

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan industri pariwisata pada dunia perhotelan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Pertumbuhan pariwisata yang kuat telah membuat industri perhotelan berkembang pesat. Sektor pariwisata telah menjadi salah satu yang menyumbangkan devisa negara terbesar di Indonesia, Indonesia berhasil menduduki peringkat ke sembilan sebagai negara dengan pertumbuhan sektor pariwisata tercepat mengacu kepada data dari *World Travel & Tourism Council*, kemudian berhasil menempati posisi ke tiga untuk Asia dan posisi pertama untuk wilayah Asia bagian tenggara (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2019). Sehingga dunia perhotelan di Indonesia dituntut untuk ikut berkembang sebagai upaya dalam menyediakan jasa akomodasi dalam industri pariwisata. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2019, usaha penyedia akomodasi di Indonesia berdasarkan bintang, dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 1
Usaha Penyedia Akomodasi Pada Tahun 2019

Hotel	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar	TPK
Hotel Bintang Satu	392	16.668	55,8%
Hotel Bintang Dua	802	56.107	65,7%
Hotel Bintang Tiga	1.373	125.149	64,2%
Hotel Bintang Empat	724	117.744	58,5%
Hotel Bintang Lima	225	48.081	55%
Jumlah	3.516	363.749	56,77%

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020)

Berdasarkan tabel 1 penyedia akomodasi dengan klasifikasi hotel berbintang, hotel bintang tiga menjadi hotel terbanyak dengan jumlah 1.373 (39,05%) hotel dan jumlah kamar 125.149 (34,41%) dan tingkat hunian kamar (TPK) 64,2%. Kemudian posisi kedua adalah hotel bintang dua dengan jumlah 802 (22,81%) hotel dan jumlah kamar 56.107 (15,42) dengan tingkat hunian kamar (TPK) 65,7%. Pada urutan ketiga di tempati oleh hotel bintang empat sebanyak 724 (20,59%) hotel dengan kamar 117.744 (32,27%) dengan tingkat hunian kamar (TPK) 58,5%.

Provinsi dengan jumlah usaha akomodasi dengan jumlah kamar terbanyak sebagian besar berada di provinsi Bali serta provinsi di Pulau Jawa, seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Jumlah akomodasi menurut provinsi dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 2
Provinsi dengan Akomodasi Terbanyak menurut Klasifikasi Bintang berdasarkan Provinsi Tahun 2019

Provinsi	Usaha	Jumlah Kamar	Tempat Tidur
Bali	507	70.146	97.099
Jawa Barat	495	48.755	75.098
DKI Jakarta	397	55.800	69.236
Jawa Tengah	311	25.630	40.846
Jawa Timur	258	27.485	40.373
Lainnya	1.548	135.933	217.178
Total	3.516	363.749	539.830

Sumber: Badan Pusat Statistik (2020)

Berdasarkan data pada tabel 2, Jawa barat menjadi Provinsi kedua dengan jumlah usaha akomodasi 495 (14,08%) yang memiliki usaha akomodasi hotel menurut klasifikasi bintang terbanyak di Indonesia, dengan jumlah kamar sebanyak 48.755 (13,40%) dan 75.098 (13,91%) tempat tidur. Berdasarkan pada data yang menunjukkan kemajuan pada sektor pariwisata yang terjadi di

Indonesia, membuat provinsi yang berada di Indonesia untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan pada sektor pariwisata pada daerahnya. Kemudian tingkat hunian hotel di Jawa Barat berdasarkan data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik Jawa Barat pada tahun 2018 sampai 2020 dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

TABEL 3
Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Jawa Barat

Bulan	Tingkat Hunian Hotel (%)		
	2018	2019	2020
Januari	49,34	51,45	45,96
Februari	53,47	48,08	46,47
Maret	52,72	48,81	28,73
April	51,80	49,19	8,02
Mei	45,18	36,47	13,40
Juni	47,25	47,57	19,13
Juli	53,16	49,03	27,17
Agustus	51,79	46,26	34,95
September	56,99	47,57	32,68
Oktober	56,63	50,36	37,02
November	60,30	51,59	41,31
Desember	60,92	54,82	38,80
Rata-rata	53,30	48,47	31,14

Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2020)

Tabel 3 menunjukkan tingkat huni kamar pada tahun 2018 sampai 2020 di Provinsi Jawa Barat, dimana terjadi penurunan dari tahun 2018 sebesar 53,30% menjadi 48,47% pada tahun 2019 dan kembali menurun pada tahun 2020 menjadi 31,14%. Pada bulan Maret tahun 2020 terjadi penurunan drastis pada tingkat hunian hotel yang disebabkan oleh penutupan hotel pasca merebaknya pandemi COVID-19 di Indonesia. Haryadi Sukamdani, Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), menyatakan dari 1.642 jumlah perhotelan di Indonesia, Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah hotel yang ditutup pasca merebaknya pandemi COVID-19 dengan jumlah hotel yang ditutup sebanyak 501, disusul oleh Bali dengan jumlah hotel yang tutup sebanyak 281

hotel, selanjutnya DKI Jakarta menempati posisi ketiga dengan jumlah 100 hotel yang ditutup. Imbas dari penutupan hotel tersebut adalah sektor industri pariwisata berpotensi akan kehilangan devisa. Sementara hotel yang masih beroperasi sebagian besar menerapkan pembatasan jam kerja sebagai upaya untuk menanggulangi penyebaran virus COVID-19.

