

BAB I

PENDAHULUAN

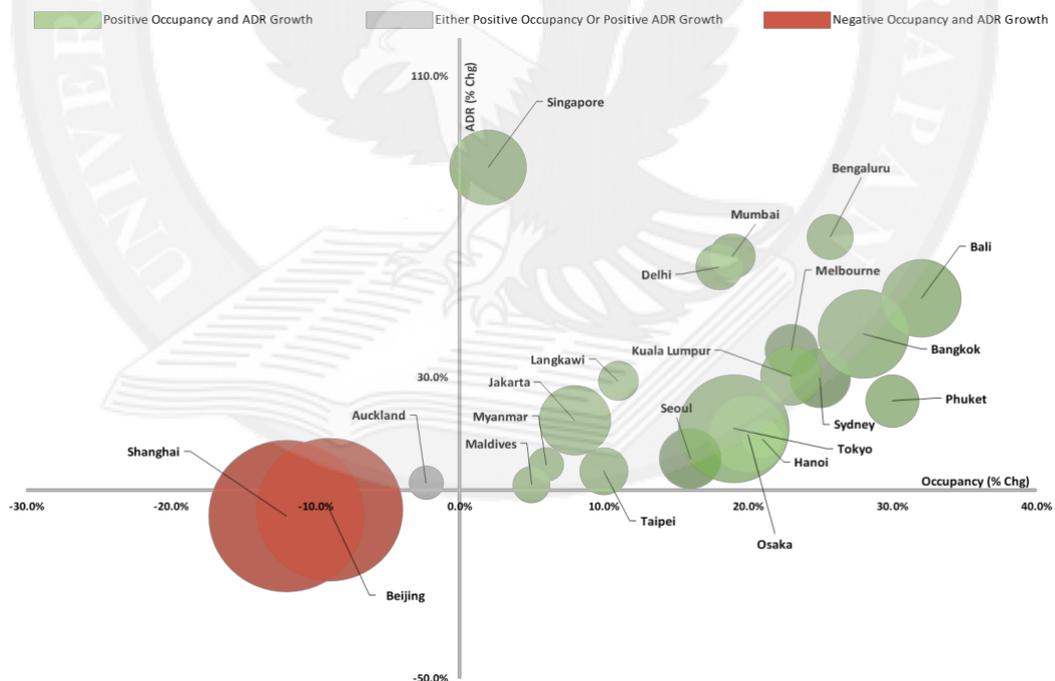
1.1 Latar Belakang

Sejak beberapa dekade terakhir, perhotelan dan pariwisata sudah menjadi fokus bagi beberapa peneliti karena memiliki pertumbuhan tercepat dibandingkan dengan industri lainnya. Selain menjadi salah satu sumber pekerjaan bagi tenaga kerja, industri ini mampu berkontribusi terhadap ekspansi ekonomi, dan membawa perubahan dalam lingkungan sosial (Grilec et al., 2022).

Industri pariwisata sudah lama menjadi salah satu aset dan pendorong perekonomian utama di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), kunjungan wisata dari turis mancanegara pada Q1 (triwulan pertama) tahun 2023 mencapai 2,5 juta kunjungan dan merupakan peningkatan dari periode 2022 sebesar 508,87% (Purwowidhu, 2023). Sebagai salah satu negara Asia Pasifik yang diminati oleh turis asing sebagai tujuan wisata, sektor pariwisata Indonesia berpotensi besar untuk dapat meningkatkan kesejahteraan negara. Maka tak heran bila industri pariwisata di Indonesia mampu berkontribusi sebesar 10% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) negara. Industri pariwisata sendiri sudah melebihi devisa industri agrikultur serta otomotif dan pertambangan, dan menjadikan industri pariwisata 170% lebih tinggi bila dibandingkan dengan sektor lainnya, sehingga pariwisata sendiri menjadi peringkat kelima pendukung Pembangunan Nasional Indonesia (Lukito, 2022).

Seluruh kegiatan pariwisata tentunya memerlukan akomodasi yang memadai bagi para turis lokal maupun mancanegara, maka dengan adanya

peningkatan pariwisata, tentunya industri perhotelan dan akomodasi juga ikut merasakan dampaknya. Berdasarkan data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik Indonesia, rata-rata tingkat hunian kamar pada hotel bintang di seluruh Indonesia pada tahun 2022 adalah 47.6% pasca pandemi Covid-19, dan telah mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 5.33% (Mashabi & Prasetya, 2023). Chee (2022) dalam artikelnya menyebutkan bahwa industri perhotelan sedang mengalami perbaikan setelah pandemi yang menyebabkan pasar perhotelan jatuh, dan 5 tempat tertinggi yang mengalami pertumbuhan tercepat adalah Bali (Indonesia), Phuket (Thailand), Bangkok (Thailand), Kuala Lumpur (Malaysia), dan Ho Chi Minh (Vietnam), sedangkan beberapa tempat lainnya memiliki pasar yang statis (Shanghai, Beijing, Auckland).



