

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

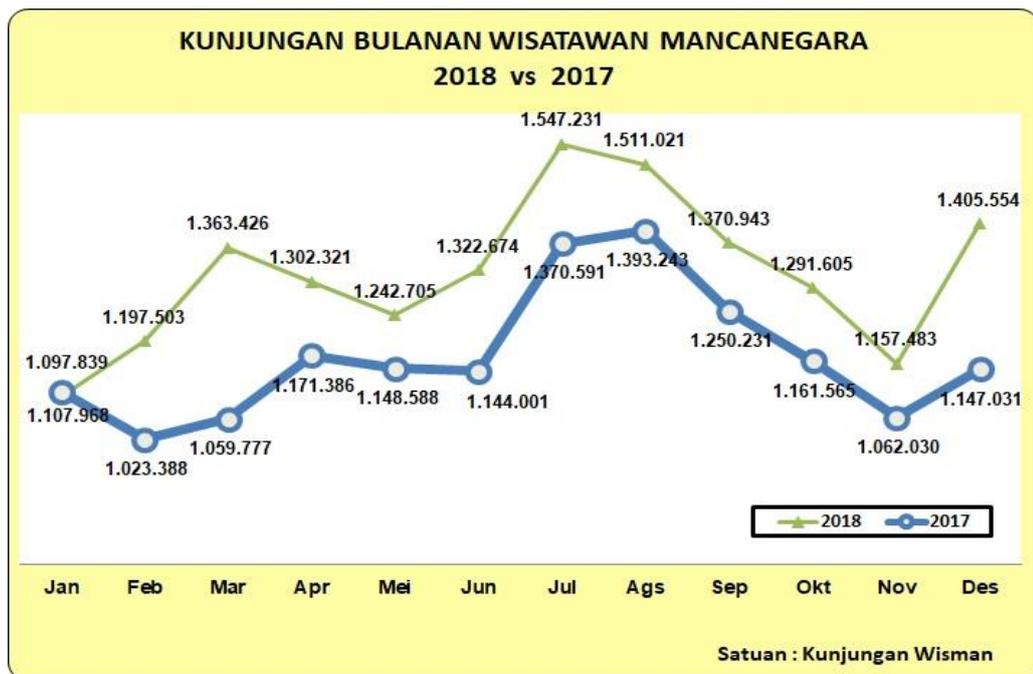
Hotel menurut Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987 menjelaskan bahwa, hotel adalah bangunan atau perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Hotel berbintang Indonesia dibagi menjadi lima tingkatan. Peninjauan terhadap klasifikasi dilakukan tiga tahun sekali dengan mempertimbangkan berbagai aspek. Berdasarkan SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77 klasifikasi jenis hotel berdasarkan bintang yaitu: Hotel bintang satu, Hotel bintang dua, Hotel bintang tiga, Hotel bintang empat dan Hotel bintang lima. Adapun persyaratan yang harus di penuhi hotel berbintang yaitu:

1. Hotel berbintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar suite room, memiliki restaurant dan bar.
2. Hotel berbintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua suite room, memiliki restaurant dan bar.
3. Hotel berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga suite room, memiliki restaurant dan bar.
4. Hotel berbintang empat apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat suite room, memiliki restaurant dan bar.
5. Hotel berbintang lima apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima suite room, memiliki restaurant dan bar. Sumber: (Cahyana, 2015)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang usaha untuk turut bersaing dalam menjangkau konsumen lokal. Pariwisata di Indonesia dapat dikatakan mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Setiap tahunnya jumlah wisatawan mancanegara meningkat. Berikut ini terdapat data wisawatawan mancanegara yang ke Indonesia:



Gambar 1.1 Perbandingan Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara Tahun 2017 dan Tahun 2018

Sumber: (Pariwisata, 2019)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami kenaikan yang menandakan jumlah wisawatawan mancanegara yang ke Indonesia bertambah, peningkatan ini perlu diimbangi dengan peningkatan penyediaan kamar hotel maupun akomodasi lainnya. Perusahaan – perusahaan akan menciptakan sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisatawan, khususnya di bidang industri jasa yaitu industri perhotelan (Statistik, 2018).

