

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pertumbuhan akomodasi jasa penginapan pada saat ini berkembang cukup pesat sehingga menjadi salah satu jasa yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Selain memiliki peran yang cukup penting, banyaknya pelaku usaha jasa akomodasi penginapan bermunculan, baik perusahaan dalam skala kecil maupun besar berdampak pada persaingan yang ketat antara perusahaan. Adanya persaingan akomodasi jasa penginapan merupakan fenomena yang sangat menarik untuk diteliti, terlebih dalam era globalisasi saat ini dengan seiring pertumbuhan bidang ekonomi yang semakin cepat dan terbuka seperti sekarang. Hal ini turut membuka peluang bagi setiap perusahaan untuk berkompetisi menjangkau konsumen. Perusahaan saat ini dituntut bekerja keras untuk memberikan barang atau jasa yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Akomodasi jasa penginapan merupakan salah satu yang memberikan kontribusi paling besar terhadap perekonomian di Indonesia. Pemerintah Indonesia mulai mensosialisasikan perekonomian guna mengurangi angka pengangguran yang cukup besar di negara kita. Sesuai dengan UU NO. 3 Tahun 2014 tentang perindustrian “bahwa pembangunan nasional di bidang ekonomi dilaksanakan dalam rangka menciptakan struktur ekonomi yang kokoh melalui pembangunan industri yang maju sebagai motor penggerak ekonomi yang didukung oleh kekuatan

dan kemampuan sumber daya yang tangguh”. Pada era globalisasi saat ini, perusahaan terus berusaha dan berupaya untuk mengembangkan kegiatan usaha dan bisnisnya, baik yang berhubungan dengan akomodasi jasa penginapan sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan aktivitas lain seperti akomodasi jasa transportasi, *fashion* dan lain sebagainya.

Provinsi Jawa Barat saat ini memiliki peluang besar untuk dapat berkembang serta bertumbuh di masa depan seiring dengan banyaknya jumlah wisatawan yang mengunjungi Provinsi Jawa Barat. Semua daya tarik yang dimiliki oleh Provinsi Jawa Barat tersebut tentunya harus dikelola dengan baik dan terarah agar dapat menarik minat wisatawan untuk dapat berkunjung ke daerah wisata yang berada di Provinsi Jawa Barat. Selain wisatawan dari luar daerah Provinsi Jawa Barat, banyak pula warga lokal yang menyukai dan berkunjung ke daerah wisata yang terdapat dalam wilayah daerah Provinsi Jawa Barat. Berikut adalah perkembangan mengenai jumlah wisatawan domestik maupun lokal yang berada di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2016-2018:

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan di Jawa Barat Tahun 2016-2018

Tahun	Wisatawan		Jumlah	Presentase
	Domestik	Mancanegara		
2016	1962.639	4.7992.088	49.954.727	17%
2017	2027.629	56.334.706	58.362.335	
2018	4.428.094	58.728.666	63.156.760	8%

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan data yang sudah dipaparkan ke dalam Tabel 1.1, menyatakan bahwa jumlah wisatawan domestik serta mancanegara yang berkunjung ke wilayah Provinsi Jawa Barat mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, hal tersebut terjadi didukung dengan perkembangan Provinsi Jawa Barat saat ini sudah cukup berhasil dalam mengembangkan setiap potensi daerah wisata di wilayah Provinsi Jawa Barat. Keberhasilan ini juga harus didukung dan diimbangi dengan peningkatan yang harus disediakan oleh pemerintah setempat guna menunjang segala yang di butuhkan oleh wisatawan yang berada di di wilayah Provinsi Jawa Barat seperti makanan, minuman, dan peningkatan penyediaan akomodasi penginapan.

Pada saat ini perkembangan pertumbuhan pada sektor perekonomian di Provinsi Jawa Barat mengalami perkembangan pertumbuhan yang cukup pesat dari tahun - tahun sebelumnya, hal ini terjadi karena adanya kenaikan tingkat minat dari masyarakat di Provinsi Jawa Barat akan kebutuhan barang maupun jasa dalam segi kegiatan praktisinya. Selain itu kenaikan pada sektor perekonomian di Provinsi Jawa Barat juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas harga barang dan jasa, yang berbanding lurus dengan kenaikan akan kebutuhan yang di konsumsi sehari-hari oleh masyarakat di wilayah Provinsi Jawa Barat. Perkembangan pertumbuhan pada sektor perekonomian di wilayah Provinsi Jawa Barat juga berdampak pada sektor akomodasi jasa penginapan. Cukup tingginya peningkatan dalam jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke wilayah Provinsi Jawa Barat turut menyebabkan perkembangan pertumbuhan pada sektor perekonomian di wilayah Provinsi Jawa Barat. Perkembangan pertumbuhan tersebut tercatat pada data PDRB (*Produk Domestik Bruto Regional*), yang kemudian menjadi tolak ukur

untuk stabilitas harga barang dan jasa. Berikut adalah perkembangan PDRB di Provinsi Jawa Barat dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

