

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang berperan penting dalam pertumbuhan pariwisata dan berkontribusi terhadap perekonomian suatu negara (Mudrikah, 2014). Hotel merupakan penginapan yang memfasilitasi wisatawan, pebisnis, dan pelancong lainnya dalam perjalanannya. Bagi pelanggan, pemilihan hotel adalah keputusan penting yang memengaruhi pengalaman perjalanannya secara keseluruhan (Hasudungan & Mafrudoh, 2020).

Berkembangnya pariwisata di wilayah Bali utara, berkontribusi terhadap perkembangan industri perhotelannya. Hotel New Sunari Lovina Beach Resort and Spa merupakan salah satu resort ternama di kawasan pariwisata Lovina tepatnya di Jl. Desa Kalibukbuk –Anturan, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Hotel New Sunari Lovina tergolong hotel bintang 4 dengan jumlah kamar 125, dan beberapa fasilitas penunjang lainnya seperti spa, kolam renang, restaurant, *gym station*, dan *meeting room*. Dalam perkembangannya Hotel New Sunari Lovina Beach Resort and Spa sudah beberapa kali mengalami perubahan baik pada pengelola maupun desain hotel dan fasilitas penunjang lainnya, sehingga nantinya Sunari diharapkan menjadi hotel terbaik di daerah Bali utara, dan turut serta dalam memajukan kepariwisataan di wilayah Bali utara.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi melalui situs web (Ariyani et al, 2023), terkait fasilitas yang dimiliki hotel pada umumnya dan khususnya di New Sunari Lovina Beach Resort. Tidak hanya itu konsumen juga dapat melihat ulasan dari tamu yang telah menginap di New Sunari Beach Resort. Kemudahan akses dalam mendapatkan informasi ini membuat konsumen lebih cerdas dalam menentukan hotel tempat menginap (Mughtar & Alim, 2023). Kondisi ini berimplikasi pada perubahan perilaku konsumen dalam memilih hotel.

Saat ini keputusan konsumen tidak lagi hanya bergantung pada harga dan lokasi, tetapi juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor lainnya (Efnita, 2017). Beberapa faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih hotel,

meliputi: 1) Kualitas Pelayanan: Konsumen sering kali memberikan perhatian khusus terhadap kualitas layanan yang mereka terima selama menginap di hotel. Layanan yang ramah, efisien, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan; 2) Fasilitas Hotel: Keberadaan fasilitas seperti kolam renang, pusat kebugaran, restoran, dan layanan kamar dapat menjadi faktor penentu bagi beberapa konsumen dalam memilih hotel; 3) Harga dan Penawaran Promosi: Harga tetap menjadi pertimbangan penting bagi banyak konsumen, terutama dalam lingkungan ekonomi yang belum pasti. Penawaran promosi dan diskon juga dapat memengaruhi keputusan konsumen; 4) Lokasi hotel dalam kaitannya dengan tujuan wisata dan bisnis konsumen dapat menjadi faktor penentu, terutama aksesibilitas ke tempat-tempat penting menjadi prioritas; 5) Rekomendasi dari Teman dan keluarga: Rekomendasi dari orang-orang yang dikenal juga dapat berperan penting dalam pengambilan keputusan konsumen. Pemahaman yang mendalam tentang keberadaan faktor-faktor tersebut, sangat diperlukan oleh pihak manajemen khususnya hotel New Sunari Beach Resort sebagai upaya pengambilan keputusan dalam merancang strategi hotel kedepannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih hotel New Sunari Beach Resort dan untuk mengetahui tindakan alternatif apa yang dilakukan manajemen untuk

1.2 Identifikasi Masalah

Terdapat perubahan signifikan dalam jumlah pengunjung yang datang ke New Sunari Lovina Beach Resort and Spa. Perubahan ini terlihat dari peningkatan/penurunan jumlah tamu yang menginap dari tahun ke tahun. Data statistik menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi fluktuasi jumlah pengunjung, termasuk strategi pemasaran yang diterapkan, kualitas layanan yang ditawarkan, dan kondisi pariwisata lokal serta global. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami penyebab pasti perubahan ini dan untuk merumuskan strategi yang dapat menjaga atau meningkatkan jumlah pengunjung di masa mendatang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, permasalahan utama di New Sunari Lovina Beach Resort and Spa terletak pada perubahan jumlah pengunjung yang datang. Fluktuasi ini menunjukkan adanya dinamika yang mempengaruhi tingkat okupansi hotel. Faktor-faktor yang mungkin berkontribusi terhadap perubahan ini meliputi strategi pemasaran yang kurang efektif, kualitas layanan yang tidak konsisten, serta perubahan kondisi pariwisata baik lokal maupun global. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan analisis mendalam mengenai penyebab fluktuasi jumlah pengunjung dan perumusan strategi yang tepat untuk menarik dan mempertahankan tamu, guna memastikan stabilitas dan pertumbuhan jumlah pengunjung di masa mendatang.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih Hotel New Sunari Lovina Beach Resort and Spa, jika dilihat dari aspek harga, kualitas layanan, lokasi serta keamanan dan kenyamanan?
2. Bagaimanakah Tindakan alternatif yang dilakukan oleh manajemen dalam memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih hotel New Sunari Beach Resort?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih hotel New Sunari Lovina Beach Resort
2. Untuk mengetahui Tindakan alternatif yang dilakukan oleh manajemen untuk dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih hotel New Sunari Beach Resort

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat yang terkesan secara langsung. Adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih Hotel New Sunari Lovina Beach Resort and Spa untuk di kunjungi.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara Praktis diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi objek yang diteliti: Agar memberikan wawasan tentang prosedur yang ada di Hotel New Sunari Lovina Beach Resort
2. Manfaat bagi mahasiswa yaitu: Agar suatu saat mahasiswa/mahasiswi dapat mengetahui hotel yang memiliki kualitas yang bagus dan dapat menerapkan SOP yang baik dan benar.

