

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang sampai saat ini terus maju dan berkembang pesat. Dalam pariwisata terdapat banyak bidang di dalamnya seperti biro perjalanan, restoran, transportasi dan akomodasi. Akomodasi merupakan salah satu yang paling menonjol dalam dunia pariwisata dikarenakan banyaknya objek wisata pada kota-kota besar ataupun di kota-kota kecil yang memiliki kebutuhan akan pemenuhan makan, minuman dan penginapan. Maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut dibangunlah sebuah akomodasi perhotelan yang dimaksudkan sebagai sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan serta minum serta pelayanan lainnya.

Hotel *Budget* merupakan hotel dengan minimal fasilitas. Tetapi lebih mengedepankan fungsional ruang yang terdapat di dalamnya, fasilitas berupa kamar yang menyediakan tempat tidur dengan kamar mandi dan menyediakan sarapan yang sederhana untuk tamu. Hotel *Budget* lebih banyak menerapkan konsep minimalis pada desainnya, tidak menawarkan banyak fasilitas dengan harga yang sangat terjangkau. Oleh karena itu kepuasan dan penilaian tamu sangatlah penting untuk menjadi salah satu tolak ukur Hotel *Budget*.

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel

Provinsi	Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Budget					
	2022					2023
	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
Jawa Barat	50.73	53.97	57.67	56.64	60.18	46.50

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2022-2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa jumlah wisatawan baik domestic maupun mancanegara mengalami peningkatan dan penurunan dari bulan Agustus tahun 2022 sampai Bulan Januari 2023

Adapun suatu wadah penilaian tamu terhadap Hotel *Budget* di Bandung yaitu melalui *Tripadvisor*. *Tripadvisor* merupakan salah satu biro perjalanan yang berasal dari Amerika yang mengoperasikan situs web dan aplikasi seluler yang berisi konten yang berhubungan dengan perjalanan dan wisata. Sekitar 84 Hotel Budget yang terdaftar di *Online Travel Agent Tripadvisor* dan ribuan ulasan yang di buat oleh para pengguna *Tripadvisor*. *Website travel review* yang membantu orang-orang untuk berinteraksi dan saling tawar menawarkan saran melalui internet termasuk salah satu di dalamnya yaitu *Tripadvisor*. Untuk berbagi pengalaman, me-review hotel-hotel dan destinasi wisata, dan memposting foto dan video dari perjalanan mereka (Chung dan Buhalis, dalam Filho dkk (2012, hlm. 3).

TripAdvisor juga merupakan situs perjalanan terbesar di dunia, memungkinkan wisatawan untuk merencanakan dan mendapatkan perjalanan yang sempurna (tripadvisor.com). *TripAdvisor* merupakan salah satu media *online* hotel *review* yang umum, ditulis langsung oleh para travel *blogger* dan travel jurnalis. Maka dari itu, melalui *TripAdvisor* seseorang dapat berpendapat mengenai pengalamannya di sebuah hotel, restoran, dan destinasi wisata. *TripAdvisor* juga merupakan konten website yang menjembatani seseorang untuk dapat mencari informasi mengenai banyak hotel dari banyak situs web penyedia reservasi hotel. *TripAdvisor* merupakan situs pencarian hotel dan tempat wisata yang paling sering dikunjungi pada tahun 2013 (id.hao123.com/travel.html). Menurut skift.com (dalam Kompas.com). *TripAdvisor* juga selalu menjadi situs pencarian utama wisatawan yang hendak berkunjung ke Kota Bandung, dibuktikan melalui tabel di bawah ini yang merupakan sepuluh situs teratas yang muncul di google.com dengan penggunaan *keyword* Bandung Hotel *Review*.