Perkembangan hotel yang semakin meningkat membuat persaingan hotel di Indonesia semakin ketat. Hal ini mengakibatkan usaha perhotelan untuk terus membuat strategi untuk mempertahankan konsumennya. Berikut terdapat Hotel *Top Brand* 2019 di Indonesia:

Tabel 1.1 Data Hotel Top Brand 2019

Merek	TBI	TOP
Amaris	23.4%	TOP
Fave Hotel	19.1%	TOP
Ibis Hotel	18.9%	TOP
Novotel	9.4%	
Pop	8.5%	

Sumber: (Top Brand Award, 2019)

Data Hotel Top Brand 2019 menunjukkan bahwa pada peringkat pertama adalah Amaris hotel yaitu *brand* hotel yang berbintang dua, dengan cabang 21 di Indonesia (Amaris Hotel, 2017), peringkat kedua Fave hotel yaitu *brand* hotel berbintang dua, dengan cabang 33 di Indonesia (Fave hotel, 2015). Terbukti dengan adanya data jumlah tingkat penghunian kamar pada bintang dua tahun 2018 mengalami peringkat tertinggi. Berikut adalah grafik tingkatan penghunian hotel berbintang dua di Indonesia:



Gambar 1.2 Tingkatan Penghunian Hotel Berbintang Dua Tahun 2017 – 2018

Sumber: (Statistika, 2019)

Tingkat penghunian kamar (TPK) adalah indikator untuk mengembangkan usaha dibidang akomodasi atau perhotelan. TPK tertinggi hotel berbintang yaitu hotel berbintang dua yang memiliki 60,76%.



Gambar 1.3 Tingkatan Penghunian Hotel Berbintang Dua Tahun 2015 – 2016

Sumber: (Statistika, 2016)

Berdasarkan Gambar 1.2 dan 1.3 Tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang dua memiliki kenaikan dari tahun 2015-2018 yaitu 48,89% - 60,76% dibandingkan hotel berbintang yang lain. Pada tahun 2018 hotel bintang dua mengalami kenaikan yang cukup pesat yaitu hotel yang paling tinggi tingkat penghunian kamar (TPK). Dengan harga sebesar Rp.450.000 fasilitas yang dimiliki oleh hotel Amaris dan Fave hotel berupa kolam renang, *bathub* dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen seperti menyediakan jaringan internet gratis, sarapan, ketersediaan kopi dan teh. Fasilitas yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan hotel berbintang tiga dan empat seperti Ibis hotel dan hotel Novotel. Dengan adanya fenomena tersebut konsumen lebih condong menginap di hotel bintang dua yang memiliki fasilitas yang sama tetap dengan harga yang lebih murah.

Ketika proses pencarian informasi telah didapat dengan baik, maka proses selanjutnya adalah evaluasi. Evaluasi berarti mencari alternatif terbaik dalam memilih hotel berbintang sebelum akhirnya memutuskan pembelian. Dalam mencari sebuah alternatif, konsumen akan. Pada tahap ini, konsumen akan menilai diantara banyaknya produk dengan melihat kelebihan dan kekurangan produk, apakah produk tersebut sesuai keinginannya, serta apakah harga yang ditawarkan sesuai sebelum akhirnya memutuskan pembelian.

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan cara mengukur tingkat kegunaan dan nilai penting setiap atribut yang terdapat pada produk atau jasa. Atribut pada suatu produk dan jasa dapat menimbulkan daya tarik yang dapat mempengaruhi konsumen. Sikap konsumen terhadap produk dan jasa dapat mencerminkan penilaian terhadap produk dan jasa tersebut (*Rahardi, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah, 2016*).

Jumlah hotel yang semakin meningkat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat dan pelaku bisnis harus membaca preferensi apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih menginap hotel berbintang dua. Dari hal tersebut perlu diadakannya penelitian untuk mengetahui kombinasi atribut apa yang mempengaruhi konsumen dalam memilih menginap di hotel bintang dua di Indonesia. Mengetahui atribut yang paling dominan yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap menginap di hotel bintang dua. Maka analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis konjoin.

