

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak tempat wisata yang menarik, terutama untuk wisata alam dan sejarahnya. Dapat diambil contoh seperti wisata sejarah adalah wisata candi, dimana masyarakat dapat melihat peninggalan-peninggalan sejarah di kawasan wisata candi tersebut. Candi-candi di Indonesia terbilang sangat banyak seperti Candi Borobudur, Candi Prambanan, Candi Ratu Boko dan masih banyak lagi. Wisata alam di Indonesia pun juga tidak kalah menariknya dengan wisata sejarah, seperti wisata alam Puthuk Setumbu yang menghadirkan keindahan *sunrise view* di daerah Jawa Tengah, ada juga wisata alam Gunung Bromo, wisata alam Karimunjawa, dan masih banyak lagi. Dengan beragam wisata yang ada di Indonesia ini tentu akan meningkatkan jumlah wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Data dari Ditjen Imigrasi dan BPS (diolah kembali oleh Asdep Litbangjakpar Kemenpar) yang diunduh pada website kemenpar memaparkan bahwa jumlah wisatawan asing pada bulan Januari hingga November 2016 mencapai 10,405,947. Hal tersebut menunjukkan bahwa Indonesia mengalami jumlah wisatawan asing dari tahun sebelumnya sebesar 10,46% (Sumber: kemenpar.go.id).

Tidak hanya wisatawan asing, para wisatawan domestik pun kini makin menikmati tempat-tempat wisata di Indonesia. Karena banyaknya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara, hal ini akan berdampak pada sektor pariwisata di Indonesia, yang berarti akan memberikan dampak positif dan negatif juga bagi perekonomian

negara. Sektor pariwisata, kini mulai berkembang pesat seiring dengan banyaknya wisatawan



yang datang ke daerah yang memiliki beragam tempat wisata sehingga muncul banyak hotel-hotel baru di Indonesia, terutama di Yogyakarta.

Kota pelajar ini kini mulai merangkap menjadi kota wisata yang mulai mengarah ke kota metropolitan. Meskipun masih kental dengan budayanya, namun kota Yogyakarta ini sudah disambangi banyak pelancong atau wisatawan domestik maupun asing. Berikut adalah data statistik tingkat penghunian kamar pada hotel berbintang dan non-bintang di DIY:

Tabel 1.1.
Data statistik penghunian kamar hotel bintang di D.I. Yogyakarta

Klasifikasi	TPK			Perubahan Jan'17 terhadap Des'16 (poin)
	Nov'16	Des'16	Jan'17	
(1)	(3)	(4)	(4)	(5)
Hotel Bintang	57,13	69,11	57,61	-11,50
Bintang satu	37,88	48,61	37,24	-11,37
Bintang dua	57,94	72,75	64,99	-7,76
Bintang tiga	57,64	72,83	63,38	-9,45
Bintang empat	59,87	70,92	51,71	-19,21
Bintang lima	57,00	64,81	56,96	-7,85
Hotel Bintang Tahun Lalu	62,22	67,11	50,80	6,81 (Jan'17 thd Jan'16)

periode November 2016-Januari 2017

Sumber: BPS DIY

Tabel 1.2.
Data statistik penghunian kamar hotel non-bintang di D.I. Yogyakarta
periode November 2016-Januari 2017

Klasifikasi	TPK			Perubahan Jan'17 terhadap Des'16 (poin)
	Nov 2016	Des 2016	Jan 2017	
(1)	(4)	(4)	(4)	(5)
Hotel Non Bintang	26,65	35,41	32,56	-2,85
Kelompok kamar < 10	24,07	27,45	29,38	1,93
Kelompok kamar 10-24	25,83	34,30	32,84	-1,46
Kelompok kamar 25-40	29,57	34,91	33,00	-1,91
Kelompok kamar 41+	29,60	56,50	37,08	-19,42
Hotel Non Bintang Tahun lalu	27,50	38,26	27,09	5,47 (Jan'17 thd Jan'16)

Sumber: BPS DIY

Dilihat dari data statistik yang diambil dari BPS DIY di atas, menjadikan bukti nyata bahwa kebutuhan penghunian kamar hotel bintang maupun non bintang di Kota Jogja pada tahun 2017 cukup banyak. Hal ini dapat dijadikan bukti bahwasannya para pengusaha hotel di Yogyakarta untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanannya, agar dapat bersaing dan dapat *survive* di tengah berkembangnya sektor pariwisata di Yogyakarta.

Dengan banyaknya wisatawan yang datang ke berbagai daerah di Indonesia dan mengunggah berbagai foto menarik di sosial media, maka hal ini membuat banyak wisatawan dengan budget minim ingin berlibur atau berkunjung ke destinasi wisata tersebut.

Hal tersebut ditanggapi oleh perusahaan-perusahaan yang bekerja di bidang pariwisata dan akhirnya mereka mendirikan hotel dengan tarif bersahabat dikantong para wisatawan dengan budget yang tidak besar, yaitu adalah hotel budget. Hotel ini merupakan hotel yang menargetkan para wisatawan dengan budget yang tidak besar/minim. Sehingga, kini hotel budget bisa menjadi pilihan bagi para wisatawan dengan budget yang minim.

