

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri andalan pemerintah daerah khususnya Bali. Seiring dengan perkembangan pariwisata maka banyak hotel, penginapan, atau homestay yang tumbuh dan berkembang di Bali. Berdasarkan data dari Badan Statistik Provinsi Bali pada tahun 2021 jumlah hotel berbintang mengalami peningkatan hingga 6% dan pada tahun 2022 jumlah hotel berbintang mengalami peningkatan hingga 19%. hal ini membuktikan bahwa setiap tahunnya jumlah hotel di Bali memiliki peningkatan yang cukup signifikan.

Gambar 1
Data Banyaknya Hotel di Bali



<https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/1/banyaknya-hotel-bintang-menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>

Buleleng sebagai salah satu bagian kabupaten dari Provinsi Bali, juga mengandalkan pariwisata sebagai sumber pendapatan asli daerah. Wilayah Kabupaten Buleleng terdiri atas pegunungan dengan pemandangan alam yang sangat indah begitu juga wilayah perairannya, dengan terumbu karang dan ikan yang indah memiliki daya tarik tersendiri sehingga, dapat menarik wisatawan untuk datang berkunjung. Kondisi ini memberikan arahan dan ruang untuk pengembangan bisnis wisata, termasuk pengembangan hotel berbintang dan restoran serta fasilitas pendukungnya.

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Buleleng, pertumbuhan kunjungan wisatawan di kabupaten Buleleng mengalami penurunan pada tahun 2019 angka kunjungan wisatawan mancanegara tercatat sebesar 343.732 orang. Sementara pada tahun 2020, tingkat kunjungan turun menjadi 58.270 wisatawan mancanegara. Pada tahun 2021 jumlah wisatawan mancanegara menurun drastis hingga 7,021. sedangkan pada tahun 2022, angka kunjungan wisatawan mancanegara meningkat hingga 171,032 orang.

Tabel 1.

Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Pada Kabupaten Buleleng

No	Tahun	Data Kunjungan		Total
		Domestik	Mancanegara	
1	2015	402.639	299.892	702.531
2	2016	416.229	299.427	715.656
3	2017	551.001	279.572	830.373
4	2018	610.120	368.983	979.103
5	2019	741.139	343.732	1.084.871
6	2020	123.914	58.720	182.634
7	2021	217.197	7.012	224.209
8	2022	703.642	171.082	874.724

https://dispar.bulelengkab.go.id/informasi/detail/bank-data/50_data-kunjungan-wisatawan-tahun-2015-2022-di-kabupaten-buleleng

Kabupaten Buleleng, terdapat tiga kawasan pariwisata. Kawasan Pariwisata Batuampar, antara lain: 1) Kota Penyabangan, Banyupoh, Pemuteran, Sumberkima, dan Pejarakan: 2) Kawasan Pariwisata Kalibukbuk/Lovina meliputi Kota Pamaran, Tukad Mungga, Anturan, Kalibukbuk, Kaliasem, Temukus, Tigawasa, dan Kayuputih: 3) Kawasan Pariwisata Air Sanih meliputi Kota Bukti, Pacung, Sembiran, Bondalem, Penuktukan, Tejakula, Julah, Les Selain itu, Buleleng juga telah menetapkan Kawasan Daya Tarik Wisata Khusus telah ditetapkan (Balitbang/21).

Lovina merupakan Salah satu spot sebagai daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng, khususnya Kabupaten Buleleng, Lovina sebagai salah satu kawasan wisata yang mempunyai daya tarik tersendiri bagi para wisatawan untuk mengunjunginya, seperti: keberadaan atraksi lumba-lumba di tengah laut, adanya aktivitas laut yang dilakukan seperti snorkling atau pun berjemur di pinggir pantai,

adanya daya tarik wisata lainnya seperti air panas Banjar dan masih banyak hal lainnya yang dicari wisatawan untuk berkunjung ke Lovina.

Hotel merupakan salah satu penunjang akomodasi yang berkembang cukup pesat di kawasan Lovina. Berdasarkan data dari PHRI Buleleng menyatakan adanya penurunan jumlah tamu menginap pada Kawasan Lovina dari bulan Agustus 2023 sampai Oktober 2023.