Gambar 1.1 Tingkat *Occupancy Rate* Hotel di Asia Pasifik Juni 2022
 Sumber : HVS *Asia Pacific Market Snapshot* (Chee, 2022)

Pertumbuhan yang pesat ini menyebabkan adanya persaingan dan kompetisi yang ketat dalam industri perhotelan. Sebagai industri yang senantiasa berputar dan terus bergerak, para pelaku bisnis dipaksa untuk mencari cara guna meningkatkan kualitas, reputasi, memotong biaya dan memaksimalkan penjualan (meningkatkan *occupancy rate*) dan keuntungan selagi bersaing dan berusaha memenuhi ekspektasi klien dan inovasi teknologi yang semakin maju.

Menurut Grilec et al. (2022), inovasi merupakan kunci kesuksesan dalam industri perhotelan karena pentingnya semua layanan dan produk dalam memperoleh keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) jangka panjang. Demikian pula dengan inovasi layanan yang menjadi kunci kesuksesan bisnis dan keunggulan kompetitif bisnis dalam industri perhotelan. Dalam industri jasa seperti perhotelan, keharusan untuk memperkenalkan produk/jasa baru, layanan dan proses baru sangat penting guna menciptakan pengalaman baru bagi pelanggan. Oleh karena itu, inovasi perlu diterapkan di dalam sektor perhotelan.

Inovasi layanan sendiri umumnya berfokus pada pengembangan gagasan-gagasan baru dan kontribusi layanan, termasuk cara menghasilkan ide-ide baru untuk memenuhi permintaan konsumen. Inovasi layanan di industri jasa akan meningkatkan kapasitas untuk bersaing dan juga memperluas jumlah pelanggan. Industri jasa ingin meningkatkan dan memperkenalkan layanan-layanan baru untuk mencapai keuntungan kompetitif dan peningkatan performa yang berkelanjutan di pasar (Noerlina et al., 2021). Namun, dalam hal inovasi di perusahaan perhotelan, terdapat banyak keragaman inovasi antar negara dan bahkan daerah (Costa, 2022).

Terdapat beberapa penelitian mancanegara yang menyebutkan bahwa adanya peran aktif dari inovasi terhadap kinerja hotel. Penelitian yang dilakukan oleh István & Attila, (2016) di Hungaria menyimpulkan bahwa tingkat perkembangan dan daya saing hotel di Hungaria erat kaitannya dengan tingkat perkembangan industri hotel, karena sebagian besar industri hotel terletak di sekitar atraksi pariwisata, sedangkan tidak ada hotel di wilayah kecil yang tidak memiliki tujuan wisata yang signifikan. Sehingga kompetisi hotel yang ketat umumnya terjadi di ibu kota yang memiliki perkembangan industri perhotelan yang pesat (István & Attila, 2016).

Costa (2022) pada penelitiannya di Portugis menemukan bahwa inovasi memengaruhi dampak dari perilaku inovasi terhadap kinerja hotel. Selain itu, ditemukan bahwa perilaku inovasi memiliki dampak yang lebih besar pada kinerja non-keuangan hotel daripada kinerja keuangan. Meskipun beberapa inovasi dapat memiliki dampak langsung pada dimensi keuangan sebuah hotel, disimpulkan bahwa inovasi sering kali berdampak terlebih dahulu pada pengalaman pelanggan dan reputasi hotel, yang kemudian dapat memengaruhi kinerja keuangan hotel. Selain itu, terdapat penelitian di negara lainnya yang menyebutkan bahwa adanya faktor inovasi, menimbulkan kinerja hotel yang semakin meningkat seperti di Asia (Hilman & Kaliappen, 2015; Leekpai & Jaroenwisan, 2013), Kroasia (Pivčević et al., 2020), dan Norwegia (Sandvik et al., 2014).

