

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang memiliki potensi besar di beberapa sektor. Hal ini dikarenakan Indonesia berada pada posisi yang strategis secara geografis. Indonesia terletak di antara persilangan dua benua dan dua samudra yakni Benua Asia dan Benua Australia serta Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Posisi ini menempatkan Indonesia sebagai jalur lalu lintas perdagangan dan pelayaran dunia (Annisa et al., 2021). Karena letak geografisnya yang strategis, Indonesia memiliki keuntungan di beberapa sektor. Salah satu sektor diantaranya adalah pada sektor pariwisata.

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan sektor penting dalam keberhasilan terhadap pertumbuhan ekonomi (Siagian, 2023). Menurut Schubert, Brida, & Risso dalam (Yakup et al., 2019) menjelaskan bahwa pariwisata berperan dalam meningkatkan pendapatan ekonomi hingga terciptanya lapangan kerja bahkan pengembangan pariwisata dapat menjadikan momen pemerintah untuk menghasilkan pendapatan valuta asing dan mendatangkan investor untuk pembangunan infrastruktur. Pariwisata merupakan sebuah kegiatan seseorang bepergian dalam jangka waktu pendek, meninggalkan segala aktivitasnya, pekerjaannya dengan mengunjungi tempat wisata dengan tujuan yang berbeda beda. Kegiatan pariwisata didasari beberapa faktor seperti ingin menghilangkan rasa kelelahan akibat rutinitas sehari-hari hingga adanya daya tarik wisata yang menarik (Sinurat et al., 2022). Semakin menarik suatu daya tarik wisata itu maka

akan semakin memberikan motivasi kepada wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata (Putri et al., 2021). Untuk dapat bersaing dengan kompetitornya, beberapa pelaku usaha di bidang pariwisata dapat memberikan inovasi untuk dapat menunjang kebutuhan para wisatawannya. Salah satu sarana yang menunjang daya tarik wisata adalah akomodasi penginapan. Sarana ini memiliki peran yang penting untuk memberikan fasilitas kepada wisatawan dalam menyediakan penginapan dan memberikan produk berupa pelayanan (Seminari et al., 2014). Secara tidak langsung, pariwisata dapat mengembangkan infrastruktur negara yang salah satunya adalah didirikannya hotel untuk wisatawan.

Hotel merupakan sebuah perusahaan atau usaha yang memberikan jasa layanan menginap untuk wisatawan yang dikelola secara komersial (Hermawan et al., 2018). Pada era ini, berbagai perkembangan fasilitas yang dapat disediakan oleh hotel. Untuk dapat menarik kunjungan tamu di hotel, maka diperlukan pengembangan pada hotel tersebut. Salah satu cara untuk dapat mengembangkan hotel yaitu dengan meningkatkan variasi produk atau fasilitas yang dapat dijual (Hidayati et al., 2020). Pada awalnya, hotel hanya memberikan jasa layanan menginap saja. Namun, semakin berkembangnya zaman maka fasilitas hotel yang disediakan sudah mulai bervariasi. Saat ini, hotel memberikan beberapa fasilitas diantaranya layanan makan dan minum, layanan transportasi, hingga layanan pengadaan acara.

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang artinya berusaha untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada para tamu selama menginap. Menurut Dedy & Alfandi (2022) kualitas pelayanan merupakan langkah untuk melayani, membantu, menyiapkan hingga menyelesaikan kebutuhan

pelanggan yang dilakukan secara individu hingga berkelompok sesuai dengan apa yang diinginkan atau melebihi harapan pelanggan. Perspektif para tamu untuk dapat merasakan kepuasannya apabila pelayanan hotel dapat tersalurkan di atas tingkat layanan yang memadai atau ekspektasi pelanggan (Lovelock et al., 2010). Meskipun masih terdapat faktor lainnya seperti instrumen evaluasi dan hasil yang diterima, pelayanan yang optimal tentunya dijadikan bahan pertimbangan bagi para tamu sebelum memutuskan hotel yang akan dikunjungi (Hasan, 2015).

Untuk dapat memuaskan para tamu maka hotel dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik yang sesuai dengan apa yang diinginkan para tamu. Kepuasan tamu merupakan adanya pemikiran untuk membandingkan antara kinerja dan harapan, apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan tamu maka tamu akan merasa puas. Sedangkan jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan maka tamu akan merasa kecewa atau tidak puas (Suwena et al., 2017). Untuk memberikan rasa kepuasan kepada para tamu, beberapa hotel tidak hanya memberikan layanan penginapan melainkan memberikan layanan makan dan minum, layanan transportasi hingga layanan informasi.

