

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia dikenal sebagai negara maritim yang mempunyai banyak pulau-pulau yang tersebar ke berbagai wilayah, luasan perairan Indonesia mencapai 93.000 km dengan panjang pantai sekitar 81 ribu km<sup>2</sup> atau hampir 25% panjang pantai di dunia (<https://www.bemfeuntar.com/index.php/news/24-article/latest-article/343-8-fakta-di-indonesia-yang-mendunia>, diakses pada 16 Maret 2022). Hal ini membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang banyak didatangi oleh para wisatawan yang berasal dari luar negeri, salah satu provinsi yang mempunyai daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung adalah Bali. Alasan mengapa banyak orang ingin mengunjungi Bali adalah karena Bali seperti paket lengkap untuk para wisatawan datang dari memiliki banyak pantai yang eksotis, pemandangan pegunungan yang indah, budaya yang kental, seni yang unik, serta kuliner yang khas. Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali pertumbuhan Hotel juga ikut meningkat, kian tahun ada banyak hotel yang terus dibangun untuk dapat bisa menampung para wisatawan setidaknya pada tahun 2019 pertumbuhan pembangunan hotel meningkat sebanyak 4,4 persen atau setidaknya sebanyak

2.326 unit kamar, sehingga 2019-2022 pertumbuhan hotel di Bali diperkirakan akan meningkat sebanyak 1,1 persen (<https://www.natamagazine.co/2020/01/06/peningkatan-jumlah-hotel-di-bali-yang-meningkat-pesat-tidak-seimbang-dengan-jumlah-kunjungan-wisatawan/>, diakses pada 16 Maret 2022).



Gambar 1.1 Sofitel Nusa Dua Bali

Sumber: <https://sofitelbalinusadua.com/id/>, diunduh pada tanggal 16 Maret 2022

Diantara banyak hotel yang ada di Bali baik yang baru berdiri maupun yang telah lama berdiri, Sofitel menjadi salah satu luxury hotel yang terkenal di Bali dan menjadi tempat penginapan yang banyak diincar oleh wisatawan. Hotel yang telah 9 tahun berdiri ini merupakan hotel berbintang 5 yang berasal dari Prancis yang dikelola dibawah naungan Accor group, dan berlokasi di ITDC Tourism Complex di Nusa Dua Bali. Lokasi yang strategis berjarak kurang lebih 10 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan 15 menit dari Denpasar. Tempat ini juga menawarkan berbagai hal untuk dilihat, termasuk Waterblow, salah satu museum paling menarik di Bali (Museum Pasifika), pantai Jimbaran dengan makan malam seafood sembari melihat sunset yang indah, dan Uluwatu yang merupakan salah satu tempat pura paling terkenal di Bali (<https://sofitelbalinusadua.com/id/>, diakses 17 Maret 2022). Sofitel sendiri sudah sering kali memenangkan penghargaan salah satunya adalah penghargaan Luxury

Travel Guide Global Award tahun 2016 dan penghargaan terbaru pada tahun 2021  
Travel Choice by Traveladvisor



Gambar 1.2 Lobby Sofitel

Sumber: <https://m.facebook.com/SofitelBaliNusaDua/photos/a>, diunduh pada tanggal 26  
Oktober 2023

Dalam industri perhotelan, *physical evidence* merupakan salah satu faktor penting karena *physical evidence* adalah lingkungan dimana pelayanan hotel tersebut diberikan, tempat dimana hotel dan tamu berinteraksi (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Sofitel memiliki design yang merupakan percampuran dari Bali dan Prancis, semua arsitektur dan dekor merupakan karya seni pengrajin Bali dan tangga spiral memberi kesan renaissance Paris. Selain dari lokasi yang strategis dan design yang bagus, Sofitel juga terkenal akan banyaknya fasilitas yang berikan kepada pengunjungnya.



