

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang sangat terpengaruh oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan pada industri pariwisata. Pariwisata menjadi lebih mudah diakses dan semakin terbuka untuk segmen pasar yang lebih luas karena kemajuan teknologi dalam transportasi dan aksesibilitas informasi. Teknologi juga memungkinkan terciptanya pengalaman wisata yang lebih personal dan interaktif. Dalam industri pariwisata, teknologi dapat meningkatkan kualitas dan kemudahan dalam pelayanan kepada wisatawan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi dalam industri pariwisata telah menjadi semakin penting dan menjadi strategi penting bagi industri ini untuk meningkatkan daya saingnya termasuk dalam bagian akomodasi.

Akomodasi merupakan salah satu aspek penting dalam industri pariwisata. Penginapan yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan tamu dapat menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu selama menginap. Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat banyak inovasi dalam desain, konsep, dan teknologi dalam industri akomodasi. Salah satu inovasi tersebut adalah *Virtual Hotel Operator (VHO)* yang merupakan konsep penginapan berbasis teknologi yang memungkinkan pengelola hotel untuk beroperasi secara virtual.

Virtual Hotel Operator (VHO) adalah sebuah konsep akomodasi yang memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan penginapan yang praktis dan efisien. VHO dapat diakses melalui aplikasi atau *website*, di mana tamu dapat melakukan pemesanan dan melakukan *check-in* secara *online*. Penggunaan teknologi dalam VHO juga memungkinkan tamu untuk mengontrol lingkungan penginapan, seperti pencahayaan, suhu, dan akses ke hiburan. Oleh karena itu, VHO menjadi alternatif akomodasi yang menarik bagi wisatawan yang

menginginkan pengalaman yang lebih modern dan efisien. Perbedaan VHO dengan Hotel bisa dibedakan dari properti fisik, jika hotel memiliki properti fisik seperti bangunan, kamar tidur, dan fasilitas lainnya. Dari segi layanan, hotel menyediakan langsung kepada tamu seperti layanan kamar, *laundry*, penitipan anak, dan layanan *concierge*. Sedangkan pada VHO Sebagian besar layanan diberikan melalui *platform digital*, termasuk pemesanan kamar dan pemasaran.

Di Indonesia, VHO pertama kali diperkenalkan pada tahun 2016 oleh perusahaan teknologi asal Singapura, yang bernama RedDoorz. RedDoorz menawarkan layanan manajemen operasional dan pemasaran untuk hotel *budget* di seluruh Indonesia dengan menggunakan *platform* teknologi mereka. Keberhasilan RedDoorz dalam mengembangkan bisnisnya di Indonesia membuka peluang bagi VHO lainnya untuk masuk ke pasar Indonesia. Sejak itu, beberapa perusahaan VHO lainnya seperti OYO, AiryRooms, dan ZenRooms juga memasuki pasar Indonesia. Sedangkan RedDoorz masuk pertama kali ke Kota Bandung pada tahun 2017, dengan menawarkan layanan penginapan yang terjangkau tentunya memberikan banyak manfaat bagi wisatawan dan pemilik properti di Kota Bandung. Saat ini, kota Bandung menjadi salah satu pasar potensial bagi VHO di Indonesia dan terus menjadi pusat perhatian dalam bisnis penginapan *online*.

VHO di Bandung bisa dibilang sangat menyebar luas sehingga bisa di tarik kesimpulan, setiap VHO memiliki hotel unggulan yang menjadi pilihan utama jika ingin menginap di VHO Bandung. Sebagai acuan ada 162 properti OYO di Kota Bandung yang menjamur diberbagai wilayah, tetapi yang menjadi 3 unggulan teratas menurut website yang bernama Tripadvisor adalah Capital O 253 Topas Galeria Hotel, OYO Flagship 483 Tamansari Panoromic Bandung, dan Collection O 10 Sweet Karina Bandung.

Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan tentang kepuasan tamu di berbagai jenis akomodasi, namun masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang khusus membahas kepuasan tamu yang menginap di VHO. Terdapat kesenjangan penelitian yang dapat diisi, yaitu tentang pengaruh teknologi dalam mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di VHO. Dalam hal ini, penelitian ini

akan mengumpulkan data dari tamu yang telah menginap di VHO di Kota Bandung. Penelitian ini juga akan melibatkan studi teoritis mengenai kepuasan tamu dan penggunaan teknologi dalam akomodasi pariwisata.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan tamu yang menginap di Virtual Hotel Operation Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu menginap di Virtual Hotel Operation Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka dibangun sebuah aplikasi yang mengacu pada pengelolaan penjualan dan pengkajian berbasis *web*. Adapun Tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu menghasilkan aplikasi yang dapat:

1. Menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan tamu yang menginap di Virtual Hotel Operation Bandung.
2. Menganalisis tingkat kepuasan tamu menginap di Virtual Hotel Operation Bandung.

## **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus kepada tingkat kepuasan tamu yang menginap di *Virtual Hotel Operator* di Kota Bandung. Adapun batasan masalah ini dibuat supaya pembahasan yang dibahas tidak melebar dan terfokus pada masalah yang ada. Kemudian penelitian ini juga akan berfokus kepada apa saja hal yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu berdasarkan variabel seperti lokasi ataupun periode yang ada.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis bagi industri akomodasi dan pariwisata, khususnya di Kota Bandung. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan bagi pengelola bisnis VHO dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas akomodasi yang disediakan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang berguna bagi wisatawan yang berencana menginap di VHO di Kota Bandung, sehingga dapat membantu mereka dalam memilih akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Selain itu, hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dan lembaga terkait dalam mengembangkan kebijakan pariwisata di Kota Bandung.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori tentang kepuasan tamu dan penggunaan teknologi dalam akomodasi pariwisata. Dalam hal ini, penelitian ini dapat menguji dan memperluas teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di VHO, serta hubungan antara penggunaan teknologi dan kepuasan tamu. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori tentang manajemen bisnis akomodasi pariwisata, terutama dalam hal pengelolaan dan pemanfaatan teknologi dalam bisnis VHO.