Semakin berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat juga mengalami perkembangan. Salah satu perkembangan ini dirasakan pada sektor pariwisata akibat terjadinya pandemi Covid 19. Hal ini dijelaskan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf/Kabaprekraf) Sandiaga Uno mengatakan bahwa sepanjang tahun 2023 pariwisata akan mengalami perubahan perilaku yang diberi nama Megatren pariwisata 2023. Megatren 2023 merupakan empat tren utama pariwisata yang berpengaruh pada perilaku wisatawan yang terdiri dari *End of Ambition*,

Embellished Escapism, Always in Doubt, Polycentric Lifestyle (Uno, 2023). Mega tren ini juga diindikasikan tercipta karena adanya *revenge tourism*. Menurut Siswodiatmoko & Gilang Widagdyo (2023) mengatakan bahwa *revenge tourism* merupakan suatu peristiwa yang diakibatkan karena meningkatnya permintaan perjalanan wisata sebagai respons dari penyesuaian kebijakan setelah terjadinya pandemi. Bapak Sandiaga Uno juga mengatakan bahwa pelaku wisata harus lebih jujur dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat membentuk kepercayaan wisatawan.

Terdapat beberapa hotel di Bali saat ini yang semakin berkembang ditandai dengan menunjukkan persaingan yang ketat dalam dunia industri perhotelan baik dari hotel melati hingga hotel dengan standar bintang lima atau *luxury class*. Persaingan ini tidak lain bertujuan untuk dapat menyediakan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan para tamu untuk dapat merasa puas selama menginap di hotel tersebut. Hal ini menjadi perhatian bagi salah satu *luxury* hotel di Bali yang berlokasi di daerah Uluwatu yaitu Six Senses Uluwatu, Bali.

Six Senses Uluwatu, Bali merupakan hotel yang dibangun di atas tebing kapur seluas kurang lebih 12 hektare yang berada di daerah Bali Selatan. Lokasi hotel ini membuat pemandangan dari atas tebing selalu menjadi perhatian para tamu yang menginap di Six Senses Uluwatu, Bali (Six Senses, 2023). Tidak heran jika Six Senses Uluwatu, Bali menjadi salah satu rekomendasi hotel mewah di daerah Uluwatu yang menyediakan fasilitas hingga aktivitas hiburan bagi para tamu yang menginap di sana (Labiru Tour, 2022). Six Senses Uluwatu, Bali memberikan pengalaman yang berbeda dari hotel lain dengan fokus *sustainability and wellness* (Six Senses, 2023). Six Senses Uluwatu, Bali menawarkan keindahan pantai yang

dapat dilihat dari setiap kamarnya namun tidak memiliki akses langsung ke pantai. Bagi para tamu yang ingin ke pantai akan diatur perjalanannya dengan transportasi oleh pihak hotel. Six Senses Uluwatu, Bali memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada tamu selama menginap.

Six Senses Uluwatu, Bali merupakan salah satu di antara hotel berkelas yang berada di Bali. Hotel ini dikelola dengan standar hotel berbintang lima yang memberikan fasilitas berkelas dan mewah untuk para tamu yang berkunjung. Six Senses Uluwatu, Bali terletak di daerah Uluwatu yang telah diumumkan kehadirannya pertama kali pada tahun 2015. Hotel ini sering menarik perhatian para selebritas nasional hingga internasional untuk berkunjung dan menginap. Six Senses Uluwatu, Bali bukan hanya sekedar hotel yang memberikan layanan menginap saja namun hotel ini juga menyediakan *wedding venue* bagi yang ingin menikah di hotel tersebut. Salah satu selebritas tanah air yang melakukan resepsi pernikahan di Six Senses Uluwatu, Bali adalah Enzy Stora. Tidak hanya selebritas Indonesia saja, melainkan gaung dari hotel ini sudah sampai ke selebritas internasional. Laurinda Ho yang merupakan anak dari mendiang raja judi Hong Kong, Stanley Ho, yang telah mengadakan acara pernikahan di Six Senses Uluwatu, Bali dan sangat bahagia atas pelayanan yang telah diberikan membuat acara pernikahannya berjalan lancar (Riani, 2023).