Studi yang dilakukan oleh Syariati et al. (2023) di Indonesia menunjukkan bahwa norma-norma inovasi seperti kesadaran akan peluang dan lingkungan kreatif merupakan prediktor inovasi secara strategis dan secara tidak langsung

berkontribusi pada performa hotel yang lebih baik. Peran lingkungan internal penting selama krisis, karena kepemilikan sumber daya kreatif dan lingkungan yang mendukung proses kreatif menjadi faktor kontribusi paling signifikan bagi kinerja hotel dalam situasi menantang. Perusahaan-perusahaan dalam industri perhotelan harus memiliki kemampuan untuk menyadari perubahan lingkungan, memetakan perubahan tersebut, dan memanfaatkannya untuk keunggulan perusahaan. Sehingga, inovasi merupakan alat yang penting untuk mencapai keunggulan kompetitif dan secara langsung meningkatkan performa hotel, akan tetapi benar bahwa dalam industri perhotelan, tidak semua hotel sering melakukan inovasi (Iorgulescu & Răvar, 2013).

Sebagian besar penelitian yang dilakukan untuk mengukur pengaruh inovasi terhadap kinerja hotel dilakukan pada daerah-daerah besar yang sudah maju dan kaya akan wisatawan seperti penelitian yang dilakukan oleh Burhan & Ali (2020) pada penelitiannya di salah satu hotel di Bali, penelitian lain yang dilakukan di provinsi Sumatera Barat, Bandung atau inovasi sektor perhotelan Indonesia secara keseluruhan (Syarifuddin, 2019; Zona & Adrian, 2020; Andre Wiratha & Nur Kemalasar, 2022; Syariati et al., 2023). Penelitian-penelitian tersebut belum dapat mewakili gambaran umum dari kondisi industri perhotelan di Lampung, karena situasi dan kondisi setiap daerah tentunya berbeda dengan adanya demografi pasar yang juga berbeda dibandingkan daerah-daerah maju Indonesia lainnya.

Lampung adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak pada sisi selatan pulau Sumatera. Lampung memiliki berbagai tujuan wisata dan budaya yang unik terutama perairannya. Sebagian besar tujuan wisata yang terdapat pada

Lampung adalah keindahan dari pantai dan laut yang indah dan luas, dan alam Lampung yang masih cenderung alami. Hal ini menjadi daya tarik yang unik bagi provinsi Lampung, karena tidak semua daerah kaya akan wisata pantai dan pulau seperti Lampung (Meiridho et al., 2018). Hal ini mendorong meningkatnya jumlah wisatawan yang datang dari berbagai daerah hingga mancanegara yang ingin melihat dan menikmati pantai serta pulau indah yang masih alami. Sehingga sektor pariwisata terutama perhotelan pada Lampung secara langsung mengalami kemajuan dan pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun ini.

Selain itu, Lampung merupakan salah satu jembatan utama penghubung pulau Sumatera dengan pulau Jawa dengan adanya Pelabuhan Bakauheni dan Pelabuhan Merak. Berdasarkan data yang diambil dari Badan Pusat Statistik Indonesia, Lampung sendiri menduduki peringkat ke-2 (di bawah DI Yogyakarta) sebagai daerah Indonesia yang memiliki tingkat okupansi terbesar dengan persentase sebesar 55.52% pada tahun 2022 (Mashabi & Prasetya, 2023). Sehingga terbukti bahwa sebenarnya Lampung merupakan salah satu daerah yang cukup diminati untuk dikunjungi.

Namun dilaporkan bahwa angka tamu hotel di Bandar Lampung mengalami penurunan pada bulan April 2023 (Silviana, 2023). Sebaliknya, pada bulan yang sama terdapat banyak sekali penduduk yang melewati jalur penyebrangan Merak-Bakauheni (Salam, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya banyak sekali pengunjung yang melewati Lampung, tetapi tidak singgah di Lampung, sehingga tamu perhotelan mengalami penurunan pada saat *high season*.

Hal ini secara langsung menuntut para pelaku bisnis hotel di Bandar Lampung, yang merupakan kota terbesar di Lampung, untuk saling berkompetisi sekaligus bekerja sama untuk memajukan daerah Lampung. Penempatan strategi bisnis dan pengimplementasian inovasi-inovasi baru yang tepat diharapkan dapat membantu memajukan sektor perhotelan Lampung dan dengan demikian membantu provinsi Lampung agar dapat bersaing dengan daerah lain seperti Bali dari segi pariwisata dan perhotelan.

Cleelia Costa (2022) mengutarakan bahwa pada sebagian besar studi pendahulu bertujuan untuk mengukur aktivitas inovasi dengan membagikan hotel menjadi dua kategori kelompok; yang melakukan inovasi dan yang tidak, dengan menghitung jumlah inovasi (Orfila-Sintes & Mattsson, 2009), atau dengan menghitung skor rata-rata dari inovasi (Griseemann et al., 2013). Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi mengenai pengaruh Kesadaran Peluang (KP), Lingkungan Kreatif (LK), Intensi Berinovasi (IB) serta Perilaku Inovatif (PI), dan dampak inovasi pada Kinerja Hotel (KP) dengan memberikan pemahaman dasar dan gambaran umum tentang aktivitas inovasi hotel di daerah Bandar Lampung.