Tabel 1.2
PDRB Provinsi Jawa Barat Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah)
Tahun 2016-2018

No	Lapangan Usaha	2016	Persentase (%)	2017	Persentase (%)	2018
1	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	146.767.935	4%	152.939.426	11%	170.185.210
2	Pertambangan dan Penggalian	25.347.017	1%	25.481.690	4%	26.616.596
3	Industri Pengolahan	703.516.392	7%	755.387.256	10%	827.301.680
4	Pengadaan Listrik dan Gas	11.520.087	3%	11.855.233	9%	12.924.694
5	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	1.343.138	18%	1.588.061	19%	1.889.856
6	Konstruksi	134.113.402	10%	147.554.691	12%	165.605.994
7	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	249.243.975	8%	269.730.854	11%	298.738.348
8	Transportasi dan Pergudangan	94.845.277	9%	103.491.482	15%	118.616.094
9	Penyediaan Akomodasi Jasa Penginapan	43.014.050	13%	48.395.132	13%	54.641.271
10	Informasi dan Komunikasi	45.461.350	14%	51.845.067	15%	59.870.696
11	Jasa Keuangan dan Asuransi	46.100.572	9%	50.121.392	11%	55.705.401
12	Real Estate	16.813.546	11%	18.659.370	12%	20.956.474
13	Jasa Perusahaan	6.645.607	10%	7.339.111	13%	8.296.693
14	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	39.157.139	11%	43.308.875	14%	49.473.377
15	Jasa Pendidikan	44.676.515	15%	51.393.975	16%	59.535.857
16	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	12.064.601	12%	13.472.969	13%	15.181.502
17	Penyediaan Akomodasi Makan dan Minum	32.207.818	14%	36.816.024	19%	43.891.837
PDRB		1.652.840.438		1.789.382.625		1.989.433.599

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan pemaparan data pada Tabel 1.2 di atas menyatakan bahwa pada Sektor Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan merupakan lapangan usaha yang memiliki total kenaikan presentase paling besar diantara lapangan usaha lainnya, sedangkan lapangan usaha pada sektor Penyediaan Akomodasi Jasa Penginapan

dalam kurun waktu 3 Tahun terakhir mengalami kenaikan yang paling sedikit jika dilihat dari data presentase untuk jenis lapangan usaha Akomodasi Jasa Penginapan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir tidak mengalami peningkatan presentase. Hal ini dapat terjadi dikarenakan masih kurangnya jumlah pelaku usaha yang terlibat di dalam Sektor Penyediaan Akomodasi Jasa Penginapan di Jawa Barat dibandingkan dengan pelaku usaha pada sektor lainnya (Biro Pusat Statistika Jawa Barat, 2018), hal tersebut dapat menjadi alasan yang mendukung Sektor Penyediaan Akomodasi Jasa Penginapan di Jawa Barat tidak mengalami peningkatan dalam persentase menurut data PDRB.

Semakin tingginya kenaikan pada tingkat jumlah wisatawan yang berkunjung ke wilayah Provinsi Jawa Barat pada saat ini, berdampak kepada para pelaku usaha jasa penginapan yang memiliki cukup modal untuk mendirikan beragam jenis usaha jasa penginapan, beragam jasa penginapan dapat berupa hotel bintang, hotel *non* bintang dan *Villa Resort*. Pesatnya tingkat laju kegiatan pembangunan pada sektor usaha akomodasi jasa penginapan, tidak terlepas juga dari faktor sumber daya alam yang dimiliki oleh wilayah Provinsi Jawa Barat yang kaya akan keindahan dan keasrian setiap daerah.

Kekayaan akan sumber daya alam pada Provinsi Jawa Barat ini menjadi salah satu alasan yang kuat bagi para pelaku usaha sektor akomodasi jasa penginapan agar terus dapat mengembangkan potensi dari setiap wilayah serta daerah masing-masing, demi menunjang berkembangnya usaha pada sektor akomodasi jasa penginapan. Selain itu usaha pariwisata dan sektor akomodasi penginapan lainnya juga berperan dalam beberapa aspek seperti, pemerataan

pendapatan daerah, lalu mendukung pengembangan daerah masing-masing, serta pelestarian seni budaya, dan juga turut menampilkan salah satu daya tarik dari Provinsi Jawa Barat yaitu keindahan alam yang asri, sejuk, serta berlatarkan pegunungan hijau. Akomodasi penginapan di Jawa Barat sangat berpengaruh dalam pemerataan daerah akan tetapi di Provinsi Jawa Barat masih sedikit di bandingkan jenis usaha lainnya. Berikut data mengenai mengenai Jenis Subsektor dan jumlah pelaku usaha akomodasi penginapan yang berada di Jawa Barat sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jenis Sub Sektor Akomodasi Jasa Penginapan di Jawa Barat
Tahun 2016-2018

