

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata adalah salah satu sektor yang berkontribusi besar dalam menyumbang devisa negara yang bersaing dengan sektor ekspor-impor lainnya. Kontribusi tersebut bersumber dari *length of stay* baik wisatawan lokal maupun mancanegara, *handcraft* sebagai cinderamata yang di beli wisatawan dan *involve a lot of people* yang mendorong perluasan lapangan kerja (bali.bisnis.com, 2023). Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, mencatat bahwa sektor pariwisata menyumbang pendapatan devisa sebesar US\$ 4,6 miliar pada tahun 2022, yang mana lebih besar dari tahun sebelumnya, yaitu US\$ 0,49 miliar dengan kenaikan sebesar 769,39% (solopos.com, 2023).

Dewasa ini, pariwisata bukan lagi merupakan sebuah hal yang mewah, tetapi sudah menjadi suatu kebutuhan dan bagian dari gaya hidup bagi masyarakat dari semua kalangan (ekonomi.republika.co.id, 2019). Melakukan perjalanan wisata ke suatu objek wisata adalah hal yang sangat dinanti. Namun, pariwisata tidak selalu hanya terfokus pada objek-objek wisata yang dituju saja, tetapi juga mencakup beragam industri. Industri yang terkait dengan pariwisata meliputi; akomodasi, yang terdiri dari hotel, motel, *resort*, *villa*, dan *guest house*; kemudian restoran dan *café*; lalu transportasi yang berupa sarana dan prasarana angkutan wisata seperti mobil, bus, pesawat udara, kereta api, dan kapal pesiar; pelayanan perjalanan yang meliputi *tour and travel* dan *tour guide*; atraksi wisata meliputi taman-taman bertema, museum, hutan lindung, agrowisata, kegiatan seni dan budaya; lalu terdapat fasilitas rekreasi, meliputi pengembangan dan pemanfaatan taman-taman negara, tempat perkemahan (*camping ground*), ruang konser, teater, dan lain-lain; toko pusat oleh-oleh cinderamata; spa; *photographer*; *laundry* dan juga pengembangan daerah tujuan wisata dapat berupa penelitian pangsa dan pasar, kelayakan kawasan

wisatawan, dan arsitektur bangunan, serta *money changer* (infoteknikindustri.com, 2020).

Pariwisata sangat erat kaitannya dengan jasa akomodasi, yaitu hotel. Hotel sebagai tempat persinggahan bagi wisatawan, menjadi komponen utama dan termasuk ke dalam sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada jumlah wisatawan yang datang (Simatupang, 2018:2). Menurut Baetie (2018:2), mengemukakan bahwa industri hotel sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan vital bagi para wisatawan dan berpartisipasi dalam penyediaan sarana pelengkap dengan fasilitas yang di tawarkan yaitu, jasa penginapan, layanan makan dan minum serta fasilitas lain saat menginap di sebuah hotel.

Hal yang paling menonjol dari sebuah hotel adalah pelayanan yang di berikan kepada tamu yang menginap, mulai dari pelayanan kamar serta pelayanan makanan dan minumannya. Menurut Chen, 2007 (dalam Baetie, 2018:2) mengemukakan bahwa, layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staf atau karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Selain itu, faktor lain yang menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih tempat penginapan mereka adalah lingkungan fisik yang baik. Lingkungan fisik tersebut dapat disebut dengan istilah "*servicescape*". Menurut Carneiro *et al.*, 2019 (dalam Li, 2021:1) menjelaskan bahwa istilah "*servicescape*" juga ditekankan dalam literatur *hospitality* selama dekade terakhir. Semakin banyak penelitian menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pelanggan cukup dipengaruhi oleh elemen *servicescape* di restoran, hotel, dan *resort*.

Menurut Arnould *et al.*, 1998 (dalam Li, 2021:2) menyatakan bahwa *servicescape* menggambarkan elemen lingkungan fisik buatan manusia yang dibuat oleh bisnis jasa untuk sebuah produk dengan penyampaian layanan termasuk arsitektur yang baik, suasana yang menyenangkan, fasilitas yang sesuai, dekorasi yang indah, dan aroma yang menyenangkan. Menurut Bitner, 1992 (dalam Lee *et al.*, 2018:2) menjelaskan bahwa, komponen *servicescape* telah diklasifikasikan menjadi tiga dimensi yaitu *ambient condition* (kondisi sekitar), *spatial layout and functionality* (tata ruang dan fungsi); dan *signs*,

symbols, and artifacts (tanda, simbol, dan artefak). Dengan menggunakan ketiga dimensi tersebut dapat menunjukkan bahwa *servicescape* sangat berpengaruh di lingkungan hotel (Awatarayana, 2022).

Menurut Gifari *et al.* (2021), menyatakan bahwa dalam konteks *repurchase intention* terhadap *servicescape*, semakin menarik *servicescape* yang ditawarkan oleh perusahaan maka konsumen akan semakin puas, dan akan mempengaruhi konsumen untuk membeli kembali produk jasa tersebut. Menurut Kurnia dkk. (2018:2) mengemukakan bahwa, konsumen yang telah tertarik dan melakukan pemilihan produk jasa yang akan digunakan, selanjutnya akan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diterima, agar dapat diketahui tingkat kepuasan konsumennya. Penelitian Suhartapa (2021:3) menjelaskan bahwa minat kunjung kembali memunculkan keinginan wisatawan untuk mengulang berkunjung sebagai respon langsung pasca kunjungannya di waktu lampau. Minat berkunjung seseorang dipengaruhi motivasi dan minat pada suatu objek, hal itu dapat membuat minat berkunjung sebagai suatu pernyataan tentang keinginan seseorang untuk membeli suatu barang atau jasa.