Perbandingan hotel bintang dua yang ada di Indonesia sebagai berikut:

1. Nama hotel: Cordela hotel senen
Fasilitas: Harga 450.800, Ketersediaan sarapan, *wifi* dikamar dan *area* umum, ketersediaan kopi dan teh, antar jemput bandara berbiaya, *area* parkir, layanan pijit, restoran dan spa
Alamat: Senen, Jakarta
2. Nama hotel: U residence dua karawaci
Fasilitas: Harga 653.333, kolam renang, *wifi* dikamar dan area umum, kafe, *area* parkir, restoran dan layanan kamar
Alamat: Karawaci, Tangerang
3. Nama hotel: The amarani syariah hotel
Fasilitas: Harga 237.388, antar jemput bandara, AC, *wifi* di area umum, restoran, kafe, ketersediaan kopi dan teh
Alamat: Nusa lembongan, Bali Indonesia

4. Nama hotel: Zest hotel jemursari
Fasilitas: Harga 279.999, Ketersediaan sarapan, *internet* di kamar dan *area* umum, ketersediaan antar jemput bandara dengan biaya tambahan dan memiliki fasilitas AC
Alamat: Surabaya, Jawa Timur
5. Nama hotel: OYO 2099 Hz Residence
Fasilitas: Harga kamar 183.306, *Free wifi* di kamar dan *area* umum, AC, dan tv
Alamat: Tasikmalaya, Jawa Barat Indonesia
6. Nama hotel: Batavia hotel
Fasilitas: Harga hotel Rp.640.200, ketersediaan kopi dan teh, ketersediaan sarapan, layanan kamar 24 jam, *wifi* di area umum, *laundry*, kafe
Alamat: Siantar Selatan, Sumatera Utara Indonesia
7. Nama hotel: Riyadh guest house syariah
Fasilitas: Harga 310.200, ketersediaan sarapan, jaringan *internet* kamar dan *area* umum, restoran, ketersediaan kopi dan teh, layanan antar jemput bandara, area parkir dan layanan pijat
Alamat: Banjarmasin, Banjarbaru
8. Nama hotel: D and B Bungalows
Fasilitas: Harga Rp. 541.505, 24 jam *room service*, jaringan *internet* di area umum dan kamar, *free* sarapan dan *lunch*, *swimming pool*, AC, restoran
Alamat: Nusa lembongan, Bali Indonesia
9. Nama hotel: D'holiday hotel makassar
Fasilitas: Harga 225.000, *internet* kamar dan *area* umum, antar jemput bandara berbiaya, ketersediaan sarapan, ketersediaan kopi dan teh, restoran, *area* parkir dan kafe
Alamat: Makassar, Sulawesi Selatan
10. Nama hotel: Horex (horizon express) hotel sentani
Fasilitas: Harga 656.210, ketersediaan sarapan, restoran, *internet* kamar dan *area* umum, antar jemput bandara, ketersediaan kopi dan teh, kafe dan *area* parkir
Alamat: Sentani, Jayapura (Traveloka, 2020)

Pada hotel bintang dua menyediakan fasilitas dengan berbagai macam harga pada bintang dua dengan fasilitas yang ditawarkan berbeda – beda seperti memiliki fasilitas kolam berenang, ketersediaan sarapan, jaringan *internet* dikamar dan *area* umum, penjemputan bandara, ketersediaan kopi dan teh, area parkir, layanan pijit dan *restaurant*. Beberapa fasilitas yang hotel bintang dua yang konsumen butuhkan yaitu dari itu penelitian ini adalah harga kamar, jaringan internet, sarapan, ketersediaan kopi dan teh, dan layanan penjemputan bandara karena setiap hotel bintang dua yang memiliki rating tertinggi memiliki atribut tersebut. Atribut tersebut diambil berdasarkan Jurnal Internasional Chinese Travelers Preferences for Hotel Amenities (Kucukusta, Chinese Travelers’ Preferences For Hotel Amenities, 2017). Karena atribut pada jurnal tersebut yaitu mengacu pada fasilitas hotel berbintang dua akan tetapi layanan penjemputan bandara hanya mengacu ke beberapa hotel bintang dua saja yaitu seperti hotel The Margangsa, Fave hotel adi sucipto dan lain-lain (Surakarta, 2019).