No	Jenis Akomodasi	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Hotel Berbintang				
1	Hotel *1	30	42	44
2	Hotel *2	89	125	131
3	Hotel *3	122	172	180
4	Hotel *4	60	84	88
5	Hotel *5	13	18	19
Jumlah		314	442	463
Hotel Non Bintang				
1	<i>Boutique Hotel</i>	116	163	221
2	<i>Inn Hotel</i>	471	664	898
3	<i>Logement (Losmen)</i>	343	484	655
4	<i>Guest House</i>	231	326	442
5	<i>Motel</i>	50	71	96
Jumlah		1211	1708	2311
Villa dan Resort				
1	<i>Cottage Resort</i>	146	206	266
2	<i>Villa Resort</i>	51	72	93
Jumlah		197	278	359
Jumlah Total Akomodasi Jasa Penginapan dalam 3 tahun		1722	2428	3133
Persentase (%)		41%		
			29%	

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan pemaparan pada data Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa, sektor akomodasi jasa penginapan di wilayah Provinsi Jawa Barat terbagi menjadi 3 Subsektor yaitu Hotel Berbintang, Hotel *non* Bintang dan *Villa Resort*. Jumlah akomodasi jasa penginapan pada setiap tahunnya semakin bertambah, akan tetapi angka presentase terhadap kenaikan pada subsektor akomodasi jasa penginapan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir mengalami penurunan yang pada awalnya 41% turun sebesar 12% menjadi 29%. Hal tersebut di karenakan oleh adanya prasyarat dalam membangun usaha pada sektor akomodasi penginapan, dan hal tersebut termaksud kedalam Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) yang merupakan bukti tanda daftar yang wajib dimiliki oleh berbagai jenis usaha penginapan yang berkaitan dengan sektor pariwisata, salah satunya penyediaan Akomodasi Penginapan. TDUP adalah dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam Daftar Usaha Pariwisata. (Biro Pusat Statistika Jawa Barat, 2018)

Jumlah subsektor akomodasi jasa penginapan di wilayah Provinsi Jawa Barat yang paling rendah tingkat kenaikannya adalah *Villa Resort* hal itu di sebabkan karena banyaknya pengusaha pendiri *Villa Resort* yang belum resmi sesuai dengan Syarat pendirian akomodasi penginapan. Walaupun dalam kurun waktu 3 tahun akomodasi penginapan mengalami tingkat presentase yang menurun dari sebelumnya, hal tersebut tidak menjadi acuan bagi para wisatawan yang menginap di berbagai usaha penginapan yang sudah tersedia di Jawa Barat untuk menunjang tempat peristirahatan yang di butuhnya. Berikut data mengenai tingkat pertumbuhan penginapan yang merupakan tempat peristirahatan yang

berada di wilayah Provinsi Jawa Barat baik di Kota ataupun Kabupaten ,menurut sumber data badan pusat statistik untuk wilayah Provinsi Jawa Barat dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dari tahun 2016 hingga 2018 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Tingkat Pertumbuhan Penginapan Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2016-2018

No	Nama Kabupaten /Kota	Tahun 2016	Tingkat Pertumbuhan	Tahun 2017	Tingkat Pertumbuhan	Tahun 2018	Selisih Tingkat Pertumbuhan
1	Kota Tasikmalaya	50.20%	0.94%	51.14%	3.43%	54.57%	2.49%
2	Kota Cimahi	62.32%	2.13%	64.45%	4.47%	68.92%	2.34%
3	Kota Depok	56.96%	0.88%	57.84%	3.54%	61.38%	2.66%
4	Kota Bekasi	59.05%	1.54%	60.59%	6.64%	67.23%	5.10%
5	Kota Cirebon	55.03%	1.12%	56.15%	2.38%	58.53%	1.26%
6	Kota Bandung	61.43%	2.29%	63.72%	6.15%	69.87%	3.86%
7	Kota Sukabumi	39.15%	1.50%	40.65%	5.23%	45.88%	3.73%
8	Kota Bogor	58.94%	9.40%	68.34%	13.74%	82.08%	4.34%
9	Kabupaten Bandung Barat	25.34%	2.97%	28.31%	4.64%	32.95%	1.67%
10	Kabupaten Bekasi	42.80%	0.72%	43.52%	10.08%	53.60%	9.36%
11	Kabupaten Purwakarta	33.91%	2.28%	36.19%	3.16%	39.35%	0.88%
12	Kabupaten Subang	38.53%	2.35%	40.88%	1.41%	42.29%	-0.94%
13	Kabupaten Indramayu	38.03%	1.86%	39.89%	2.99%	42.88%	1.13%
14	Kabupaten Sumedang	42.27%	2.11%	44.38%	3.20%	47.58%	1.09%
15	Kabupaten Cirebon	39.50%	2.11%	41.61%	2.67%	44.28%	0.56%
16	Kabupaten Ciamis	31.18%	3.45%	34.63%	5.23%	39.86%	1.78%
17	Kabupaten Bandung	29.95%	1.33%	31.28%	1.93%	33.21%	0.60%
18	Kabupaten Cianjur	22.32%	2.80%	25.12%	3.43%	28.55%	0.63%
19	Kabupaten Sukabumi	18.56%	2.05%	20.61%	4.05%	24.66%	2.00%
20	Kabupaten Bogor	24.32%	2.94%	27.26%	4.14%	31.40%	1.20%
(-) Mengalami Penurunan							

