

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada 31 Desember 2021, Kementerian Dalam Negeri Indonesia telah mencatat bahwa penduduk Indonesia sudah mencapai 273,87 jiwa dengan bertambahnya sekitar 1,64 juta jiwa sejak dari bulan Juni hingga Desember 2021 ini. Penduduk di Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah terbanyak yaitu 46,22 juta jiwa, selanjutnya terbanyak kedua yaitu Jawa Timur sebanyak 41,06 juta jiwa, dan sedangkan provinsi yang memiliki penduduk paling sedikit menurut catatan ini yaitu Kalimantan Utara dengan jumlah populasi hanya 697,99 ribu jiwa. Untuk Provinsi Bali tercatat oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri per Juni 2021 Bali memiliki sebanyak 4,27 juta jiwa dan hampir 70% atau sebanyak 2,99 juta jiwa merupakan kelompok usia produktif (<https://databoks.katadata.co.id/> diakses pada tanggal 12 Febuari 2022).

Jumlah usia produktif yang terdapat di seluruh pulau Bali ini memberi keuntungan sangat baik bagi Provinsi Bali terutama dari segi pariwisata yang merupakan penggerak utama perekonomian Bali. Namun, masa pandemi Covid-19 yang masih berlangsung dari awal tahun 2020 hingga saat ini 2022, berdampak terhadap perekonomian Provinsi Bali yang dengan sangat cepat turun terutama di sektor pariwisata Bali yang sangat merasakan dampaknya bahkan dalam waktu singkat. Semua kegiatan kepariwisataan (perhotelan, penginapan, wisata alam, pertunjukan, hingga oleh-oleh khas Bali, hingga tempat makan, pusat perbelanjaan,

serta beberapa kafe) seketika itu berhenti. Banyak dari karyawan-karyawan tempat pariwisata yang dirumahkan lalu beberapa kembali ke kampung halaman, dan yang masih bertahan membuka usaha di bidang makanan dan minuman untuk bertahan pada masa pandemi ini dan berharap menunggu keadaan pariwisata di Bali pulih kembali seperti semula. Jumlah wisatawan dari mancanegara di Bali berkurang pesat hingga 97,63% yang dari mulanya tercatat ada 379 kunjungan pada April 2020 turun hingga menjadi tinggal 9 kunjungan pada April 2021 (<https://bali.bps.go.id/> diakses pada 12 Februari 2022).

Perhotelan menjadi salah satu penyokong kegiatan pariwisata di manapun kegiatan ini ada. Penginapan-penginapan digolongkan dengan berdasarkan jumlah kamar, fasilitas, kualitas pelayanan, dan harganya. Di Bali sendiri di mana pulau yang menjadi tujuan destinasi wisata bagi domestik hingga mancanegara ini dapat ditemukan ribuan hotel yang berdiri tersebar di seluruh pulau Bali, mulai dari berbagai hotel berbintang hingga yang tak berbintang. Perusahaan hotel-hotel tersebut berlomba-lomba untuk memberikan kualitas dan pelayanannya yang terbaik kepada setiap tamu mereka (<https://pib.ac.id/> diakses pada 12 Februari 2022).

Pada tahun ini, 2022, beberapa aturan pemerintah tentang larangan dan regulasi bagi wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara (wisman) telah banyak dirubah dan perubahan ini akan sangat berdampak baik dalam upaya menghadirkan kembali para wisatawan terutama wisatawan mancanegara. Beberapa aturan tersebut seperti aturan untuk wisatawan domestik yaitu mewajibkan setiap orang wajib memiliki surat vaksin dan hasil tes antigen/PCR

