuhan konsumen dalam jangka waktu yang panjang. Lalu dengan begitu perusahaan akan berusaha untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalisir atau menghilangkan pengalaman yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pelanggannya. Setelah kepuasan

pelanggan tercapai, disitulah loyalitas pelanggan dapat tercipta terhadap perusahaan yang memberikan kualitas layanan.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* pada hotel berbintang 5 di Bali" karena dengan adanya penelitian mengenai topik ini terkhususnya pada saat terjadi pandemi, dapat memberikan pengetahuan yang penting bagi operasional hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan loyalitas para pelanggan di hotel tersebut dimasa era *new normal*. Penelitian ini akan dinilai oleh para dosen penguji atau *reviewer* sebagai panduan untuk revisi tugas akhir sebelum pelaksanaaan sidang tugas akhir.

B. Tujuan

Tujuan diadakannya kegiatan seminar hasil ini adalah :

1. Untuk mempresentasikan kepada dosen/tim penguji mengenai pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* pada hotel berbintang lima di Bali yang telah diteliti oleh penulis.
2. Menjadikan masukan yang diberikan bagi penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini agar hasil laporan penelitian dapat lebih baik lagi.

C. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan kegiatan seminar hasil ini adalah untuk menyampaikan dan membagikan ilmu atau hasil penelitian yang telah

dikumpulkan oleh penulis, sehingga terdapat pertukaran informasi maupun pendapat antara penulis dengan dosen sehingga terdapat proses pengidentifikasian masalah dan dapat mencari solusinya secara bersama - sama.

D. Deskripsi Penelitian

Penelitian telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui fitur *google form* kepada orang – orang yang telah menginap di hotel berbintang lima di Bali baik sebelum terjadinya pandemi maupun sesudah terjadi pandemi COVID-19 (*convenience sampling*) dan juga melalui kajian pustaka. Target minimal yang dibutuhkan untuk penelitian sampel ini adalah sebanyak 140 orang. Saat data yang dibutuhkan mencapai target, maka analisa data akan diuji dengan menggunakan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Pengujian data akan dilakukan dengan uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan analisis regresi sederhana. Setelah data terkumpul, maka data akan dibandingkan dengan teori statistik dan akan menghasilkan hipotesis alternatif yaitu H2 yang menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif terhadap *customer loyalty*. Untuk memiliki pelanggan yang loyal kepada sebuah hotel, hotel tersebut harus mampu meraih loyalitas setiap individu yang menjadi pelanggan di hotelnya, terlebih lagi di masa pandemi COVID-19 ini. Terdapat beberapa faktor pendorong dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh

hotel (Syaqirah & Putra Faizurrahman, 2014). Dengan kualitas pelayanan yang baik maka ekspektasi pelanggan hotel akan terpenuhi, yang berdampak pada pertumbuhan loyalitas pelanggan itu sendiri.