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Tingkat pertumbuhan penginapan merupakan salah satu indikator keberhasilan untuk tingkat perkembangan yang terjadi pada sektor akomodasi jasa penginapan. Berdasarkan pemaparan data di Tabel 1.4 menunjukkan bahwa, pertumbuhan penginapan di wilayah Provinsi Jawa Barat setiap tahunnya terus meningkat. Peningkatan ini terjadi diakibatkan oleh banyaknya wisatawan

domestik dan mancanegara yang berkunjung ke wilayah Provinsi Jawa Barat serta memilih untuk menginap di salah satu usaha penginapan yang sudah disediakan di berbagai daerah. Pertumbuhan sektor akomodasi jasa penginapan di Provinsi Jawa Barat, daerah yang mengalami pertumbuhan penginapan yang paling sedikit dibandingkan daerah lainnya adalah daerah Kabupaten Subang dengan nilai tingkat pertumbuhan penginapan yang paling kecil dengan nilai persentasenya 38.53% di tahun 2016 lalu sedikit meningkat sebesar 2.35% menjadi 40.88% di tahun 2017 dan meningkat lagi pada tahun berikutnya sebesar 1.41% menjadi 42.29% di tahun 2018. Hasil data ini berbanding terbalik dengan fakta bahwa Kabupaten Subang merupakan daerah di Jawa Barat yang cukup banyak memiliki wilayah yang dapat dijadikan sebagai objek wisata alam, dibandingkan wilayah daerah Kabupaten ataupun Kota lainnya karena Kabupaten Subang.

Keindahan serta pesona alam yang terdapat di berbagai wilayah di Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu faktor penting demi menunjang kenaikan jumlah wisatawan yang berkunjung baik domestik maupun mancanegara. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh salah satu daerah dataran tinggi di wilayah Provinsi Jawa Barat yang merupakan salah satu pilihan objek wisata yaitu Kabupaten Subang. Kabupaten Subang yang terletak di wilayah Provinsi Jawa Barat, memiliki salah satu objek wisata yang cukup terkenal serta memiliki pesona alam yang dapat dikunjungi, salah satunya adalah Objek Wisata Ciater. Objek wisata ini identik dengan pemandian kolam air panasnya serta didukung dengan lingkungan yang masih asri berlatarkan hutan hijau beserta sejuknya udara yang ada pada daerah objek wisata Ciater – Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat.

Seiring dengan meningkatnya total jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara, menjadikan objek wisata Ciater di Kabupaten Subang sebagai objek wisata yang wajib untuk dikunjungi para wisatawan apabila sedang berlibur ke objek wisata Ciater, Kabupaten Subang. Kegiatan liburan yang dilaksanakan oleh wisatawan domestik maupun mancanegara ke objek wisata Ciater didukung juga dengan adanya tempat penginapan sementara yang telah disediakan untuk beristirahat ataupun bermalam, tempat penginapan yang disediakan dapat berupa Hotel berbintang, Hotel *non* Bintang dan *Villa Resort*. Berikut jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah Kabupaten Subang dalam kurun waktu 3 tahun kebelakang, sebagai berikut :

Tabel 1.5
Jumlah Wisatawan di Kabupaten Subang Tahun 2016-2018

Tahun	Wisatawan		Jumlah	Presentase
	Domestik	Mancanegara		
2016	170.274	2.375.821	2.546.095	33%
2017	170.274	3.227.988	3.398.262	24%
2018	748.972	3.477.300	4.226.272	