Harga yang digunakan atribut melalui *website* Traveloka tahun 2019 karena *Website* Traveloka yang meraih angka pengunjung tertinggi. Hal ini dapat dilihat dari data pengunjung yang diambil dari SimilarWeb sebagai berikut:

Rank	Website	Category
1	 traveloka.com	Travel and Tourism > Air Travel
2	 tiket.com	Travel and Tourism > Travel and Tourism
3	 booking.com	Travel and Tourism > Accommodation and Hotels
4	 agoda.com	Travel and Tourism > Accommodation and Hotels

Gambar 1.4 Peringkat Ecommerce

Sumber: (SimilarWeb, 2020)

Gambar 1.4 merupakan hasil SimilarWeb tahun 2020 yang menunjukkan bahwa Traveloka merupakan perusahaan layanan perjalanan terpopuler di Indonesia dengan jumlah pengunjung *website* tertinggi. Jumlah hotel bintang dua di Indonesia berjumlah 745 dengan sebanyak 48.137 kamar (Statistik, 2018).

Dengan adanya fenomena tersebut maka perindustrian perhotelan perlu mengetahui preferensi konsumen terhadap pemilihan hotel untuk meningkatkan perusahaan dalam bidang pelayanan jasa hotel. Maka dari itu penulis mengajukan

judul **”Analisis Atribut yang menjadi Preferensi Konsumen dalam memilih Hotel Bintang Dua di Indonesia”** sebagai penelitian tugas akhir.

1.3 Perumusan Masalah

Pada tahun 2018 hotel bintang dua mengalami kenaikan yang cukup pesat yaitu hotel yang paling tinggi tingkat penghunian kamar (TPK). Dengan harga sebesar Rp.450.000 fasilitas yang dimiliki oleh hotel Amaris dan Fave hotel berupa kolam renang, *bathtub*, dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen seperti menyediakan jaringan internet gratis, sarapan, ketersediaan kopi dan teh. Fasilitas yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan hotel berbintang tiga dan empat seperti Ibis hotel dan hotel Novotel. Dengan adanya fenomena tersebut konsumen lebih condong menginap di hotel bintang dua yang memiliki fasilitas yang sama tetap dengan harga yang lebih murah.

Jumlah hotel yang semakin meningkat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat dan pelaku bisnis harus membaca preferensi apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih hotel berbintang dua. Atribut yang akan digunakan pada penelitian ini adalah harga kamar, *bathtub*, jaringan internet, sarapan, ketersediaan kopi dan teh, dan layanan penjemputan bandara. Atribut tersebut diambil berdasarkan Jurnal Internasional Chinese Travelers Preferences for Hotel Amenities (Kucukusta, 2017).

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan maka penulis mengajukan judul **”Analisis Atribut yang menjadi Preferensi Konsumen dalam memilih Hotel Bintang Dua di Indonesia.”**

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas sebelumnya, pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Atribut manakah yang menjadi nilai utility konsumen dalam memilih hotel berbintang dua di Indonesia?
2. Kombinasi value index mana yang paling disukai konsumen dalam memilih hotel berbintang dua di Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di kemukakan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui atribut yang menjadi nilai utility konsumen dalam memilih hotel berbintang dua
2. Untuk mengetahui kombinasi value index atribut yang paling disukai dalam memilih hotel berbintang dua di Indonesia

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Aspek Praktis

1. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi dan masukan dalam meningkatkan pengembangan kualitas layanan meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan berdasarkan atribut - atribut yang telah ditentukan

2. Bagi Penelitian Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lain untuk pembuatan tugas akhir selanjutnya.

1.6.2 Aspek Akademis

Menambah wawasan dan kemampuan mengenai penerapan teori yang telah di dapat selama perkuliahan di Universitas Telkom.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berikut adalah sistematika skripsi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan topik atau variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang mengantarkan pada kesimpulan penelitian, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian yang meliputi pembahasan tentang: jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, jenis data, serta teknis analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penelitian dan pembahasannya secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Dari setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, penerapan, dan penarikan kesimpulan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran terhadap hasil akhir penelitian. Kesimpulan dari pembahasan penelitian yang dilakukan dan saran yang perlu disampaikan untuk subjek penelitian dan penelitian selanjutnya