

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia terus berkembang menjadi sektor komersial di bidang jasa yang dapat memenuhi segala kebutuhan sesuai dengan peningkatan kegiatan pariwisata. Terdapat berbagai jenis tempat wisata potensial di Indonesia yang dapat meningkatkan kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Pariwisata dan bisnis perhotelan sangat erat kaitannya, selain sebagai bagian dari perekonomian keduanya juga saling melengkapi.

Bisnis perhotelan tidak hanya bergantung pada jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan lain, seperti *convention* dan *meeting* yang dilakukan oleh institusi lain yang mempengaruhi penjualan kamar dalam akomodasi tersebut. Bisnis perhotelan adalah industri jasa yang menggabungkan produk dan jasa, contoh produk yang dijual adalah desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel, suasana yang tercipta di kamar hotel, restoran, dan semua fasilitas yang ada. Sedangkan jasa yang dijual adalah keramahan dan kemampuan staf/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Pada tahun 2017 lalu, Kota Palembang sudah mempersiapkan daerahnya untuk menjadi tuan rumah event internasional yang bergengsi yaitu Asian Games. Dukungan pemerintah daerah dalam melakukan pembenahan untuk menyambut para tamu kota dan negara yang akan hadir di event internasional ini terlihat sangat jelas. Hal ini terlihat melalui penambahan fasilitas dan perlengkapan yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan para atlet, *official committee*, suporter dan delegasi dari berbagai kota dan negara yang berkunjung ke Kota Palembang.

Tingkat penghunian kamar hotel yang ada di Kota Palembang dari tahun 2019 sampai 2021 pun terlihat mengalami penurunan di karenakan pandemi

Covid-19 dan stabil kembali di tahun 2022, hal ini sesuai dengan data pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Sumatera Selatan

No	Tahun	Tingkat Hunian (%)	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar
1	2017	60,16	74	6.078
2	2018	58,88	86	7.379
3	2019	53,99	85	7.259
4	2020	40,75	74	6.566
5	2021	48,83	77	6.618
6	2022	53,61	78	6.830

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kamar pada tahun 2018 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2017. Peningkatan jumlah kamar tersebut dikarenakan adanya persiapan dari pemerintah daerah untuk kegiatan Asian Games yang akan diselenggarakan pada tahun 2018. Tidak dapat dipungkiri, kegiatan Asian Games yang diselenggarakan pada tahun 2018 lalu turut mendorong peningkatan jumlah akomodasi di kota Palembang. Selain itu, pada tahun 2022 setelah pandemi Covid-19 berakhir mengalami peningkatan TPK dibandingkan 2 tahun sebelumnya. Seiring dengan kegiatan tersebut, juga berdampak pada persaingan antar pemilik hotel untuk menarik wisatawan ke hotel yang dikelolanya.

Tahun 2022 penjualan kamar di The Arista Hotel Palembang mengalami peningkatan permintaan reservasi hotel, terbukti dengan data sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Tingkat Hunian Kamar Hotel di The Arista Palembang Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Kamar	Volume Penjualan Kamar	Tingkat Hunian Kamar %
2018	141	43.237	75,14
2019	141	43.530	75,37
2020	141	36.534	69,53
2021	141	42.186	73,75
2022	142	45.891	78,61
Rata-rata		42.275	74,46

Sumber : HRD The Arista Hotel Palembang, 2023

Dari data diatas adanya peningkatan penghuni kamar di The Arista Hotel Palembang, peningkatan tertinggi pada tahun 2022 sebesar 78,61% . Setelah pandemi tingkat hunian sudah merangkak normal untuk penyewaan kamar hotel di The Arista Hotel Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan untuk menginap adalah keputusan pelanggan yang dipengaruhi secara ekonomi keuangan, MICE, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, dan fasilitas. Oleh karena itu, peran fasilitas dan harga sangatlah diperlukan untuk memudahkan calon tamu dalam mengambil keputusan. Menurut Sudaryono (2016:240) keputusan pembelian merupakan sebuah evaluasi dari para konsumen yang telah membentuk sebuah merek yang sudah ada dalam daftar yang akan dipilih.