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Subang

Kunjungan wisatawan mancanegara ataupun domestik yang datang ke Kabupaten Subang - Jawa Barat merupakan salah satu indikator keberhasilan dari para pelaku usaha jasa penginapan di Provinsi Jawa Barat agar dapat terus berkembang setiap tahunnya. Akan tetapi presentase kenaikan jumlah wisatawan yang berlibur di Kabupaten Subang mengalami penurunan seperti yang ada sudah di jelaskan dalam Tabel 1.5. Menurut data di atas tercatat pada Tahun 2016-2017 mengalami presentase 33% dan menurun ke 24% pada 2017-2018. Walaupun

mengalami penurunan presentase jumlah kenaikan, angka kenaikan yang terjadi sebenarnya cukup dikategorikan besar yaitu pada tahun 2016 jumlah wisatawan di Kab Subang mencapai 2.546.095 jiwa lalu mengalami kenaikan sebesar 852.167 jiwa menjadi 3.398.262 jiwa pada tahun 2017, dan terakhir pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 828.010 jiwa sehingga pada tahun itu mencapai total hingga 4.226.272 jiwa.

Dampak dari cukup tingginya jumlah total kunjungan wisatawan yang berkunjung untuk berlibur di Kabupaten Subang dalam kurun waktu 3 tahun menyebabkan sektor pelaku usaha pariwisata pada sektor akomodasi jasa penginapan, menghadapi persaingan yang ketat antar pengusaha seiring dengan tingkat pertumbuhan sektor industri akomodasi jasa penginapan itu sendiri. Selain itu juga kondisi tersebut menyebabkan pelaku usaha di bidang sektor akomodasi jasa penginapan agar lebih menjalankan peran serta kewajiban mereka dalam melayani konsumen dengan sebaik mungkin demi menunjang seluruh kebutuhan para wisatawan , baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berada di Kabupaten Subang - Jawa Barat.

Selain dampak yang sudah dijelaskan sebelumnya, bertambahnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang berlibur ke Kabupaten Subang – Jawa Barat, berdampak kepada minat para wisatawan untuk memilih menginap di Kabupaten Subang. Kenaikan yang terjadi dalam jumlah wisatawan yang menginap di Kabupaten Subang dikarenakan pesona alam sekitar yang terdapat di Kabupaten Subang masih asri dan sejuk minat wisatawan domestik maupun mancanegara untuk menentukan pilihan tempat penginapan bergantung kepada kebutuhan serta

kemampuan wisatawan itu sendiri, karena setiap sub sektor usaha jasa penginapan memiliki kelebihan dan kekurangan masing – masing. Berikut peneliti akan memaparkan mengenai data jumlah wisatawan yang menginap di Kabupaten Subang dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, dari tahun 2016 hingga tahun 2018:

Tabel 1.6
Data Wisatawan Menginap di Kabupaten Subang
Tahun 2016-2018

Tahun	Wisatawan		Jumlah	Presentase
	Domestik	Mancanegara		
2016	25541	71275	96816	26%
2017	25541	96840	122381	
2018	112346	104319	216665	77%

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Subang

Berdasarkan pemaparan pada data Tabel 1.6 di atas menunjukkan bahwa, tingginya kenaikan jumlah total wisatawan domestik maupun yang menginap di Kabupaten Subang - Jawa Barat pada tahun 2016 dengan total jumlah awalnya 96.816 jiwa, lalu pada tahun 2017 bertambah menjadi 122.381 jiwa, sampai pada tahun 2018 mencapai 216.665 jiwa. Jumlah wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang singgah serta menginap di Kabupaten Subang terus mengalami kenaikan jumlah total yang cukup signifikan.

Keseluruhan dari jumlah jumlah total wisatawan domestik maupun mancanegara yang singgah dan menginap di Kabupaten Subang membuat tingginya permintaan konsumen dari segala aspek yang dibutuhkan oleh wisatawan itu sendiri. Kebutuhan aspek yang dibutuhkan oleh wisatawan domestik maupun mancanegara beragam, baik dari aspek kuliner, aspek *fashion* hingga kebutuhan

aspek akomodasi jasa penginapan. Selain pertumbuhan dari aspek akomodasi jasa penginapan seperti *Hotel Bintang* maupun *Non Bintang*, kehadiran sub sektor atau beberapa bagian dari akomodasi jasa penginapan *Villa Resort* turut memenuhi tingginya permintaan wisatawan domestik maupun mancanegara yang sudah pernah berkunjung ke Kabupaten Subang – Jawa Barat. Selain memenuhi akan tingkat permintaan wisatawan, adanya sub sektor dalam akomodasi jasa penginapan dapat menjadi opsi lain atau opsi pilihan bagi para wisatawan dalam pemilihan akomodasi jasa penginapan. Hal inilah yang menjadi alasan utama untuk para pelaku usaha di sektor bidang akomodasi jasa penginapan, agar dapat segera membuat serta menyediakan akomodasi jasa penginapan berupa hotel bintang, hotel *non* bintang, maupun *villa* atau *resort* di daerah Kabupaten Subang, Jawa Barat.