untuk jalur darat dan PCR untuk jalur udara sudah diubah tidak perlu menggunakan surat swab antigen/PCR lagi untuk kedua jalur darat dan udara. Lalu peraturan untuk dari orang yang datang dari mancanegara diwajibkan untuk menjalani proses karantina selama 14 hari di Bali kini sudah dihapuskan juga menjadi tidak perlu karantina sama sekali ketika datang di Pulau Bali per Maret 2022 ini, akan tetapi turis dan orang-orang yang datang dari luar negeri harus sudah divaksin dosis lengkap dan ketika di Bali akan dilakukan tes swab untuk memastikan dan apabila negatif maka akan langsung bisa berpergian. Dengan adanya peraturan pemerintah yang baru ini, maka akan sangat memungkinkan bagi Bali untuk dapat menerima tamu lebih banyak lagi dan menghidupkan kembali kegiatan pariwisata di setiap daerahnya karena dengan regulasi seperti sekarang ini membuat biaya perjalanan darat maupun udara menjadi lebih murah sehingga calon wisatawan akan lebih mudah untuk memutuskan berwisata di Bali (<https://regional.kompas.com/> diakses pada 15 Maret 2022).

Hotel The Apurva Kempinski yang beralamatkan di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Bali adalah salah satu hotel dan resort yang luas dan megah serta salah satu hotel yang masih baru berdiri dibanding hotel-hotel kecil dan besar lainnya disekitar daerah Nusa Dua, Bali. Hotel ini berdiri pada 1 Februari 2019, yaitu tepat beberapa hari sebelum pandemi Covid-19 di Indonesia dimulai. Bangunan dari Hotel The Apurva Kempinski ini memiliki lahan yang sangat luas dan membentang panjang kebelakang hingga langsung tembus dengan bibir pantai.



Gambar 1.1 Tampak luas properti Apurva difoto dari atas
 Sumber: www.google.com (diunduh pada tanggal 16 Ferbuari 2022)

Tabel 1.1 Daftar hotel bintang 5 di sekitar Nusa dua

No	Nama Hotel	Review Rating	Harga Kamar	Tahun Berdiri
1	The Apurva Kempinski	4,8 (4979)	3.733.503	2019
2	The Mulia	4,7 (6583)	3.481.490	2014
3	Sofitel Nusa Dua	4,6 (5796)	1.800.000	2016
4	Conrad Bali	4,6 (3194)	1.573.000	2004
5	The Westin Resort	4,6 (5434)	1.402.390	1990
6	Grand Hyatt Bali	4,6 (5319)	2.596.625	1988

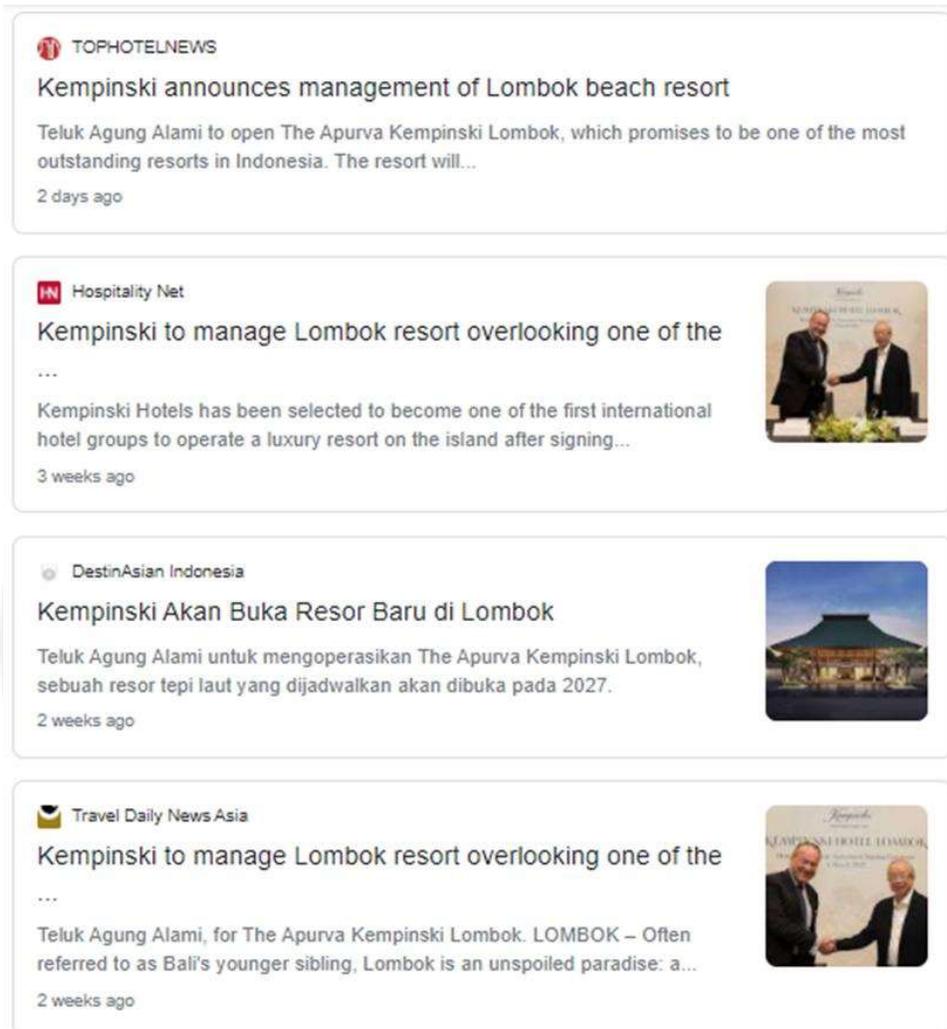
Sumber: www.google.com (diakses pada tanggal 17 Maret 2022)