Menurut Hassan (2014:521) harga merupakan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Harga merupakan salah satu atribut terpenting yang dinilai oleh

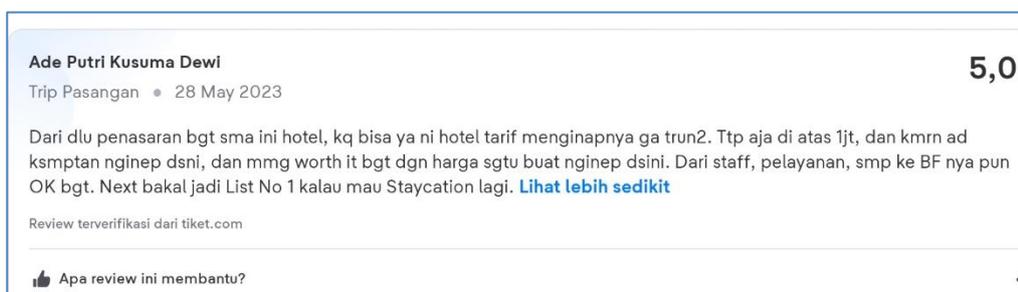
konsumen. Oleh karena itu, manager harus memahami peran harga dalam membentuk sikap konsumen. Selain itu, harga yang ditawarkan harus sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan.

Produk yang berkualitas dengan harga bersaing adalah yang terpenting dalam memenangkan persaingan, yang pada akhirnya dapat memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan saat ini memiliki permintaan nilai yang lebih besar dan lebih beragam karena pelanggan memiliki beragam pilihan tentang barang dan jasa yang mereka beli. Pada masa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga mempengaruhi persaingan dalam bisnis, khususnya pada bisnis perhotelan. Harga merupakan variabel khusus yang kritis dan kompleks yang digunakan perusahaan untuk mengimplementasikan strategi pemasarannya. Keputusan manajemen hotel untuk menetapkan harga yang tepat pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kelayakan pelanggan.

Berdasarkan review-review dari tamu yang menginap di The Arista Hotel Palembang melalui beberapa situs-situs web pencarian hotel yang mengatakan bahwa:



Gambar 1. 1 Review Dari Tamu Melalui Traveloka
 Sumber: Website Traveloka (<https://www.traveloka.com>), 2023

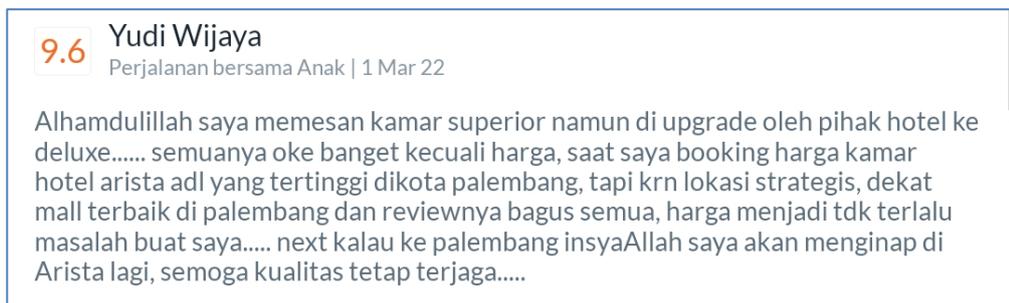


Gambar 1. 2 Review Dari Tamu Melalui Tiket.com
 Sumber: Website Tiket.com (<https://m.tiket.com>), 2023