Opsi pemilihan yang diperuntukkan bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara dalam memilih tempat menginap menjadi sebuah pertimbangan pribadi wisatawan itu sendiri. Pemilihan tempat penginapan bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara merupakan hak individu dari wisatawan itu sendiri berdasarkan berbagai faktor yang dapat menjadi sebuah pertimbangan pemilihan jenis subsektor akomodasi jasa penginapan. Beragam faktor yang dapat menjadi indikasi wisatawan dalam memilih tempat akomodasi penginapan seperti, fasilitas yang dimiliki, pelayanan yang diberikan, harga akomodasi penginapan, hingga jarak tempat akomodasi penginapan yang cukup strategis dari tempat akomodasi jasa penginapan menuju objek wisata maupun arah jalan raya yang besar. Hal tersebut pasti akan dijadikan salah satu alasan konsumen dalam memilih

akomodasi jasa penginapan dan hal itulah yang terjadi terhadap wisatawan yang akan menginap di daerah Kabupaten Subang, dengan berbagai jenis akomodasi jasa penginapan yang berada di Kabupaten Subang.

Berikut peneliti akan memaparkan data mengenai jumlah akomodasi jasa penginapan di Kabupaten Subang dalam kurun waktu 3 tahun terakhir :

Tabel 1.7
Jumlah Akomodasi Jasa Penginapan di Kabupaten Subang
Tahun 2016 – 2018

No	Jenis Akomodasi	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Hotel Berbintang				
1	Hotel *1	0	0	0
2	Hotel *2	0	0	1
3	Hotel *3	1	2	1
4	Hotel *4	1	1	2
5	Hotel *5	0	0	0
Jumlah		2	3	4
Hotel Non Bintang				
1	<i>Boutique Hotel</i>	13	14	15
2	<i>Inn Hotel</i>	54	57	59
3	<i>Logement (Losmen)</i>	39	41	43
4	<i>Guest House</i>	27	28	29
5	<i>Motel</i>	6	6	6
Jumlah		139	146	153
Villa dan Resort				
1	<i>Cottage Resort</i>	22	28	31
2	<i>Villa Resort</i>	8	10	11
Jumlah		30	38	42
Jumlah Total Akomodasi Jasa Penginapan		171	187	199
Persentase (%)		9%		
			6%	

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Subang

Berdasarkan pemaparan data Tabel 1.7 di atas menunjukkan bahwa, sektor akomodasi jasa penginapan di Kabupaten Subang terbagi menjadi 3 Sub Sektor yaitu Hotel Berbintang, Hotel *Non Bintang* dan *Villa Resort*. Walaupun dari tahun

ke tahun jumlah subsektor akomodasi jasa penginapan semakin bertambah, tetapi presentase kenaikan pada sub sektor akomodasi penginapan *villa* dan *resort* dalam kurun waktu 3 tahun terakhir mengalami penurunan yang awalnya 9% tahun turun menjadi 6%. Hal tersebut terjadi dikarenakan oleh adanya syarat dalam jenis akomodasi jasa penginapan termasuk kedalam Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) ,yang merupakan bukti tanda daftar yang wajib dimiliki oleh berbagai jenis usaha penginapan yang berkaitan dengan sektor pariwisata, salah satunya penyediaan Akomodasi Penginapan. Dengan adanya dokumen resmi TDUP yang dapat membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam secara hukum dan diakui oleh daerah.

Usaha akomodasi jasa penginapan pada saat kegiatan ataupun musim liburan merupakan jenis usaha tempat tinggal sementara dalam perjalanan, dimana orang yang harus tinggal jauh dari rumah dengan keperluan lebih dari satu hari memerlukan tempat untuk tidur, istirahat, keselamatan, tempat berteduh dari suhu dingin atau hujan, penyimpanan barang, serta akses sebagai fungsi umum pada rumah tangga. Usaha penyediaan akomodasi penginapan juga merupakan salah satu usaha penyediaan pelayanan penginapan untuk wisatawan yang disertai dengan pelayanan pariwisata lainnya, seperti usaha hotel (baik hotel bintang maupun *non-bintang*), dan *villa resort*. Walaupun tingkat presentase jumlah jenis sub sektor akomodasi jasa penginapan mengalami penurunan dari presentase jumlah sebelumnya, hal tersebut tidak menjadi acuan bagi para wisatawan domestik maupun mancanegara yang singgah dan menginap di berbagai usaha penginapan yang sudah disediakan dan tersebar di daerah Kabupaten Subang – Jawa Barat.