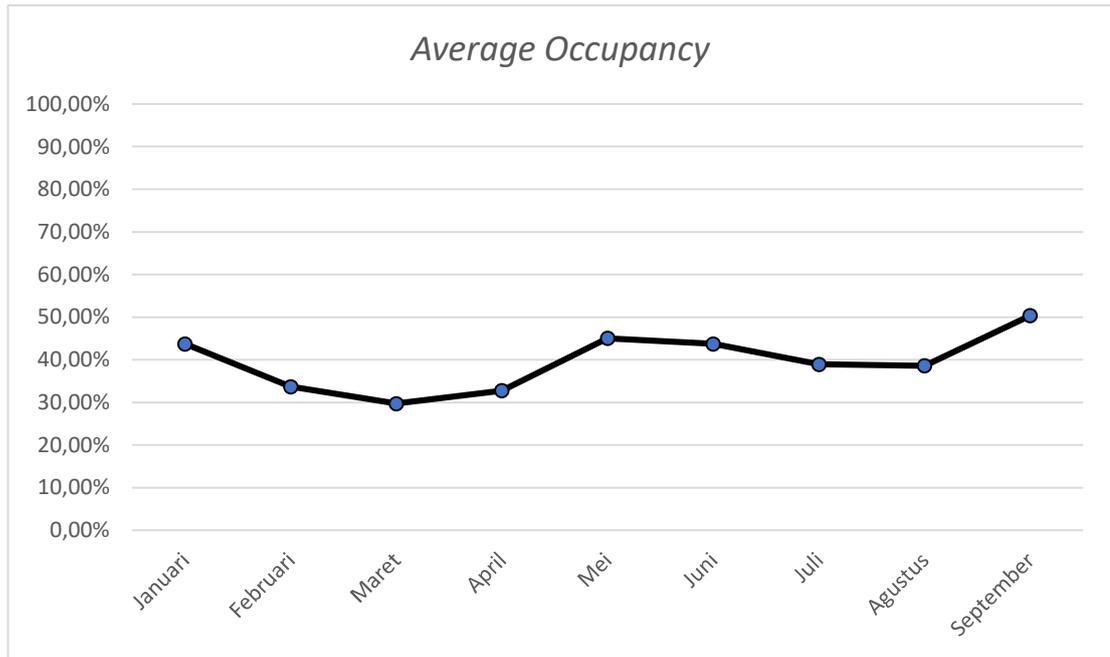
Six Senses Uluwatu, Bali telah diketahui tamu baik secara nasional hingga internasional, namun tidak bisa dipungkiri bahwa hotel tersebut juga pernah mendapatkan keluhan dari tamu yang telah menginap di sana. Berdasarkan hasil wawancara dengan Surya Mastika selaku *receptionist* Six Senses Uluwatu Bali pada tanggal 25 Oktober 2023 menyebutkan bahwa beberapa tamu mengeluhkan

terkait dengan metode pembayaran yang disediakan oleh Six Senses Uluwatu, Bali. Sebagian tamu ingin melakukan pembayaran dengan virtual akun yang mereka punya. Virtual akun yang mereka inginkan seperti *Apple Pay*, *GoPay*, *OVO* dan lainnya. Menanggapi hal tersebut, Six Senses Uluwatu, Bali menjelaskan bahwa hal tersebut terkait dengan keamanan verifikasi kartu kredit. Kartu kredit tersebut digunakan untuk melakukan transaksi dan mengotorisasi pembayaran. Artinya tamu diminta untuk menunjukkan kartu kreditnya hanya untuk verifikasi bukan penagihan dan untuk menghindari penggunaan kartu kredit palsu

Melanjutkan hasil wawancara dengan *receptionist* Six Senses Uluwatu, Bali mengatakan bahwa selain keluhan terhadap fasilitas pembayaran yang disediakan, Six Senses Uluwatu, Bali juga mendapatkan keluhan terkait dengan kesiapan kamar tamu. Para tamu yang akan menginap di Six Senses Uluwatu, Bali mengeluhkan hal ini karena mereka datang tepat pada waktu *check in*. Setelah melakukan observasi, beberapa alasan yang menjadi keterlambatan kesiapan kamar tamu yaitu tamu sebelumnya yang meminta *late check out* dan penjualan kamar yang melonjak tinggi yang diduga karena adanya efek dari *revenge tourism*. Menanggapi hal tersebut, Six Senses Uluwatu, Bali memberikan beberapa produk secara gratis atau *complimentary* sebagai ganti tamu yang *late check in*. Produk yang diberikan biasanya berupa makan ringan gratis hingga makan malam gratis. Hal ini dilakukan bertujuan untuk tetap dapat memberikan pengalaman yang baik bagi para tamu untuk menginap dan tetap dapat memberikan kepuasan kepada tamu. Tindakan ini mendapat respons yang positif dari para tamu dan mengapresiasi hotel tersebut. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan maka

semakin meningkatnya kepuasan pelanggan dalam memilih jasa pelayanan (Prasetio, 2012).