Tabel 2.
Data Jumlah Wisatawan Yang Menginap Di Kawasan Lovina tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Wisatawan
1	January	4.745
2	Febuary	5.165
3	Maret	5.106
4	April	7.360
5	Mei	7.171
6	Juni	7.297
7	July	10.720
8	Agustus	11.441
9	September	8.701
10	Oktober	9.452

Sumber: PHRI Buleleng

Penurunan minat wisatawan untuk menginap di hotel pada kawasan tertentu kemungkinan disebabkan oleh faktor ke kenyamanan dan keamanan seperti: terjadinya penipuan terhadap wisatawan, terjadinya pencurian barang tamu saat tinggal di kawasan Lovina. Yang dapat merusak citra kawasan Lovina pada pandangan wisatawan. Hal ini menjadikan salah satu hal yang dipertimbangkan tamu sebelum memilih untuk berkunjung atau tinggal di kawasan Lovina. Ketidaknyaman dan ketidakamanan tamu menginap pada suatu akomodasi wisata akan mempengaruhi ulasan tamu terhadap akomodasi nya. Menurut (Gabriela, 2022) *review* atau ulasan tamu pada media sosial atau online travel agent sangat mempengaruhi minat tamu untuk menginap. ditambah lagi dengan sebagian besar tamu di masa sekarang menggunakan media online untuk melakukan reservasi perjalanan liburannya.

Selain *review*, harga juga menjadi pertimbangan wisatawan sebelum datang ke kawasan Lovina. Faktor harga dalam membeli produk atau jasa sangat

sering menjadi bahan pertimbangan bagi pelanggan, Biaya yang sesuai dengan apa yang didapatkan pelanggan merupakan hal yang utama dalam mendapatkan kepuasan pelanggan, selain itu kecermatan dalam menentukan harga barang yang ditawarkan dapat menjadi daya tarik bagi pelanggan, oleh karena itu pelaku usaha sebaiknya mampu menentukan biaya yang sesuai dengan target pasar yang dituju, menurut penelitian Sejati, & Yahya (2016).

Adapun persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan untuk membeli. Kualitas layanan adalah aset yang dapat dicapai menggambarkan situasi konsumen dengan membandingkan layanan yang diterima mengharapkan apa yang didapatkan ketika mengevaluasi kualitas (Kotler, 2011). Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam bisnis menciptakan kepuasan konsumen.

Selain itu persepsi pelanggan terhadap promosi juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen dan keputusan untuk membeli. Promosi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mempengaruhi konsumen agar terbiasa dengan barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa puas dan kemudian memutuskan untuk membeli barang dan jasa tersebut (Gitosudarmo, 2010). Promosi pada dasarnya adalah upaya untuk memperkenalkan suatu produk kepada konsumen. promosi tidak hanya berfungsi sebagai cara bagi bisnis untuk berkomunikasi dengan pelanggan, tetapi juga berfungsi sebagai cara untuk mempengaruhi konsumen untuk membeli barang atau menggunakan layanan sesuai kebutuhannya.

Selain itu pemilihan lokasi usaha, juga perlu dilakukan dengan hati-hati. Meskipun kesuksesan tidak hanya bergantung pada lokasi bisnis tetapi juga pada faktor-faktor Lokasi akan mempengaruhi keberhasilan suatu usaha. Karena letaknya yang strategis keputusan pembelian pelanggan untuk membeli atau menggunakan suatu produk kemungkinannya lebih tinggi. Akhmad (2009) mengungkapkan terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai alasan tamu menginap di kawasan Lovina.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung dan menginap ke kawasan Lovina. Sebelum dan maupun sesudah pandemi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dibuat batasan masalah, yaitu hal apa saja yang mempengaruhi turunya jumlah wisatawan yang berkunjung dan menginap ke Lovina.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana preferensi tamu menginap di kawasan Lovina?
2. Bagaimana ekspektasi tamu terhadap akomodasi dan fasilitas kawasan yang ada di Lovina?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi keputusan tamu menginap di kawasan Lovina.
2. Untuk mengetahui bagaimana ekspektasi tamu terhadap akomodasi dan fasilitas kawasan yang ada di Lovina.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memiliki manfaat dalam pendidikan yang terkesan secara langsung maupun tidak langsung, adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan, dalam menganalisis preferensi keputusan wisatawan

sebelum menginap, dan dapat meningkatkan strategi untuk memenuhi ekspektasi wisatawan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat:

1. Manfaat bagi pelaku Akomodasi Pariwisata yaitu, memberikan evaluasi serta informasi, untuk pelaku akomodasi pariwisata khususnya kawasan Lovina, sebagai strategi peningkatan kualitas layanan-nya.
2. Manfaat bagi mahasiswa yaitu, dapat mengaplikasikan ilmu, serta pengalaman dalam memecahkan, masalah- masalah tentang tata kelola perhotelan, dan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan, Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, serta sebagai syarat kelulusan.

