

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Hotel adalah salah satu bisnis dalam bidang jasa akomodasi yang terdiri dari unsur pelayanan yang diberikan, kenyamanan dan juga mengenai fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi konsumen yang akan menggunakan sarana penginapan baik untuk kepentingan pribadi ataupun dalam rangka liburan (Sulastyiono, 2011). Berhubungan dengan adanya waktu luang untuk pergi liburan dan membutuhkan jasa perhotelan sebagai sarana untuk menginap maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang dapat mendukung dan memfasilitasi pengunjung yang datang. Kepulauan Riau merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang tengah menggali potensi yang ada pada industri pariwisatanya. Hal ini didukung oleh Abnur selaku Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara yang mengatakan bahwa industri pariwisata yang sedang berkembang di Kepulauan Riau harus dapat ditingkatkan untuk dapat membantu perekonomian. Kepulauan Riau memiliki banyak kelebihan pariwisata seperti wisata laut, tempat rekreasi dan juga budayanya.

Kepulauan Riau memiliki salah satu besar yaitu Kota Batam yang kini menjadi salah satu kota yang memiliki pertumbuhan bisnis perhotelan. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya Tingkat Penghuni Kamar (TPK) pada jenis hotel yang berbintang di Kepulauan Riau khususnya pada hotel bintang empat. (bps.go.id, 2019)

Pertumbuhan industri pariwisata pada suatu daerah baiknya diikuti dengan adanya ketersediaan akomodasi yang memadai. Dengan dikembangkannya industri pariwisata maka ada banyak manfaat bagi warga sekitar salah satu dampaknya adalah berkurangnya pengangguran dikarenakan bertambahnya lapangan pekerjaan ,pembangunan daerah sekitar tempat pariwisata dapat meningkat dan masih banyak hal lainnya. Hal ini didukung dengan UU dengan No. 10 pada tahun 2009 mengenai industri pariwisata yang menyatakan dengan adanya aktivitas pariwisata dilakukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, mendorong pembangunan daerah, memperluas lapangan pekerjaan, menunjukkan keunikan wisata daerah sehingga dapat dapat dikenal luas dan menjadi salah satu daya tarik untuk wisata, membangun rasa cinta tanah air . (Kemenpar.go.id,2019). Pertumbuhan akomodasi penginapan tersebut semakin kuat perannya dikarenakan banyaknya kunjungan wisatawan lokal serta mancanegara ke berbagai hotel di Kota Batam (bps.go.id, 2014)

Hotel-hotel di Batam pun sangat bervariasi dilihat dari adanya perbedaan tingkatan kemampuan konsumen dalam membayar sewa kamar hotel per harinya.

Masyarakat menilai suatu hotel berdasarkan kategori bintang hotel tersebut,yakni adalah jenis hotel dengan rating bintang 1 sampai dengan hotel yang memiliki bintang 5. Hotel yang memiliki bintang 1 merupakan tanda bahwa hotel tersebut memiliki harga sewa kamar hotel yang rendah. Semakin naik tingkatan bintang yang dimiliki suatu hotel maka semakin tinggi juga harga sewa kamar per malamnya. (kompas.com, 2017).

Tabel 1.1

*TPK Menurut Klasifikasi Bintang di Provinsi Kepulauan Riau Januari dan Februari 2019*

| Klasifikasi Bintang    | TPK (%)      |               |
|------------------------|--------------|---------------|
|                        | Januari 2019 | Februari 2019 |
| Bintang 1              | 46,99        | 44,15         |
| Bintang 2              | 80,77        | 43,63         |
| Bintang 3              | 57,19        | 50,68         |
| Bintang 4              | 46,78        | 54,57         |
| Bintang 5              | 37,07        | 51,08         |
| <b>Seluruh Bintang</b> | <b>54,35</b> | <b>50,86</b>  |

Sumber : Kepri.bps.go.id (2019)

Dapat dilihat tingkat penghuni kamar (TPK) pada hotel bintang empat (4) bulan januari 2019 yaitu 46,78% sedangkan pada bulan februari mengalami kenaikan 7,79% sehingga jumlah menjadi 54,57%. Hal ini menunjukkan bahwa hotel bintang empat menjadi banyak pilihan konsumen ketika menginap di hotel. Dibandingkan dengan hotel bintang satu (1) sampai dengan tiga (3) yang mengalami penurunan banyak. Sedangkan Kota Batam belum memiliki hotel dengan bintang lima (5). Hanya *resort* yang memiliki bintang lima (5) di Kota Batam.

Penilaian konsumen terhadap suatu layanan jasa dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang telah diterima dengan pelayanan yang di harapkan oleh konsumen sebelum menggunakan layanan tersebut (Armstrong 2015). Konsumen ketika masuk dalam tahap memilih hotel sebagai tempat untuk menginap akan memikirkan kriteria yang cocok dan sesuai dengan *budget* dan selera mereka, maka pada bagian ini manajemen pada hotel harus dapat meningkatkan potensi dan kelebihan yang ada pada hotel seperti fasilitas hotel dan juga pada kualitas



pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen dan tidak lupa untuk melakukan inovasi untuk dapat bersaing dengan kompetitor sehingga dapat terus update. Untuk dapat mengetahui keinginan dan juga kebutuhan konsumen ketika dalam memilih hotel berbintang maka perlu dilakukan riset untuk dapat melakukan evaluasi sehingga pihak hotel dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mendasari konsumen ketika memilih hotel sebagai tempat menginap.