Berdasarkan hasil observasi, Six Senses Uluwatu, Bali merupakan hotel yang menawarkan keindahan alam yang dapat dilihat secara langsung dari kamar tersebut. Six Senses Uluwatu, Bali tidak hanya menawarkan keindahan alam yang dimiliki, namun hotel tersebut juga menyediakan beberapa kegiatan yang dapat dilakukan para tamu seperti piknik di area Uluwatu, menonton Tari Kecak, *water sport* hingga bermain *golf*. Di Six Senses Uluwatu, Bali tamu dapat bermain *golf* dimana bola tersebut langsung dipukul ke arah laut dengan bola yang dapat hancur dalam beberapa hari dan dapat menjadi sumber makanan bagi para biota laut. Kegiatan yang unik ini menjadi salah satu daya tarik yang dimiliki oleh Six Senses Uluwatu, Bali. Lokasi Pura Uluwatu yang kerap kali mengadakan pentas seni tari yaitu Tari Kecak yang hanya menempuh waktu sekitar 20 menit dari Six Senses Uluwatu, Bali juga menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk ikut dalam paket kegiatan yang diakomodasi oleh hotel tersebut dengan nama paket “Magical Uluwatu”. Six Senses Uluwatu, Bali memiliki daya tarik yang melimpah bagi wisatawan yang ingin menginap pada hotel tersebut. Namun terdapat rata-rata tingkat hunian/*total average occupancy* mengalami penurunan pada periode Juli dan Agustus 2023 di Six Senses Uluwatu, Bali. Berikut dapat disajikan data rata-rata tingkat hunian/*total average occupancy* di Six Senses Uluwatu, Bali.



Gambar 1. 1 Grafik Total Average Occupancy Di Six Senses Uluwatu, Bali
(Sumber: Six Senses Uluwatu, Bali, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, total keseluruhan *average occupancy* dari bulan Januari hingga September 2023 di Six Senses Uluwatu, Bali sekitar 40%. Total keseluruhan *average occupancy* menjadikan Six Senses Uluwatu, Bali sebagai salah satu hotel terbaik yang berlokasi di daerah Uluwatu (tripadvisor, 2023). Pada bulan Januari total *average occupancy* berada pada titik 43.72% dengan total penjualan kamar mencapai 1.437 kamar. Namun sebulan setelah itu terjadi penurunan sebanyak 10.05% sehingga total *average occupancy* berada di titik 33.67% dengan total penjualan kamar sebanyak 992 kamar. Kemudian pada bulan Mei terjadi kelonjakan penjualan kamar sebanyak 1.483 sehingga total *average occupancy monthly* berada di titik 45%. Kemudian total *average occupancy monthly* pada bulan September meningkat karena terdapat *buy out* sehingga berada pada titik 50% dengan total penjualan kamar sebanyak 1.421 kamar.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan jasa dari satu pihak ke pihak lainnya yang diberikan secara ramah, adil, cepat, tepat dan beretika untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya (Atmanegara et al., 2019). Kualitas pelayanan dapat untuk melindungi hingga meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga nantinya pelayanan yang diberikan akan diberikan kepercayaan oleh pelanggan (Ismail et al., 2021). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang salah satunya adalah kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan menjadi perhatian setelah terjadinya *revenge tourism* yang dinilai mampu meningkatkan hunian kamar dan kedatangan wisatawan ke Bali. Dengan begitu, diperlukan sebuah evaluasi kembali serta perhitungan mengenai persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang menginap di Six Senses Uluwatu, Bali.

Berdasarkan problematika yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**analisis kualitas pelayanan berdasarkan *guest comment* di Six Senses Uluwatu, Bali**”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan untuk menyiapkan kamar para tamu dianggap masih kurang maksimal yang diduga akibat *revenge tourism* di Six Senses Uluwatu, Bali
2. Kurangnya koordinasi di lapangan terkait dengan prioritas kesiapan kamar para tamu Six Senses Uluwatu, Bali

3. Kurangnya perhatian manajemen Six Senses Uluwatu, Bali terhadap para tamu untuk menyiapkan *pre arrival email* sebelum kedatangannya
4. Persepsi para tamu terkait dengan proses verifikasi alat pembayaran demi keamanan di Six Senses Uluwatu, Bali

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti akan membatasi masalah yang ada untuk memfokuskan pembahasan. Penelitian ini memberikan batasan masalah pada proses pelayanan yang kurang maksimal sehingga belum terpenuhi harapan para tamu di Six Senses Uluwatu, Bali

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis data persepsi kualitas pelayanan pada komponen *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* berdasarkan *guest comment* di Six Senses Uluwatu, Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis data persepsi kualitas pelayanan pada komponen *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* berdasarkan *guest comment* di Six Senses Uluwatu, Bali

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan literasi untuk referensi mengembangkan teori dan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu pariwisata yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan berdasarkan *guest comment*.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau strategi dalam upaya mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