Sektor akomodasi jasa penginapan mengalami tingkat pertumbuhan yang terjadi dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, pada tahun 2016 berjumlah total 171 usaha, lalu pada tahun 2017 bertambah menjadi 187 usaha sampai pada tahun 2018 mencapai jumlah total sebanyak 199 usaha. Selain itu data di atas turut menyatakan bahwa terdapat beberapa sektor penginapan yang mengalami kenaikan jumlah usaha di antaranya, usaha pada Hotel berbintang pada tahun 2016 hingga tahun 2018 mengalami pertambahan usaha sebanyak 4 usaha hotel berbintang. Akan tetapi sektor akomodasi jasa penginapan yang mengalami penurunan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir adalah *villa resort*, yang merupakan sebuah rumah di luar kota atau di pegunungan yang merupakan rumah peristirahatan yang hanya digunakan pada waktu liburan. Hal tersebut dikarenakan oleh tingginya permintaan hotel *non* bintang atau hotel melati dapat dikarenakan apabila wisatawan bermalam di hotel *non* bintang, wisatawan mendapatkan fasilitas yang lebih baik dari *villa resort* dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang kurang lebih mendekati kualitas pelayanan yang disediakan oleh hotel berbintang. *villa resort* yang berada di Kabupaten Subang merupakan salah satu jenis sektor akomodasi jasa penginapan yang paling sedikit mengalami tingkat pertumbuhan dibandingkan jenis sektor akomodasi jasa penginapan lainnya.

Dengan kata lain *villa resort* merupakan pilihan terakhir bagi para wisatawan yang ingin singgah ataupun menginap. Dengan alasan bahwa *villa* dapat dijadikan tempat untuk beristirahat semetara, walaupun ada faktor rendahnya kualitas pelayanan yang didapatkan oleh wisatawan dibandingkan dengan kualitas pelayanan pada jenis subsektor akomodasi jasa penginapan lainnya.

Berikut peneliti akan memaparkan data di peroleh data jumlah *villa resort* yang berada serta sudah terdaftar dalam TDUP dalam kurun waktu 3 tahun, selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 di Kabupaten Subang – Jawa barat, sebagai berikut :

Tabel 1.8.
Jumlah Villa Resort di Kabupaten Subang
Tahun 2018

No	Nama Villa Resort	Harga Per Malam	Alamat
1	Pesona Ciater	Rp 800,000	Jl. Montana III No.10, Cisaat, Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41281
2	Gracia Spa And Resort	Rp 2,128,160	Jalan Blok Dawuan, Desa Cikondang, Ciater, Nagrak, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa
3	Villa Lembah Hijau Ciater	Rp 3,644,458	Jl. Raya Ciater No.Km.21, Ciater, Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41281
4	Lembah Sarimas Resort	Rp 345,000	Jl. Raya Ciater, RT.23/RW.05, Palasari, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41281
5	Villa Barokah	Rp 750,000	Jl. Nagrak, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa
6	Tea Garden Resort	Rp 1,497,443	Dusun Cigereng, Desa Cicadas, Sagalaherang, Cicadas, Sagalaherang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41282
7	Villa Marindu And Glamping	Rp 300,000	Jl. Sariater No.29, Ciater, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41281
8	Marbella Twin Waterfall Resort Ciater	Rp 380,000	Jl. Raya Ciater KM. 3, Desa Curugrendeng, Kec. Jalancagak, Curugrendeng, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41281
9	Delansia Homestay	Rp 425,000	Jl. Palasari Dua - Babakan Gn., Palasari, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat 42181
10	Villa DGYP Ciater	Rp 582,100	Jl. Ciater, Kec. Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41281
11	Villa Montana Montini	Rp 800,000	Jalan montana II no : 38, Kec Subang , Jawa Barat

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Subang

Berdasarkan pemaparan data pada Tabel 1.8 di atas menunjukan bahwa terdapat 11 *villa resort* yang berada di Kabupaten Subang – Jawa Barat yang terdaftar ke dalam Badan Pusat Statistik Kabupaten Subang – Jawa Barat. Selain itu berdasarkan pemaparan data pada Tabel 1.8 dapat dijelaskan bahwa, ada informasi harga yang beragam dari total *villa resort* yang terdaftar dalam TDUP di Kabupaten Subang – Jawa Barat. Harga yang sudah ditetapkan oleh pemilik

ataupun pengusaha *villa resort* tidaklah menjadi sebuah acuan dasar untuk menilai dari segi kualitas pelayanan yang didapatkan oleh konsumen ataupun wisatawan yang ingin menginap.

