

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata merupakan suatu kegiatan wisata yang didukung dengan akomodasi dan juga pelayanan jasa yang diberikan. Hospitaliti sendiri menjadi salah satu bagian dari akomodasi yang menunjang pariwisata di Indonesia. Menurut Data Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif 2018, sejak tahun 2013 industri pariwisata menempati posisi ke empat sebagai penghasil devisa negara setelah minyak dan gas bumi, batu bara, dan kelapa sawit.

Pariwisata yang berada di Indonesia mempunyai ciri khasnya tersendiri bagi para wisatawan. Dimulai dari pantai, pegunungan, air terjun, maupun ke eksotisan alam dan budayanya yang selalu menarik bagi para pengunjung domestic ataupun mancanegara. Keberagaman budaya dan juga objek wisata yang dimiliki Indonesia bisa dijadikan salah satu pendorong perekonomian di Indonesia dan juga bisa mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia. Tidak hanya mengoptimalkan sumber daya alam dan sumber daya manusianya saja tetapi bisa mengoptimalkan secara keseluruhan sektor pariwisata untuk kedepannya. Industri hospitaliti yang menjadi penunjang pariwisata perlu dioptimalkan juga agar bisa menciptakan akomodasi yang nyaman dan juga perjalanan wisata yang berkesan bagi para wisatawan yang berkunjung.

Hotel sebagai sarana dan prasarana penunjang pariwisata sangat dibutuhkan dan tidak bisa dipisahkan dengan sektor pariwisata. Menurut Endar Sri (1996) Hotel merupakan bangunan yang pengelolanya dilakukan secara komersial dan digunakan untuk memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum seperti fasilitas dalam pelayanan barang bawaan, makanan dan minuman, perabotan hotel, hiasan yang ada didalamnya dan jasa pencucian pakaian.

Hotel kabin merupakan salah satu jenis akomodasi yang saat ini sedang marak penggunaannya dan bergerak di bidang industri jasa yang sama dengan hotel berbintang lainnya tetapi memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Hotel ini

umumnya berbentuk seperti hotel budget dengan kamar sederhana dan kamar mandi berapa diluar kamar. Menurut Powers, Barrows, & Reynolds (2012), hotel budget merupakan salah satu jenis *limited service* hotel yang ditandai dengan tidak adanya ruang terbuka publik yang besar, layanan makan dan minum yang kecil. Hotel kabin yang sedang berkembang pesat saat ini salah satunya hotel kabin bobobox. Hotel kapsul pertama dibuka pada tahun 1979 bernama Capsule Inn di Osaka. Hotel yang di desain oleh Kisho Kurokawa ini terletak di distrik Umeda, Osaka, Jepang, dikarenakan keterbatasan lahan, perjalanan para bisnisan yang meningkat dan tingginya permintaan tempat akomodasi, maka di buatlah Capsule Hotel.

Bobobox adalah pengelola jaringan hotel kapsul waralaba di Indonesia didesain seperti kapsul minimalis menggunakan teknologi konektivitas antara ruangan-ruangannya dengan aplikasi seluler menggunakan Internet untuk segala(IoT). Di kota Bandung sendiri Bobobox terdapat di beberapa tempat, yang pertama di Kawasan wisata dan area perkotaan. Peneliti mengambil objek Bobobox Pods Paskal pada area perkotaan yang terletak di jalan pasir kaliki dan Bobocabin Cikole dengan nuansa alam yang terletak di kawasan wisata Tangkuban Perahu. Letaknya yang strategis tidak bisa dijadikan tolak ukur bagi kepuasan tamu, tentunya perlu didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dengan factor sumber daya manusianya yang ramah, disiplin, dan mempunyai daya tanggap yang tinggi terhadap sarana untuk memberikan pengalaman yang berkesan untuk tamu.

Guna menunjang kebutuhan tamu dalam sebuah hotel dibutuhkan kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan dan kenyamanannya. Tujuan dari pelayanan itu sendiri untuk menciptakan pengalaman yang berkesan terhadap konsumen yang ditujukan kepada individu maupun kelompok masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan unsur terpenting dalam perusahaan untuk mempertahankan konsumen. Menurut Wyckof (2012) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Mauludin (2013) Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Hal ini sejalan dengan penelitian Ervina, dkk (2021) yang menyebutkan bahwa semakin tinggi nilai

indeks kepuasan tamu menunjukkan tamu sangat puas dengan hotel berbintang dan kesiap-siagaan dalam mengurangi risiko setelah pandemi Covid-19.

Berdasarkan pengamatan penulis dengan mengandalkan data Google Review pada hotel Bobobox Pods Paskal dari 1,369 ulasan mereka mengatakan pengalaman yang didapat menyenangkan dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel dengan hasil persentase 91% sehingga hotel Bobobox Pods Paskal meraih rating 4,6 skala hotel bintang 2 di kota Bandung pada tahun 2023. Untuk hotel Bobocabin Cikole dari 610 ulasan mereka mengatakan pengalaman yang didapat menyenangkan dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel dengan hasil persentase 81 % sehingga hotel Bobocabin Cikole meraih rating 4,5 dengan skala hotel bintang 4 di Kawasan wisata kota Bandung pada tahun 2023.