Gambar 1.3 Lobby Sofitel

Sumber: <https://www.jakartapotato.com/2023/02/27/review-sofitel-bali-nusa-dua/>

diakses pada tanggal 26 Oktober 2023

*Amenity* menurut Merriam-Webster didefinisikan sebagai sesuatu yang membantu untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kesenangan (<https://www.merriam-webster.com/dictionary/amenity> , diakses pada tanggal 7 April 2022). Untuk menjamin kenyamanan tamu selama menginap, Sofitel menyediakan berbagai *room amenities* seperti alat pengering rambut, koneksi internet (Wi-Fi), sandal hotel, payung, teh, kopi, *mini bar*, *refrigerator*, air minum kemasan gratis, *hand sanitizer*, *air conditioning*, telepon, *toiletries*, *DVD player*, dan lain-lain.



Gambar 1.4 In Room Bathroom

Sumber: <https://www.jakartapotato.com/2023/02/27/review-sofitel-bali-nusa-dua/> diakses pada tanggal 26 Oktober 2023

Telah memiliki fasilitas dan pemandangan yang indah, alasan mengapa Sofitel masih menjadi salah satu hotel yang menjadi incaran para wisatawan adalah karena sikap ramah dari setiap karyawan kepada para tamu hotel, yang selalu menyambut dan menyapa para tamu dengan senyum hal ini membuat para tamu merasa senang dan merasa hangat. *Employee Behavior* atau perilaku karyawan adalah hal yang sangat penting untuk bisnis yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa karena setiap interaksi antara karyawan terhadap *customer* maupun calon *customer* dapat merujuk ke *brand experience* para *customer* dan dapat mempengaruhi identitas suatu perusahaan (Foster, Punjaisri, & Cheng, 2010). Jika karyawan Sofitel memiliki *Employee Behavior* yang buruk, maka tamu juga akan memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan di Sofitel dan bisa berdampak negatif pada Sofitel di masa mendatang.



## 1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *Customer Satisfaction* dan *Behavioral intentions* dipengaruhi oleh *Employee Behavior*, *Room Amenities*, dan *Physical Evidence* pada Hotel Sofitel Bali. Penelitian ini dilakukan dengan mode penelitian melalui penyebaran kuisioner.



### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka selanjutnya untuk menjawab penelitian tersebut akan digunakan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Employee Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Hotel Sofitel Bali?
2. Apakah *Room Amenities* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Hotel Sofitel Bali?
3. Apakah *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Hotel Sofitel Bali?
4. Apakah *Employee Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali?
5. Apakah *Room Amenities* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali?
6. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali?
7. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentunya memiliki tujuan didalamnya, berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Employee Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Hotel Sofitel Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Room Amenities* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Hotel Sofitel Bali.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Hotel Sofitel Bali.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Room Amenities* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intentions* pelanggan Hotel Sofitel Bali.



## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk para pelaku usaha dan pelajar yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat Teoritis dan manfaat Praktis, dimana:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui tujuan penelitian ini, diharapkan pembaca dapat mengetahui faktor-faktor yang dibahas dalam penulisan skripsi yang meliputi:

1. Untuk menjadi pemahaman serta pendukung teori-teori yang ada, khususnya ilmu manajemen yang berkaitan dengan pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intentions* yang dipengaruhi oleh *Employee Behaviour*, *Room Amenities*, dan *Physical Evidence*.
2. Sebagai bahan informasi bagi yang berminat pada masalah perilaku konsumen pelanggan Hotel, terutama yang berkaitan dengan *Customer Satisfaction*, *Behavioral Intentions*, *Employee Behaviour*, *Room Amenities*, dan *Physical Evidence*.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk Hotel Sofitel Bali sebagai barometer strategi untuk mengetahui keinginan konsumen. Penelitian ini juga dapat bermanfaat untuk mahasiswa atau pelaku usaha untuk menentukan barometer strategi yang tepat untuk dapat mengetahui keinginan konsumen.



## 1.6 Sistematikan Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### BAB I: Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II: Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini menjelaskan tentang teori *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intentions* yang dipengaruhi oleh *Food Quality*, *Employee Behavior*, *Room Amenities*, *Physical Evidence*, Penelitian Terdahulu, Pengembangan Hipotesis, Model Penelitian, dan Bagan Alur Berpikir.

### BAB III: Metode Penelitian

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

### BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umu dari Hotel Sofitel Bali, Analisa data, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan.

### BAB V: Kesimpulan

Bab ini adalah bagian akhir dari skripsi yang menjelaskan tentang kesimpulan, implikasi dan rekomendasi sehingga berkenan dengan hasil penelitian.