Memiliki kualitas pelayanan yang baik dan juga memiliki desain kamar yang mewah tentu dapat menarik konsumen ketika memilih hotel berbintang (Wu dan Yang, 2017). Menurut Ma'ruf (2012) nilai utility adalah hal yang mendasari seseorang untuk berbelanja yaitu dikarenakan kebutuhan yang harus dipenuhi dan biasanya berdasarkan kegunaan yang terdapat pada produk tersebut. Kini konsumen tidak hanya melihat suatu produk hanya berdasarkan kegunaan yang diperoleh ketika membeli produk tersebut namun juga rasa senang yang didapatkan ketika membeli suatu produk atau menggunakan suatu jasa (*Hedonic Value*).

Konsumen yang rela membayar harga yang cukup tinggi tentu mengharapkan sesuatu yang berbeda dari biasanya. Hotel bintang empat tentunya memiliki harga sewa kamar yang lebih mahal apabila dibandingkan dengan hotel bintang satu, dua dan tiga. Pendapat konsumen tentang harga yang tinggi yang ditawarkan pihak hotel tentu menunjukkan bahwa hotel memiliki kualitas pelayanan yang baik (*Financial Value*) Wu dan Yang (2017). Harga yang tinggi pun juga berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap nilai simbolik. Konsumen yang mampu membeli barang atau menggunakan jasa yang

mahal ingin menunjukkan kemampuan membelinya dan menunjukkan status sosial pada lingkungannya

Tabel 1.2

*Daftar Hotel Bintang Empat Terbaik di Kota Batam Berdasarkan Ulasan Konsumen.*

| No            | Nama Hotel                         | Ulasan       |
|---------------|------------------------------------|--------------|
| 1             | Harris Hotel Batam Centre          | 2.150        |
| 2             | Aston Hotel Batam                  | 1.344        |
| 3             | Radison Golf and Convention Centre | 1.093        |
| 4             | Swissbell Harbourbay               | 810          |
| 5             | Nagoya Hill Hotel Batam            | 374          |
| <b>Jumlah</b> |                                    | <b>5.771</b> |

Sumber : Kepri.bps.go.id (2019)

Menurut Kotler dan Makens (2014) *Purchase intention* adalah minat membeli suatu jasa atau produk yang muncul ketika adanya proses evaluasi. Konsumen akan merangkai pilihan mengenai jasa atau produk yang akan dibeli berdasarkan dari merek ataupun minat beli. Sedangkan menurut Belch (2009) *Purchase Intention* ialah membeli suatu merek atas dasar kecocokan antara niat pembelian dengan atribut merek yang dapat di jadikan pilihan. Sehingga memungkinkan suatu konsumen untuk membeli suatu produk.

Minat membeli konsumen pada hotel bintang empat tentu didasari oleh beberapa faktor yang membuat konsumen yakin dan memilih hotel bintang empat sebagai tempat untuk menginap. Berdasarkan penerapan yang telah dibahas, dengan ini penulis melaksanakan penelitian dengan judul yaitu “**Analisis Faktor-**

## **Faktor Yang Mempengaruhi Minat Membeli Pada Hotel Bintang Empat di Kota Batam”.**

### **1.2 Permasalahan Penelitian**

Dilihat dari permasalahan yang ada di latar belakang mengapa dilakukannya penelitian ini merupakan faktor-faktor yang mampu menarik minat membeli konsumen terhadap hotel dengan rating bintang empat di Kota Batam. Meningkatnya jumlah wisatawan yang terus berkunjung ke Kota Batam sebaiknya di sesuaikan dengan tersedianya akomodasi sehingga dapat memfasilitasi pengunjung yang berlibur ke Kota Batam.

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Utilitarian Value* terhadap *Purchase Intention*.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Symbolic Value* terhadap *Purchase Intention*.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Hedonic Value* terhadap *Purchase Intention*.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Relational Value* terhadap *Purchase Intention*.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Financial Value* terhadap *Purchase Intention*.



### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu :

a. Bagi Manajemen Hotel :

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis dapat dijadikan referensi sebagai masukan ataupun saran yang dapat digunakan oleh pihak hotel

untuk dapat mengembangkan faktor-faktor yang dapat mendukung konsumen dalam melakukan keputusan memilih hotel sebagai tempat menginap.

b. Bagi Universitas

Sebagai salah satu referensi ataupun menjadi informasi untuk dapat melakukan penelitian yang dilakukan selanjutnya mengenai faktor-faktor

yang dapat mempengaruhi minat membeli konsumen terhadap suatu jasa ataupun produk.

### 1.4 Sistematika Pembahasan

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mengandung latar belakang yang akan dijelaskan secara detail membahas hal yang mendasari latar belakang dalam dilakukannya penelitian, tujuan dari dilaksanakan penelitian dan keuntungan ataupun manfaat yang dapat diberikan dengan dilakukannya penelitian serta sistematika pembahasan.

#### BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab dua akan menguraikan mengenai beberapa teori yang bermanfaat sebagai salah satu dasar dilakukannya analisa inti masalah yang tentunya

berkaitan terhadap variabel independen terhadap *purchase intention* yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini serta metode yang diterapkan selama analisa data.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mengandung isi mengenai rancangan apa saja dalam penelitian, objek pada penelitian, menguraikan definisi dari variabel, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, teknik yang dipilih dalam pengumpulan data dan pengujian dari hipotesis.

### BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari dilaksanakannya analisa data yaitu dengan dilakukannya uji hipotesis dengan menguraikan hasil dari data statistic deskriptif dari data kuesioner yang telah disebarakan, menguraikan hasil uji kualitas data dan pengujian hipotesis.

### BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menguraikan akhir dari hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan selama penelitian dilaksanakan, dan juga rekomendasi yang diberikan oleh penulis pada penelitian yang dilaksanakan.