Penutupan hotel di Indonesia disebabkan oleh imbas dari penerapan peraturan pemerintah mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 (COVID19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (Ristyawati, 2020). Undang Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan menjadi dasar hukum bagi penerapan PSBB di Indonesia. Namun, kebijakan pembatasan sosial ini juga membawa dampak yang tidak mudah untuk beberapa sektor perekonomian yang memiliki hubungan erat dengan arus hubungan orang secara langsung, salah satunya adalah sektor pariwisata (Fadilah, 2020). Industri perhotelan merupakan sektor yang terhubung dan memiliki kaitan dengan pariwisata, akibatnya dengan terganggunya industri pariwisata akibat COVID-19 akan berdampak pula pada sektor perhotelan.

Tingkat kunjungan hotel di Kabupaten Kuningan pada tahun 2020 mengalami penurunan sampai hampir 50% (Exvrayanto, 2020). Kemudian sepanjang libur Natal dan tahun baru 2020 tingkat hunian kamar di Kabupaten Kuningan kembali turun 12% (Taufik, 2020). Dengan situasi kondisi COVID-19 yang meningkat dan juga masyarakat di kabupaten Kuningan yang tidak

menerapkan protokol kesehatan dengan baik dapat menurunkan minat pengunjung untuk berwisata di kabupaten Kuningan dan hal ini menyebabkan pemasukan hotel di kabupaten Kuningan menurun.

Kabupaten Kuningan memiliki beraneka ragam destinasi pariwisata. Faktor pendukung yang menjadikan Kabupaten Kuningan masuk dalam daerah untuk tujuan pariwisata karena memiliki daya tarik dalam kondisi geografis seperti adanya daerah perbukitan, pegunungan, lembah, dan lereng. Hal ini berdampak terhadap pengembangan wisata Kabupaten Kuningan berupa wisata alam, hutan/taman nasional, sejarah dan lainnya. Di Kabupaten Kuningan terdapat beberapa hotel bintang, salah satunya adalah Sangkan Resort Aqua Park yang memiliki pemandangan langsung menghadap gunung Ciremai. Sangkan Resort Aqua Park adalah perusahaan naungan PT. Sangkan Park yang didirikan di Jl. Raya Bandorasa Km. 12, Kabupaten Kuningan provinsi Jawa Barat. Sangkan Resort Aqua Park membangun diri menjadi hotel dan taman rekreasi berskala nasional untuk memberikan solusi liburan yang lebih baik dan melayani kebutuhan yang lebih beragam. Namun, dengan pemberlakuan PSBB Sangkan Resort Aqua Park menjadi salah satu hotel yang terkena dampak dari penurunan jumlah kunjungan hotel di Kabupaten Kuningan.

Zeithaml et al., (2014) mengartikan kunjungan kembali sebagai bentuk keinginan yang tercipta dari konsumen untuk dapat kembali, kemudian memberikan *word of mouth* secara positif, kemudian dapat tinggal lebih lama diluar perkiraan, dan berbelanja lebih banyak dari perkiraan. Dengan banyaknya Industri perhotelan sangat memperhatikan tingkat penjualan kamar hotel dimana tingkat penjualan tersebut merupakan suatu hal penting yang mempengaruhi

apakah hotel tersebut dapat bertahan atau tidak. Tingkat hunian hotel juga penting untuk suatu perusahaan dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap tamu.

Penelitian-penelitian sebelumnya oleh Ali et al., (2013); Chan (2018); Raza et al., (2012); dan Hong et al., (2020) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan kembali konsumen adalah lingkungan fisik, lingkungan sosial, harga, dan pemenuhan kebutuhan tamu. Dengan demikian di masa Pandemi COVID-19 ini, pemenuhan kebutuhan tamu yang dijelaskan dengan kualitas pelayanan (Soleimani & Einolahzadeh, 2018) dapat mempengaruhi minat tamu untuk berkunjung kembali. Salah satu penilaian pelanggan terhadap suatu hotel bukan saja hanya tentang fasilitas-fasilitas yang ada pada hotel tersebut, melainkan juga pelayanan yang diberikan. Pada masa pandemi COVID-19 ini semua masyarakat akan sangat waspada dan sangat menjaga kesehatan mereka. Dalam hal ini hotel juga harus beradaptasi dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan, karena hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi persepsi para konsumen yang berkunjung. Konsumen akan merasa nyaman dan juga aman ketika suatu hotel memberikan pelayanan yang aman untuk mereka kunjungi di tengah pandemi COVID-19 ini.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik melanjutkan penelitian lebih lanjut. Diharapkan hasil dari penelitian yang dilakukan akan dapat mengetahui dan memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kunjungan kembali. Kemudian peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