Dilihat dari segi ulasan pelanggan yang dituliskan di media Google, Hotel The Apurva Kempinski Bali menduduki tingkat rating tertinggi dibandingkan dengan beberapa hotel bintang 5 di daerah Nusa Dua, yang beberapa sudah lebih dulu berdiri sebelum The Apurva Kempinski dan ada juga yang berdiri tidak lama sebelum The Apurva Kempinski dibangun. Sebagai salah satu hotel bintang 5 yang baru berdiri di kawasan Nusa Dua, Bali ini, The Apurva Kempinski juga harus dapat bersaing dengan hotel pesaing yang berdiri dan sudah ada beberapa tahun lebih dahulu. Karena para tamu hotel berbintang akan sangat memperhatikan dan melihat

bagaimana kualitas layanan dari setiap staf hotel dan melihat kebersihan kemegahan bangunan dan segala barang fisik terutama yang nantinya berkaitan langsung dengan para tamu seperti perlengkapan kamar, toilet umum, peralatan lainnya yang terdapat di area hotel. Oleh karena itu The Apurva Kempinski harus memperhatikan *Service Quality*-nya, yaitu *Employee Behavior*, *Room Amenities*, *Physical Evidence*, dan *Food Quality* agar dapat mempengaruhi *Customer Satisfaction* yang pada akhirnya membentuk *Behavioral Intention* (Padlee et al. (2019).

Saha dan Theingi (2009) mendefinisikan *behavioural intentions* sebagai kemungkinan pelanggan untuk melakukan suatu perilaku tertentu. *Behavioral Intentions* di hotel dan di bidang perhotelan penting dilakukan karena dampak positif bahwa seperti hubungan yang baik itu membawa ke keuntungan (Han et al. 2010; Ryu et al. 2010; Han dan Back, 2008). Dalam konteks industri perhotelan, efek positif pada *Behavioral Intentions* seperti loyalitas, retensi dan berita positif dari mulut ke mulut; serta peningkatan profitabilitas untuk penyedia layanan (Taylan et al. 2014; Ladhari, 2009; Akbaba, 2006). Biasanya, pelanggan hotel menggunakan dari mulut ke mulut untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain. Dengan cara untuk menetap kembali di hotel yang sama dan orang lain yang telah dipengaruhi menginap di tempat hotel tersebut, ini akan memberikan kontribusi pada profitabilitas di lebih dari salah satu cara (Petzer dan Mackay, 2014). The Apurva Kempinski memiliki *Behavioral Intention* yang baik, hal ini terlihat dari perluasan yang dilakukan The Apurva Kempinski di daerah Lombok di