Tabel 1. 1
Perbandingan Persentase Hotel Kabin

| Bobobox Pods Paskal | | | | Bobocabin Cikole | | | |
|---------------------|------------|----------|----------------|------------------|------------|----------|----------------|
| Review | Persentase | | | Review | Persentase | | |
| | positive | negative | No description | | positive | negative | No description |
| Cleanliness | 84 | 9 | 7 | Cleanliness | 65 | 29 | 6 |
| Service | 77 | 14 | 9 | Service | 71 | 20 | 9 |
| Location | 85 | 1 | 14 | Location | 55 | 23 | 22 |
| Transit | 85 | - | 15 | Transit | 50 | 38 | 12 |
| Bathroom | 43 | 40 | 17 | Bathroom | 28 | 50 | 22 |
| Sleep | 56 | 29 | 15 | Sleep | 26 | 54 | 20 |
| Property | 85 | 6 | 9 | Property | 85 | 9 | 6 |
| Nightlife | 85 | 6 | 9 | Nightlife | 75 | 17 | 8 |
| Amenities | 57 | 21 | 22 | Amenities | 65 | 23 | 12 |
| Atmosphere | 92 | 3 | 5 | Atmosphere | 91 | 7 | 2 |
| Safety | 73 | 18 | 9 | Safety | 33 | 50 | 17 |
| Food | 71 | 25 | 4 | Food | 46 | 25 | 29 |

| | | | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|
| <i>Accessibility</i> | 56 | 19 | 25 | <i>Accessibility</i> | 8 | 85 | 7 |
| <i>WI-FI</i> | 45 | 40 | 15 | <i>WI-FI</i> | 42 | 53 | 5 |
| <i>Kitchen</i> | 82 | 12 | 6 | <i>Kitchen</i> | 30 | 30 | 40 |

(Sumber : [Bobobox Pods Paskal - Hotel Google](#) , [Bobocabin Cikole - Hotel Google](#) 2023)

Pada tabel 1.1 membahas tentang ulasan positif dan tidak menyenangkan dengan hasil persentase yang telah disajikan dalam tabel berdasarkan *google review* di mulai pada tahun 2020 hingga 2023 saat ini. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen yang mendapatkan pengalaman yang menyenangkan hingga tidak menyenangkan dengan perbedaan 10% di dapat dari hasil persentase pada hotel Bobobox Pods Paskal 91% berlokasi di area perkotaan dan Bobocabin Cikole 81% berlokasi di kawasan wisata selama menginap di hotel kabin. Namun hal ini perlu di teliti lebih lanjut untuk mengetahui pengalaman seperti apa yang dialami tamu. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Studi Komparasi Pengalaman Menginap Tamu Pada Hotel Kabin Area Perkotaan dan Kawasan Wisata Kota Bandung” untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapatkan pengalaman yang berkesan bagi para tamu selama menginap di hotel kabin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengalaman menginap tamu pada kualitas pelayanan hotel kabin di area perkotaan kota Bandung ?
2. Bagaimana pengalaman menginap tamu pada kualitas pelayanan hotel kabin di kawasan wisata kota Bandung ?
3. Bagaimana perbandingan pengalaman menginap tamu di area perkotaan dan kawasan wisata kota Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengalaman menginap pada kualitas pelayanan hotel kabin di area perkotaan kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengalaman menginap pada kualitas pelayanan hotel kabin di Kawasan wisata kota Bandung.
3. Untuk mengetahui perbandingan pengalaman menginap pada kualitas pelayanan yang terjadi di area perkotaan dan di kawasan wisata kota Bandung

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini difokuskan pada pengalaman tamu dengan kualitas pelayanan pada area perkotaan dan Kawasan wisata di kota Bandung dengan objek penelitian Bobobox Pods Paskal dan Bobocabin Cikole.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi inovasi dalam industri perhotelan untuk mengembangkan hotel kabin di kota Bandung.

2. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi tamu sebagai pilihan Ketika akan menginap di hotel kabin kota Bandung.

3. Bagi Pemerintahan

Penelitian ini bisa menjadi strategi kebijakan bagi pemerintah untuk lebih mengembangkan kualitas pelayanan bagi pariwisata dan perhotelan.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

1. Teori dalam penelitian ini guna memperkaya kualitas pelayanan pada hotel kabin untuk memberikan pengalaman yang berkesan pada setiap tamu yang menginap.
2. Teori dalam penelitian ini diharapkan bisa menjadi strategi untuk memberikan pengalaman yang berkesan dengan memanfaatkan dimensi kualitas pelayanan