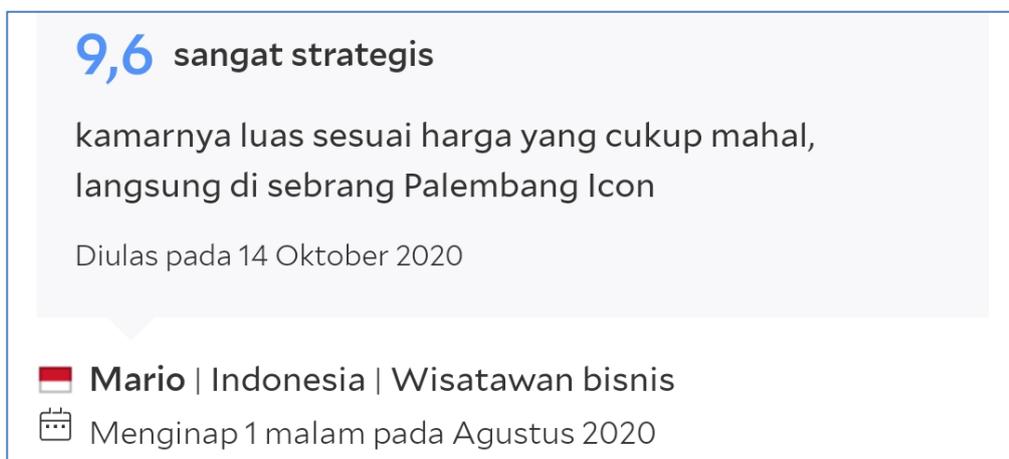
Gambar 1. 3 Review Dari Tamu Melalui Tripadvisor

Sumber: Website Tripadvisor (<https://www.tripadvisor.co.id>), 2018



Gambar 1. 4 Review Dari Tamu Melalui PegiPegi

Sumber: Website PegiPegi (<https://www.pegipegi.com>), 2022



Gambar 1. 5 Review Dari Tamu Melalui Agoda

Sumber: Website Agoda (<https://www.agoda.com>), 2020

Dari review-review para tamu terhadap harga menarik untuk diteliti lebih lanjut, bagaimana harga mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di The Arista Hotel Palembang.

Selain harga, fasilitas juga dapat mempengaruhi dalam keputusan menginap. Fasilitas merupakan pembanding dari semua layanan yang ditawarkan dan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Srijani & Hidayat, 2017:34). Fasilitas hotel yang lengkap akan memberikan nilai tambah untuk mampu memuaskan tamu. Fasilitas yang disediakan adalah kamar tidur, dengan segala perlengkapan yang ada didalamnya, restoran dan cafe sebagai faktor pendukungnya. Fasilitas tambahan berupa (fasilitas hiburan dan olahraga), dan lain-lain. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak hotel.

Berikut ini daftar harga beserta fasilitas yang didapatkan kamar hotel 5* di Palembang pada bulan April 2023 dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 1. 3 Daftar Harga dan Fasilitas Kamar Hotel 5* di Palembang pada Bulan April 2023

No	Tipe Kamar	Hotel	Harga (Rp)	Fasilitas	Luas Kamar
1	Superior Room	The Arista	1.264.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> , <i>Free airport pick-up or drop</i> (Max 3 tamu)	32 m ²
	Superior Room	Wyndham Opi	799.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> (Max 4 tamu)	25 m ²
2	Deluxe Room	The Arista	1.398.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> , <i>Free airport pick-up or drop</i> (Max 3 tamu)	32 m ²
	Deluxe Room	Wyndham Opi	1.020.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> (Max 4 tamu)	30 m ²
	Deluxe Room	The Excelton	770.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> (Max 4 tamu)	27 m ²
3	Arista Club	The Arista	1.796.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> , Akses Gratis ke Lounge Eksekutif, <i>Free airport pick-up or drop</i> (Max 3 tamu)	35 m ²
	Club	The Excelton	1.220.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> dan <i>Shower</i> (Max 4 tamu)	43 m ²
4	Business Suite	The Arista	3.048.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> dan <i>shower</i> , Akses Gratis ke Lounge Eksekutif, Setrika dan Papan Setrika, Brankas, <i>Free airport pick-up or drop</i> , Ruang keluarga, Mesin kopi, Radio (Max 3 tamu)	60 m ²
	Junior Room	Wyndham Opi	3.291.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> , Ruang Tamu, Akses ke Lounge Eksekutif (Max 4 tamu)	62 m ²
	Junior Suite	The Excelton	2.480.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> dan <i>Shower</i> (Max 4 tamu)	37 m ²
5	Executive Suite	The Arista	3.888.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> dan <i>shower</i> , Akses Gratis ke Lounge Eksekutif, Setrika dan Papan	70 m ²