Akan tetapi, ternyata banyak wisatawan dengan budget yang lebih pun ingin atau lebih memilih untuk menginap di hotel budget. Karena tidak semua pelanggan menginginkan layanan seperti pada hotel-hotel berbintang empat maupun lima. Banyak dari mereka yang menganggap bahwa hotel hanya untuk tempat beristirahat saja, karena tujuan utama mereka adalah mengunjungi tempat-tempat wisata yang ada di daerah.

Sehingga, hotel-hotel yang tadinya hanya bergerak di *rate* bintang empat maupun lima seperti Aston, Alana, Swiss-bell, dan lain sebagainya menciptakan hotel budget untuk menyaingi para hotel-hotel murah.

Dalam dunia perhotelan yang merupakan sektor perusahaan jasa, maka operasional dalam melaksanakan jasa tersebut adalah hal yang sangat penting. Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menganggap bahwa sumber daya manusia merupakan aset utama yang harus dikembangkan dan diberdayakan, agar karyawan tersebut dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga timbul kepuasan layanan pelanggan.

Kepuasan layanan merupakan suatu indikator yang perlu diperhatikan. Tingkat baik buruknya suatu jasa dapat dilihat dari tingkat kepuasan layanan. Kepuasan adalah evaluasi tentang berapa banyak seorang penjual bisa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, setiap hotel memiliki strategi masing-masing untuk meningkatkan kualitas layanan, salah satunya adalah dengan menginovasi layanan.

Penelitian sebelumnya, meneliti mengenai pengaruh dari sebuah *supply chain management* perusahaan terhadap kepuasan konsumen, kesediaan untuk membayar ekstra, dan kesetiaan pelanggan. Namun pada penelitian ini yang diteliti bukanlah *supply chain management* dari suatu perusahaan perhotelan, melainkan kapabilitas utama dari *operational drivers* yang meliputi atribut produk fisik, karyawan, dan layanan dari kemampuan pengendali utama operasional perusahaan perhotelan terhadap kepuasan layanan yang inovatif, loyalitas, dan kesediaan untuk membayar ekstra/*customer willingness to pay*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dipecahkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah produk fisik dari *capability operational drivers* berpengaruh positif pada kepuasan layanan yang inovatif?
2. Apakah *staff/karyawan* dari *capability operational drivers* berpengaruh positif pada kepuasan layanan yang inovatif?
3. Apakah *service/layanan* dari *capability operational drivers* berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan yang inovatif?
4. Apakah kepuasan inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kesetiaan pelanggan?
5. Apakah kesetiaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kesediaan pelanggan untuk membayar ekstra?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi apakah produk fisik dari *capability operational drivers* berpengaruh positif pada kepuasan layanan yang inovatif
2. Untuk mengidentifikasi apakah *staff/karyawan* dari *capability operational drivers* berpengaruh positif pada kepuasan layanan yang inovatif
3. Untuk mengidentifikasi apakah *service/layanan* dari *capability operational drivers* berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan yang inovatif
4. Untuk mengidentifikasi apakah kepuasan inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kesetiaan pelanggan
5. Untuk mengidentifikasi apakah kesetiaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kesediaan pelanggan untuk membayar ekstra

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan bentuk nyata dari proses pembelajaran selama di bangku perguruan tinggi Universitas Islam Indonesia (UII) dalam bidang manajemen operasional khususnya segala bentuk penelitian yang akan saya lakukan yaitu inovasi layanan sebuah perusahaan perhotelan.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai kepuasan inovasi layanan dari hotel budget. Penelitian ini juga menyediakan pandangan mengenai pengaruh produk fisik, karyawan, dan layanan dari *capability operational drivers* terhadap kepuasan inovasi layanan hotel budget.

Penelitian ini juga dapat menambahkan referensi bagi mahasiswa manajemen FE UII apabila ada mahasiswa yang tertarik untuk mengembangkan atau menjadikannya acuan dalam mengerjakan penelitiannya.

3. Bagi praktisi

Bagi praktisi dan para pengambil keputusan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan acuan dalam menerapkan strategi yang sesuai dengan visi dan misi dari hotel berbintang. Selain itu, keterkaitan antara produk fisik, kualitas karyawan, dan layanan dapat dijadikan atribut untuk mengukur kepuasan inovasi layanan pada sebuah hotel budget.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Berisi alasan dan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II: Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Menguraikan konsep dan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian, serta bukti-bukti empiris yang kemudian dijadikan sebagai dasar perumusan hipotesis. Pada bagian ini juga dirumuskan model penelitian yang akan diuji secara empiris pada proposal penelitian ini.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran uji validitas dan reliabilitas, langkah-langkah analisis data serta kelemahan desain penelitian.

BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian, analisis data serta hasil pengujian

BAB V: Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini perihal yang dibahas adalah mengenai hasil penelitian berdasarkan hipotesis yang telah diuji dengan data-data yang tersedia, implikasi dan saran bagi penelitian berikutnya.