1.2 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Peluang berpengaruh positif terhadap Intensi Berinovasi di Bandar Lampung?

2. Apakah Lingkungan Kreatif berpengaruh positif terhadap Intensi Berinovasi di Bandar Lampung?
3. Apakah Intensi Berinovasi berpengaruh positif terhadap Perilaku Inovatif di Bandar Lampung?
4. Apakah Perilaku Inovatif berpengaruh positif terhadap Kinerja Hotel di Bandar Lampung?
5. Apakah Intensi Berinovasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Hotel di Bandar Lampung?
6. Apakah Intensi Berinovasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Hotel dengan dimediasi oleh Perilaku Inovatif di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh positif antara Kesadaran Peluang terhadap Intensi Berinovasi di Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh positif antara Lingkungan Kreatif terhadap Intensi Berinovasi di Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh positif antara Intensi Berinovasi terhadap Perilaku Inovatif di Bandar Lampung.
4. Mengetahui pengaruh positif antara Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Hotel di Bandar Lampung.
5. Mengetahui pengaruh positif antara Intensi Berinovasi terhadap Kinerja Hotel di Bandar Lampung.

6. Mengetahui pengaruh positif antara Intensi Berinovasi terhadap Kinerja Hotel dengan dimediasi oleh Perilaku Inovatif di Bandar Lampung.

1.4 Cakupan Penelitian

Adapun cakupan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan mencakup pengaruh dari kesadaran peluang, lingkungan kreatif, dan inovasi secara langsung terhadap kinerja hotel, maupun secara tidak langsung dengan mediasi dari perilaku inovatif.
2. Responden penelitian merupakan Direktur, *General Manager*, karyawan *Sales and Marketing*, karyawan *Accounting*, karyawan *Operational*, karyawan *Human Resource*, pimpinan divisi dan jabatan lain yang berpengetahuan cukup dari beberapa hotel di Bandar Lampung.
3. Responden tengah aktif bekerja dalam hotel yang ditempatinya dengan minimum telah bekerja selama 6 bulan.
4. Nama perusahaan/hotel disunting guna menjaga privasi data yang dikumpulkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dalam bidang inovasi jasa dan memperkaya pemahaman mengenai peran kesadaran peluang, lingkungan kreatif, inovasi dan perilaku inovatif terhadap kinerja hotel. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian mengenai inovasi hotel berikutnya.

2. Manfaat Manajerial

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman serta menjadi pedoman dalam pengetahuan inovasi yang terjadi pada sektor perhotelan di Bandar Lampung. Serta mendorong pelaku usaha dan pemerintah untuk melakukan lebih banyak perkembangan dan perubahan positif bagi industri perhotelan Bandar Lampung dengan menciptakan inovasi-inovasi baru guna bersaing serta bekerja sama dengan satu sama lain dan menjadi salah satu provinsi Indonesia yang memiliki industri perhotelan yang maju.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas lima bab, berikut adalah penjabaran singkat dari isi setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bab yang mengawali penelitian dan akan dibagi menjadi enam sub-bab. Sub-bab ini terdiri dari: latar

belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori menjabarkan seluruh teori yang memiliki keterkaitan dengan variabel, menjelaskan hubungan antar variabel yang membentuk hipotesis penelitian, model penelitian yang diadopsi untuk menjelaskan hubungan antar variabel, serta hasil penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian akan menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian untuk menguji tiap-tiap variabel. Bab ini berisikan objek serta jenis penelitian, unit analisis, populasi dan sampel penelitian, ukuran sampel, metode pengumpulan data, definisi konseptual dan operasional, skala pengukuran, metode analisis, pengujian, dan *pre-test*.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab hasil penelitian akan membahas mengenai hasil dari proses olah data yang telah dilakukan. Hasil olah data akan tersusun dalam sebuah struktur dan dibahas dalam beberapa bagian: bagian analisis

deskriptif, bagian model luaran (*outer model*), bagian model dalam (*inner model*), dan pembahasan hasil akhir penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran adalah bab terakhir dan akan berisikan kesimpulan apa yang sudah diteliti, mulai dari implikasi penelitian baik secara teoritis maupun manajerial, keterbatasan penelitian, serta saran bagi peneliti kedepannya bila ingin melanjutkan penelitian.