				Setrika, <i>Free airport pick-up or drop</i> , Ruang keluarga, Mesin kopi, Radio, Fasilitas VIP (Max 3 tamu)	
	Executive Suite	Wyndham Opi	2.251.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> , Akses ke Lounge Eksekutif (Max 4 tamu)	30 m ²
6	Arista Suite	The Arista	6.258.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> dan <i>shower</i> , <i>Free airport pick-up or drop</i> , Ruang keluarga, Mesin kopi, Radio, Fasilitas VIP (Max 6 tamu)	93,5 m ²
	Presidential Suite	Wyndham Opi	7.000.000	Sarapan, Wifi, <i>Shower</i> , Ruang Tamu/Ruang Makan, Dapur, Akses ke Lounge Eksekutif (Max 4 tamu)	125 m ²
	President Suite	The Excelton	6.080.000	Sarapan, Wifi, <i>Bathub</i> dan <i>Shower</i> (Max 4 tamu)	105 m ²

Sumber : Website Resmi The Arista, The Excelton, dan Wyndham Opi bulan April 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa harga kamar The Arista Hotel Palembang sangat kompetitif dibandingkan dengan harga kamar kedua hotel lainnya dan dengan tipe kamar yang sangat beragam. Harga kamar The Arista Hotel Palembang dan ke dua hotel lainnya bermacam-macam sesuai dengan fasilitas dan jasa yang di berikan. Harga kamar The Arista Hotel Palembang merupakan tertinggi nomor 1 dari ketiga jenis hotel 5* tersebut, hal itu dikarenakan ketiga hotel lainnya memberikan harga promosi yang sangat besar, bahkan Whyndham Opi Hotel Palembang dengan harga yang awalnya paling mahal jika di lihat di OTA dan observasi langsung merupakan harga kamar yang cukup murah karena mereka menetapkan harga dengan melihat peluang pasar dari tingkat konsumen setiap harinya.

Hal ini dapat menjadi pertimbangan konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang karena mengingat masih ada hotel dengan harga yang lebih rendah. Meskipun dalam hal ini tidak semua jenis hotel 5* diatas termasuk The Arista Hotel Palembang mempunyai fasilitas-fasilitas dan semua pelayanan yang sama, semua harga dari ke tiga hotel tersebut sesuai dengan fasilitas dan luas kamar yang didapatkan seperti di The Arista antara lain *free airport pick-up or drop*, akses gratis ke klub kebugaran, kolam renang, dan sauna. Fasilitas dan luas kamar setiap hotel berbeda-beda sesuai dengan tipe kamarnya.

Dengan melihat perbedaan dari beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, hasil penelitian tersebut dapat di ketahui bahwa keputusan konsumen menginap di suatu hotel dapat dilihat dari pengaruh faktor fasilitas dan bisa saja hanya dari pengaruh penetapan harga kamar hotel. Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk atau jasa, karena keputusan untuk membeli akan mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut di pilih dan di lakukan. Dalam hal ini ada dua hal yang dapat menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk diantaranya yaitu

fasilitas dan harga. Sehingga untuk menarik minat konsumen pengusaha harus lebih jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus di perhatikan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Keputusan Menginap di The Arista Hotel Palembang.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, hal yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang?
3. Adakah pengaruh fasilitas dan harga terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menfokuskan The Arista Hotel Palembang, untuk populasi atau sampel adalah masyarakat yang menginap di The Arista Hotel Palembang. Penulis membatasi masalah menjadi:

1. Penelitian hanya meneliti dua variabel bebas, yakni Fasilitas (X1) serta Harga (X2);
2. Peneliti hanya meneliti satu variabel terikat, yaitu Keputusan Menginap (Y1);
3. Fasilitas dan Harga yang diteliti terdapat di The Arista Hotel Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang;

2. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang;
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah informasi tentang fasilitas dan harga terhadap keputusan menginap yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya serta menambah informasi dan pengetahuan pembaca dan penulis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah bagi para praktisi, yaitu:

1. Bagi perusahaan, untuk memberikan informasi dan saran khususnya mengenai pengaruh fasilitas dan harga terhadap keputusan menginap di The Arista Hotel Palembang.
2. Bagi peneliti, diinginkan bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