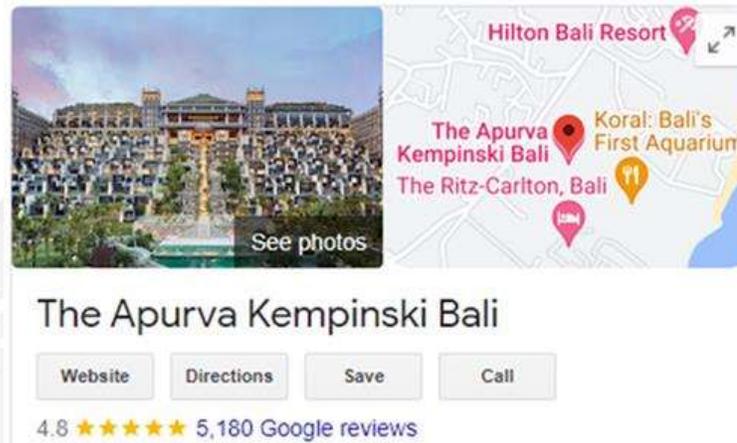
tengah situasi pandemi ini. Hal ini menunjukkan minat berperilaku dari konsumen yang cukup baik terhadap The Apurva Kempinski.



Gambar 1.2 Berita Rencana Pembukaan Hotel The Apurva Kempinski Lombok (2)
Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 11 April 2022)

Menurut Rangkuti (2011), *Customer Satisfaction* adalah respon atau reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara level kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah digunakan. Menurut Fornell (1992), *Customer Satisfaction* tercipta apabila produk dan layanan yang disediakan oleh suatu

perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. The Apurva Kempinski memiliki *Customer Satisfaction* yang baik, hal ini terlihat nilai rating yang diperoleh The Apurva Kempinski di Google Review, dimana The Apurva Kempinski memperoleh nilai 4.8 dari 5 berdasarkan lebih dari 5.000 *reviews*.



Gambar 1.3 Ulasan pelanggan di *Google Review*
Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 17 Maret 2022)

Employee Behavior adalah segala perilaku karyawan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terdapat tiga perilaku positif karyawan yang terpenting antara lain, sopan dan ceria, mampu membuat pelanggan merasa spesial, memiliki wawasan luas untuk membantu dan menjawab kebutuhan pelanggan. Sebagai tambahan, pelanggan akan merasa puas juga ketika para karyawan dan pekerja berpakaian bersih rapi dan terlihat layak, terlihat antusias dalam pekerjaannya, dan memiliki ekspresi bersahabat (Kuo dan Hsiao, 2013). The Apurva Kempinski memiliki *Employee Behavior* yang baik, hal ini terlihat dari para staff, karyawan dan pelayan di Hotel The Apurva Kempinski ini memiliki ekspresi, pakaian, seragam, dan sikap yang baik dalam melayani setiap pelanggan.



Gambar 1.4 Staff di The Apurva Kempinski

Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 27 Maret 2022)

Room Amenities menurut Dortyol (2014) adalah dimensi utama yang menggambarkan daya tarik dan dekorasi ruangan yang berdampak positif pada kepuasan tamu dan keputusan mereka untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain. The Apurva Kempinski memiliki *Room Amenities* yang baik, hal ini terlihat dari ruang kamar yang nyaman, memiliki kualitas perabot yang berkualitas sehingga nyaman digunakan oleh para tamu.