Kunjungan Kembali Tamu di Hotel Sangkan Resort Aqua Park Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat”

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor lingkungan fisik, lingkungan sosial, harga, dan pemenuhan kebutuhan yang diterapkan di Sangkan Resort Aqua Park mempengaruhi keinginan tamu untuk berkunjung kembali?
2. Apakah faktor lingkungan fisik yang terdapat di Sangkan Resort Aqua Park mempengaruhi keinginan tamu untuk berkunjung kembali?
3. Apakah faktor lingkungan sosial yang terdapat di Sangkan Resort Aqua Park mempengaruhi keinginan tamu untuk berkunjung kembali?
4. Apakah faktor harga yang ditawarkan oleh Sangkan Resort Aqua Park mempengaruhi keinginan tamu untuk berkunjung kembali?
5. Apakah faktor dalam pemenuhan kebutuhan tamu di Sangkan Resort Aqua Park mempengaruhi keinginan tamu untuk berkunjung kembali?

Agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah, serta memudahkan penulis mencapai tujuan penelitian, menghindari adanya penyimpangan dan perluasan pokok masalah, selanjutnya penulis memberikan batasan pada masalah penelitian. Batasan penelitian ini meliputi variabel yang akan diteliti yaitu

meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat tamu yang sudah pernah berkunjung ke Sangkan Resort Aqua Park untuk berkunjung kembali. Penelitian dilakukan di area Sangkan Resort Aqua Park, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat, dengan rentang waktu konsumen berkunjung kembali dari Juli - Oktober 2020.

C. Tujuan Penelitian

Kemudian dengan menyesuaikan pada rumusan masalah pada uraian sebelumnya maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh faktor lingkungan fisik, lingkungan sosial, harga, pemenuhan kebutuhan yang diterapkan di Sangkan Resort Aqua Park mempengaruhi keinginan tamu untuk berkunjung kembali.
2. Mengetahui pengaruh lingkungan fisik di Sangkan Resort Aqua Park terhadap minat kunjungan kembali.
3. Mengetahui pengaruh lingkungan sosial di Sangkan Resort Aqua Park terhadap minat kunjungan kembali.
4. Mengetahui pengaruh harga yang di tawarkan Sangkan Resort Aqua Park terhadap minat kunjungan kembali.
5. Mengetahui pengaruh pemenuhan kebutuhan tamu di Sangkan Resort Aqua Park terhadap minat kunjungan kembali.

D. Manfaat Penelitian

1. Kontribusi Pengembangan Teori

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan akan memberikan wawasan baru sehubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan

kembali konsumen ke Sangkan Resort Aqua Park dan pada industri perhotelan secara umum, dan kemudian menjadi sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang teoritis di dunia perkuliahan.

2. Kontribusi Praktik dan Manajerial

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan akan memberikan manfaat bagi Sangkan Resort Aqua Park dalam hal praktik dan manajemen yaitu dengan memahami keinginan konsumen agar dapat menghasilkan keinginan kunjungan kembali dan mengalami jumlah peningkatan pengunjung hotel.

E. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan sebagai bagian pertama akan berisi latar belakang mengenai perhotelan di Indonesia, keadaan COVID-19 secara nasional dan Kabupaten Kuningan, rumusan dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian bagi banyak pihak serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan berbagai teori yang mendukung penelitian serta hasil dari penelitian sebelumnya yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Kemudian olahan dari beberapa teori dan penelitian sebelumnya dijadikan untuk landasan teori pada penelitian serta digunakan sebagai landasan dalam menentukan metode penelitian, instrumen data, dan teknik analisis dalam tujuannya untuk membentuk kesimpulan dari penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya, Bab ini juga berisi perumusan hipotesis yang dikembangkan berdasarkan teori yang relevan dengan hasil penelitian sebelumnya dan terdapat

rerangka konseptual yang diuraikan secara argumentasi yang mengungkapkan hubungan antara variabel penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan jenis metode yang digunakan, yang meliputi tentang pemaparan pada objek penelitian, populasi beserta sampel yang digunakan, tahap-tahap dalam metode pengumpulan data, teknik yang digunakan dalam analisis data, dan waktu beserta jadwal dilakukannya penelitian.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan secara rinci tentang pembahasan pengaruh daya tarik Hotel Sangkan Resort Aqua Park terhadap kunjungan kembali wisatawan yang berisi hasil data – data yang dikumpulkan dan analisis menjadi informasi untuk memecahkan dan menjawab permasalahan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan akhir hasil penelitian yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan kembali dan memberikan saran untuk perbaikan dan penelitian selanjutnya.