Tabel 1.2
Situs Pencarian di Goodle.com dengan keyword : Bandung Hotel Review

peringkat	Web Address	Homepage	Type of side
1.	http://www.tripadvisor.com/Hotelsg297704-Bandung_West_JavaHotels.html .	www.tripadvisor.com	Travel community
2.	http://www.tripadvisor.com/Smartdeal-s-g297704-Bandung_West_Java_JavaHotel-Deals.html .	www.tripadvisor.com	Travel community
3.	http://www.tripadvisor.com.sg/Hotelsg297704-Bandung_West_JavaHotels.html .	www.tripadvisor.com.sg	Travel community

Sumber: Hasil Olahan Penelitian Maret 2023

Dari pernyataan table 1.2 diatas *TripAdvisor* menunjukkan bahwa dalam posisi pencarian di Google.com dirinya merupakan situs yang paling sering digunakan untuk mencari informasi terutama dalam pencarian dengan *keyword* Bandung Hotel Review.

Tabel 1.3
Tabel Ulasan Hotel Budget di TripAdvisor

No	Periode	Web Address	Ulasan
1.	Juli 2022	https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d1308889-Reviews-Serela_Riau_Bandung-Bandung_West_Java_Java.html	Sangat disayangkan hotel maintenance tidak berjalan, Double lock rusak, hair dryer tidak berfungsi dan tv bergaris.
2.	Oktober 2020	https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d8875414-Reviews-Zest_Hotel_Sukajadi-Bandung_West_Java_Java.html	Security merupakan gardu awal akn public image tingkat keramahan sbuah hotel.namun sy tdk mnemukan itu di Zest Hotel.Security nya krg ramah,bhkn tdk faham arti hospitality.sungguh sgt amat mengecewakan.
3.	Desember 2020	https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d2647356-Reviews-POP_Hotel_Festival_Citylink-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS	saya kecewa, saya masuk tidak ada sikat gigi , sliper, dan telepon di kamar.
4.	Februari 2018	https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d2647356-Reviews-POP_Hotel_Festival_Citylink-	Pada saat saya menginap, mati lampu sktr satu menit,dan TV yang

No	Periode	Web Address	Ulasan
		Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS	awalnya nyala ada gambar, jd hilang gambarnya hny ada suara, lalu ditukar dgn TV lain oleh teknisi.

Pada Tabel 1.3 membahas mengenai ulasan para tamu terhadap hotel *budget* di Kota Bandung dengan periode tahun 2020-2023. Pada ulasan tersebut saya fokuskan kepada ulasan yang kurang baik berdasarkan pengalaman tamu yang meningnap di Hotek tersebut. Pengalaman tamu meliputi kepuasan dan fasilitas terhadap *Hotel Budget* . Serta menganalisi penilaian terhadap hotel budget di Bandung berdasarkan *online review di TripAdvisor*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan lata belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana *Online Review* pada *TripAdvisor* terhadap hotel budget di Bandung?
2. Faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan tamu *TripAdvisor* terhadap hotel budget di Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan perilaku yang bijak dalam menangani tamu mengenai *online review* Untuk mengetahui dan menganalisa *online review* hotel *budget* melalui *Tripadvisor*.

1. Untuk menganalisis tamu terhadap fasilitas yang di sediakan Hotel Budget di Bandung melalui *TripAdvisor*.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pada Hotel Budget Bandung pada *TripAdvisor*.

1.4 Batasan Masalah

Untuk mengidentifikasi apakah seluruh pelayanan di hotel budget berpengaruh positif pada kepuasan layanan yang inovatif.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Industri perhotelan, yaitu untuk membantu pihak manajemen dalam meningkatkan pengendalian internal terhadap yang sudah ditetapkan, mempertahankan standar dalam konteks pelayanan dan fasilitas. Dan memenuhi semua keinginan sesuai minat di pasaran.
 - b. Bagi tamu, yaitu untuk kepuasan tamu itu sendiri di harapkan untuk menyebarluaskan informasi terhadap Hotel *Budget*.
 - c. Bagi Pemerintah, Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk kementerian pariwisata untuk mempromosikan Hotel *Budget* di daerah wisata khususnya di Kota Bandung.
 - d. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan akan di jadikan acuan dan referensi khususnya dalam bidang kepuasan para tamu terhadap Hotel *Budget*.
2. Kegunaan Teoritis

Manfaat hasil penelitian untuk ilmu pengetahuan adalah untuk memperkaya teori kepuasan tamu terhadap Hotel *Budget* di Bandung melalui *TripAdvisor*.