Gambar 1.5 Kamar di The Apurva Kempinski

Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 17 Maret 2022)

Physical Evidence adalah hal-hal yang mengacu pada penampilan fisik dan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Secara khusus, ditemukan bahwa secara fisik, penampilan fasilitas hotel, peralatan dan materi komunikasi telah menghasilkan efek yang signifikan dan positif pada keseluruhan kepuasan pelanggan. (Markovic dan Jankovic, 2013). The Apurva Kempinski memiliki *Physical Evidence* yang baik, hal ini terlihat dari kemegahan bangunan, arsitektur bangunan, tata letak penataan segala aspek bangunan (lobby hotel, kamar, kolam renang, restoran) tertata dengan baik, serta memiliki tingkat kebersihan yang cukup baik sehingga tercipta suasana nyaman diseluruh areal hotel.



Gambar 1.6 Lobby hotel

Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 17 Maret 2022)

Menurut Potter dan Hotchkiss (2012) *food quality* atau kualitas makanan adalah juga merupakan karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. The Apurva Kempinski memiliki *Food Quality* yang baik, hal ini terlihat dari kualitas makanan *breakfast*, *brunch*, makan siang, dan *fine dining* nya. Penyajian, varian

macam menu makanan *breakfast*, serta rasa juga diberikan oleh hotel bagi para tamunya dengan baik.



Gambar 1.7 Variasi makanan

Sumber : www.google.com (diunggah pada tanggal 17 Maret 2022)

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka penelitian ini mengambil judul **Analisis Pengaruh *Employee Behavior*, *Room Amenities*, *Physical Evidence*, dan *Food Quality* yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* dan pada akhirnya membentuk *Behavioral Intention* pada hotel The Apurva Kempinski, Nusa Dua, Bali.**

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti tentang relasi antara *Employee Behavior*, *Room Amenities*, *Physical Evidence*, *Food Quality*, *Customer Satisfaction*, dan *Behavioral Intentions* dalam bidang *hospitality* pada Hotel The Apurva Kempinski, Nusa Dua, Bali.
2. Pengujian terhadap model penelitian menggunakan data dari hasil kuisisioner yang dibagikan kepada responden dalam rentang usia 17 tahun – 65 tahun, baik pria maupun wanita yang pernah menginap di Hotel The Apurva Kempinski, Nusa Dua, Bali selama setahun terakhir.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Employee Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski?
2. Apakah *Room Amenities* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski?
3. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski?
4. Apakah *Food Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski?
5. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intentions* pada Hotel The Apurva Kempinski?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *Employee Behavior* terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *Room Amenities* terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *Physical Evidence* terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Hotel The Apurva Kempinski.
5. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intentions* pada Hotel The Apurva Kempinski.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan, maka manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi sebagai salah satu acuan dalam mengembangkan khasanah Manajemen Pemasaran, khususnya

dalam aspek dan faktor dari *Service Quality* Hotel (*Employee Behavior, Room Amenities, Physical Evidence, Food Quality*) yang mempengaruhi *Customer Satisfaction*. Hasil lainnya juga dapat diharapkan dapat mengetahui apakah *Customer Satisfaction* dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan *Behavioral Intention*. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan nantinya sebagai acuan untuk penelitian-penelitian serupa selanjutnya di masa mendatang.

1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis

Manfaat secara praktis yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini bagi para pihak antara lain:

1. Pihak Hotel The Apurva Kempinski dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber data dari pihak luar perusahaan untuk mengembangkan *Service Quality*-nya kepada para tamu dan pelanggan Hotel The Apurva Kempinski agar kedepannya dapat meningkatkan lebih lagi pelayanan kualitasnya serta mungkin dapat mampu memperbaiki kekurangan dari pelayanan hotel kepada pelanggan selama ini, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan lebih lagi pengunjung yang datang.
2. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan praktik nyata bagi peneliti khususnya dalam aspek dan faktor dari *Service Quality* Hotel (*Employee Behavior, Room Amenities, Physical Evidence, Food Quality*) yang mempengaruhi *Customer Satisfaction*; dan pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention*.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah dilakukan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.