Penelitian Situmorang (2018:1) mengemukakan bahwa, *servicescape* sebagai fasilitas fisik organisasi yang digunakan untuk mempengaruhi perasaan konsumen menjadi bahagia dan emosi yang positif dan hasil penelitiannya pun menunjukkan bahwa *servicescape* berdampak positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Therok *et al.* (2021) menyatakan bahwa *servicescape* secara simultan mempengaruhi niat berkunjung kembali pelanggan. Hal itulah yang mendorong agar komponen *servicescape* dapat ditingkatkan lebih baik kepada pelanggan (Situmorang dkk., 2020). Penelitian Gifari *et al.*, (2021) menyatakan bahwa *servicescape* dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menimbulkan niat untuk membeli atau berkunjung kembali.

Rid's hotel adalah salah satu hotel bintang 3 yang berada di Kota Palembang dengan mengusung konsep yang bergaya industrial. Dalam menjalankan aktifitas bisnisnya, Rid's hotel sangat mempertimbangkan aspek kenyamanan dan pelayanan yang terbaik untuk para tamu yang menginap.

Selain itu, Rid's hotel juga sedikit memperhatikan hal-hal yang dapat menarik perhatian para tamu, terkait dengan elemen yang ada dalam lingkup *servicescape* atau bukti fisik (*physical evidence*) yang ada di Rid's hotel itu sendiri, seperti pencahayaan yang baik di dalam kamar, kemudian aroma yang segar saat memasuki *lobby* hotel, tata letak peralatan yang tersusun rapi, dan lain sebagainya. Namun, masih ada upaya yang harus dilakukan, yaitu dengan cara terus memperbaiki dan meningkatkan komponen *servicescape* yang belum terpenuhi dengan baik, seperti halnya lingkungan yang berdebu akibat truk pasir yang melintas, kurangnya *signage* yang tersedia untuk membantu para tamu, dan lahan parkir yang terbatas.



Gambar 1.1 Servicescape di Rid's Hotel

Sumber: Rid's Hotel, 2023

Oleh karena itu, jika *servicescape* pada Rid's hotel telah terealisasi dengan baik, maka akan sangat berdampak positif bagi para tamu dan muncul kepuasan dalam diri mereka atas bukti fisik yang baik yang ada di Rid's hotel. Dengan respon yang baik itu pula, maka tamu yang pernah menginap akan berkeinginan untuk mengulang pengalaman yang menyenangkan itu dan berniat untuk berkunjung kembali ke Rid's hotel dan merekomendasikan pengalaman yang mengesankan tersebut dengan kerabat dan saudaranya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Servicescape Terhadap**

Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Mediasi Pada Rid's Hotel Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah *servicescape* memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu pada Rid's Hotel Palembang?
2. Apakah *servicescape* memiliki pengaruh terhadap minat kunjung kembali pada Rid's Hotel Palembang?
3. Apakah kepuasan tamu memiliki pengaruh terhadap minat kunjung kembali pada Rid's Hotel Palembang?
4. Apakah *servicescape* memiliki pengaruh terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu pada Rid's Hotel Palembang?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan menghindari pembahasan yang menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis perlu membatasinya sesempit mungkin. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, dengan menggunakan 3 variabel, yaitu variabel independen berupa *servicescape*, variabel intervening berupa kepuasan tamu, dan variabel dependen berupa minat kunjung kembali, serta objek penelitian hanya pada Rid's hotel yang berada di Jalan Sultan Mahmud Badaruddin II, Sukodadi, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan, berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan tamu pada Rid's Hotel Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali pada Rid's hotel Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan tamu terhadap minat kunjung kembali pada Rid's Hotel Palembang?
4. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu pada Rid's Hotel Palembang?

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Praktis

Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi-informasi yang dapat digunakan untuk dapat melihat pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu sebagai variabel mediasi pada Rid's hotel Palembang. Kemudian bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide-ide kepada pembaca dalam melihat dan memanfaatkannya untuk kepentingan pribadi maupun kelompok.

1.5.2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini bagi para akademisi yaitu, dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu sebagai variabel mediasi pada Rid's hotel Palembang. Kemudian bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk melengkapi dan menambah pengetahuan serta wawasan, khususnya mengenai pengaruh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan tamu sebagai variabel mediasi pada Rid's hotel Palembang.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai skripsi ini, sehingga dapat menggambarkan bagaimana pembagian setiap bab ke dalam sub-sub bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Batasan Masalah
- 1.4. Tujuan Penelitian
- 1.5. Manfaat Penelitian
- 1.6. Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1. Teori Yang Berkaitan dengan variable penelitian
- 2.2. Hipotesis Penelitian
- 2.3. Kerangka Berpikir
- 2.4. Penelitian Terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1. Pendekatan Penelitian
- 3.2. Lokasi Penelitian
- 3.3. Jenis dan Sumber Data
- 3.4. Populasi dan Sampel
- 3.5. Teknik Pengumpulan Data
- 3.6. Skala Pengukuran
- 3.7. Instrumen Penelitian
- 3.8. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian
- 4.2. Karakteristik Responden
- 4.3. Hasil Penelitian
- 4.4. Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

5.2. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN