

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia yang terkenal dengan keindahan alamnya yang menjadikan Indonesia salah satu negara yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan. Berdasarkan data laporan *World Economic Forum (WEF)* dalam *The Travel and Tourism Competitiveness Report 2017* yang memiliki 14 pilar penilaian menunjukkan bahwa Indonesia berada dalam peringkat 42 dari 136 negara dengan nilai 4.16 secara keseluruhan. Peringkat Indonesia ini meningkat sebanyak 8 peringkat yang pada tahun 2015 berada di peringkat 50. Indonesia juga mendapat penghargaan sebagai *Top-20 fastest growing travel destination in the World* (The Telegraph, 2017). Sekarang sektor pariwisata merepresentasikan 6% dari ekspor Indonesia dan pemerintah Indonesia yang menyadari potensi ini menginvestasikan 9% dari budget di sektor tersebut. Sebanyak US \$1.788,05 juta di investasikan oleh pemerintah kepada sektor pariwisata pada tahun 2017 (kemenpar.go.id). Pariwisata merupakan *leading sector* yang ditetapkan pemerintah untuk meningkatkan perekonomian Indonesia. Devisa yang didapatkan dari sektor pariwisata pada tahun 2017 mencapai Rp205,07 triliun. Berdasarkan data *World Tourism Organization (UNWTO)* dan *World Travel and Tourism Council (WTTC)*, Indonesia menerima kedatangan turis Internasional sebanyak 10.406.759 jiwa pada tahun 2017, pendapatan dari pariwisata Internasional *inbound* sebanyak US \$10,761.0 juta, hasil Produk Domestik

Bruto (PDB) dalam bidang wisata dan perjalanan sebanyak US \$28,208.9 juta yaitu 3,3% dari total, pekerjaan industri bidang wisata dan perjalanan sebanyak 3.468.440 pekerjaan yaitu 2,9% dari total.

Dari berbagai provinsi di Indonesia, salah satu provinsi yang mendongkrak pertumbuhan industri pariwisata adalah Kepulauan Riau. Kepulauan Riau merupakan salah satu dari 3 besar daerah tujuan investasi Indonesia dimana dua kota lainnya adalah Jakarta dan Bali (kemenpar.go.id, 2017). Salah satu kota di Kepri yang mempunyai potensi pariwisata adalah Kota Batam yang terletak di lokasi yang dekat dengan negara Singapura dan Malaysia. Wisatawan mancanegara yang datang ke kota Batam mencapai 1.443.955 jiwa pada tahun 2015, menurun 0.80% menjadi 1.432.472 jiwa pada tahun 2016 dan menurun 0.90 % menjadi 1.418.495 jiwa pada tahun 2017 (BPS, 2019).

Bulan	Jumlah Wisata Mancaegara yang datang (Jiwa)							
	Tahun							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Januari	77.925	102.630	137.638	119.054	114.478	108.888	129.728	115.551
Februari	86.318	83.089	89.250	97.445	119.642	120.531	95.061	155.670
Maret	87.776	103.626	105.380	122.019	124.019	125.324	127.308	175.194
April	92.055	93.813	120.271	111.929	125.816	125.573	134.218	144.104
Mei	96.206	94.117	93.163	115.323	148.920	123.410	112.333	102.916
Juni	111.619	117.049	109.336	140.218	132.569	121.523	125.835	6.324
Juli	108.383	92.636	126.277	101.996	109.931	103.647	118.460	6.062
Agustus	84.918	95.725	112.340	111.455	134.540	99.724	120.042	6.541
September	90.569	95.423	108.215	113.090	117.089	114.052	118.558	7.024
Oktober	95.250	102.251	103.511	126.129	123.750	114.020	112.766	6.311
November	100.404	101.821	123.835	123.505	124.983	106.953	120.108	6.918
Desember	130.158	137.368	153.797	171.907	170.081	159.277	192.796	-

Gambar 1.1 Jumlah wisatawan mancanegara yang datang (Jiwa), sumber: BPS (2019)

Hal yang dapat diketahui bahwa ada faktor-faktor dibelakang hasil-hasil ini yang mendukung peningkatan tersebut seperti kenaikannya jumlah investasi baik dari dalam maupun luar negeri yang turut membangun dan mengembangkan sektor pariwisata ini baik dalam hal peningkatan fasilitas seperti akomodasi sampai fasilitas transportasi dan lainnya. Akomodasi ialah suatu fasilitas penginapan yang digunakan dan dibutuhkan oleh turis untuk beristirahat. Fasilitas akomodasi yang disebutkan seperti hotel, motel, hostel dan sebagainya. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa, pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil.

Dengan banyaknya hotel yang tumbuh di Batam ini salah satu bisnis perhotelan yang berkembang pesat adalah hotel bintang 3 yang merupakan hotel dengan tingkat *occupancy* lebih tinggi dibanding hotel lain mencapai 58,27% (BPS, 2019). Melalui SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77, “klasifikasi hotel bintang 3 adapun persyaratannya yaitu: Dikatakan hotel berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga suite room, memiliki restoran dan bar.”

Dengan semakin berkembang pesatnya hotel-hotel di Batam, perusahaan-perusahaan yang berbisnis di perhotelan berusaha untuk meningkatkan pelanggan-pelanggan untuk datang ke hotel mereka. Adapun berbagai hal yang akan mendukung dalam perkembangan hotel-hotel tersebut seperti kualitas pelayanan (*serviced quality*), kepuasan emosional

(*emotional satisfaction*) hingga niat perilaku (*behavioural intentions*) (Ladhari, 2009).

Niat perilaku (*behavioural intentions*) dapat dikategorikan dalam baik atau tidak baik. Niat perilaku yang baik termasuk penyampaian lisan yang positif (mengatakan hal-hal positif dan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain), membayar harga premium, menghabiskan lebih banyak uang dengan perusahaan dan tetap setia. Sebaliknya, niat perilaku yang tidak baik termasuk dengan meninggalkan perusahaan, menghabiskan lebih sedikit uang dengan perusahaan, menyebarkan penyampaian lisan yang negatif dan mengambil tindakan hukum (Souiden, Ladhari, & Chiadmi, 2017).

Ini pun menjadi latar belakang penulis mengambil permasalahan ini dan dengan itu untuk meneliti lebih dalam model niat perilaku terhadap hotel bintang 3 di Batam yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan emosional yang akan dipakai untuk memprediksi niat perilaku dari penduduk lokal dan wisatawan lokal, penulis mengambil penelitian dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Emosional terhadap Niat Perilaku Wisatawan pada Hotel Bintang 3 di Kota Batam.”

1.2. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan demi mendapat jawaban pertanyaan penelitian berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan emosi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku?
3. Apakah penggunaan emosi berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk tujuan meneliti:

1. Pengaruh kualitas pelayanan hotel terhadap penggunaan emosi wisatawan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan hotel terhadap tujuan perilaku wisatawan.
3. Pengaruh penggunaan emosi wisatawan terhadap tujuan perilaku wisatawan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat:

1. Untuk Hotel
Output dari penelitian ini akan memberi saran bagi hotel untuk mengetahui faktor yang memberi pengaruh terhadap hotel, sehingga dapat memberi manfaat bagi hotel untuk meningkatkan kunjungan ke hotel tersebut.

2. Untuk Wisatawan

Output dari penelitian ini akan mampu memberi gambaran mengenai factor yang memberi pengaruh dari tujuan perilaku wisatawan terhadap hotel.

1.4. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan guna memberikan gambaran mengenai isi dan pembahasan setiap bab dalam penelitian ini yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang dari penelitian, permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan atas penyusunan penelitian ini.

BAB II KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini terdiri dari dua bagian yakni kerangka teoretis dan penjelasan dari penelitian sebelumnya, serta model yang mendasari penelitian sampai pada perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, yang terdiri dari rancangan penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data penelitian.

Metode analisis data terdiri dari uji *outlier*, uji normalitas *multivariate*, uji analisis faktor konfirmatori, dan uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengujian data yang dikumpulkan, analisis statistik deskriptif, hasil uji *outlier*, hasil uji normalitas *multivariate*, uji analisis faktor konfirmatori, beserta dengan penjelasan atas hasil-hasil dari hipotesis yang diuji.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian yang memuat kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini, temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan bab-bab sebelumnya, keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian, serta rekomendasi yang disarankan agar dapat memberikan manfaat bagi peneliti pada masa yang akan datang.