Selain tidak menjadi acuan, pengaruh harga pada sektor akomodasi jasa penginapan *villa resort* menjadi pertimbangan untuk para konsumen agar dapat lebih menentukan jenis *villa resort* mana yang akan dipilih sesuai dengan harga dan kualitas pelayanan yang akan didapatkan. Lalu alasan berikutnya adalah pengaruh harga yang tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang didapatkan apabila memilih *villa resort* sebagai tempat menginap bagi para wisatawan mancanegara ataupun domestik. Berikut peneliti akan memaparkan mengenai okupansi *rate* harga *villa resort* di Kabupaten Subang :

Tabel 1.9
Okupansi Rate Harga Villa Resort di Kabupaten Subang
Tahun 2018

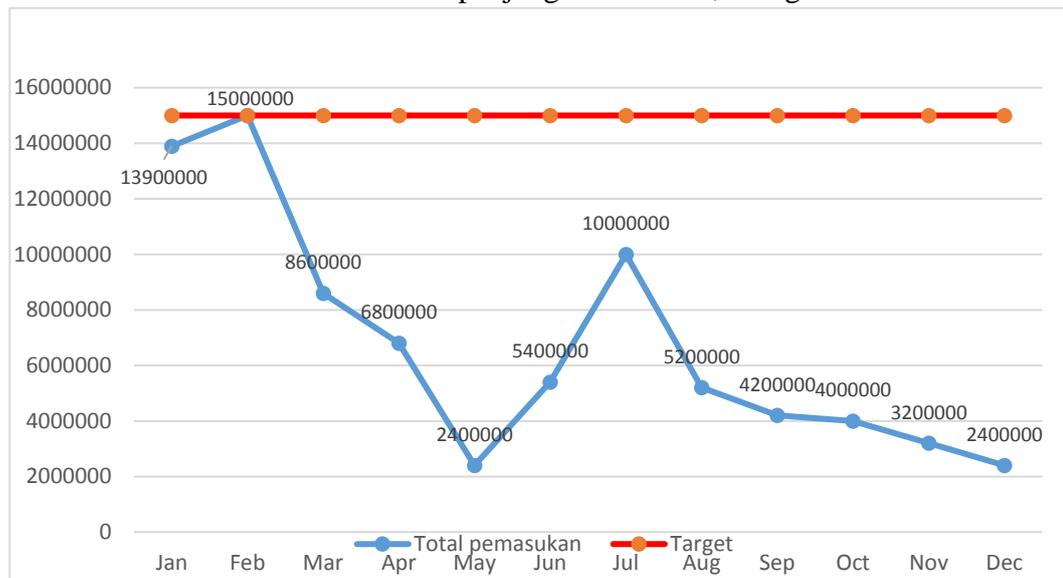
No	Nama Villa Resort	Total Hari dalam 1 Tahun	Harga /Malam	Jumlah Transaksi 1 Tahun	Okupansi Rate Harga Dalam 2018
1	Pesona Ciater	365	Rp 800,000	Rp 641,000,000	60%
2	Gracia Spa And Resort	365	Rp 2,128,160	Rp 1,705,454,220	60%
3	Villa Lembah Hijau Ciater	365	Rp 3,644,458	Rp 2,556,131,729	53%
4	Lembah Sarimas Resort	365	Rp 345,000	Rp 207,474,375	45%
5	Villa Barokah	365	Rp 750,000	Rp 376,031,250	38%
6	Villa Marindu And Glamping	365	Rp 1,497,443	Rp 750,780,484	38%
7	Marbella Twin Waterfall Resort	365	Rp 300,000	Rp 120,412,500	30%
8	Tea Garden Resort	365	Rp 380,000	Rp 152,522,500	30%
9	Delansia Homestay Farming	365	Rp 425,000	Rp 128,084,375	23%
10	Villa DGYP Ciater	365	Rp 582,100	Rp 117,200,387	15%
11	Villa Montana Montini	365	Rp 800,000	Rp 81,100,000	8%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Subang.

Berdasarkan pemaparan data Tabel 1.9, tingkat okupansi *rate* harga pada jenis sektor akomodasi jasa penginapan *villa resort* di Kabupaten Subang – Jawa Barat pada tahun 2018 menjelaskan bahwa, harga memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat atas kualitas pelayanan yang akan didapatkan dari konsumen terhadap *villa resort* itu sendiri. Pembuktian atas berpengaruhnya harga yang sangat berpengaruh di *villa resort* dan dapat dilihat pada urutan terakhir di tabel tersebut yaitu, *villa montana montini* kurang lebih selama tahun 2018 hanya mendapatkan nilai okupansi *rate* terhadap harga sebesar 8%, dan ini merupakan nilai okupansi *rate* harga terkecil dibandingkan para pesaing lainnya pada jenis sub sektor akomodasi penginapan *villa resort*.

Nilai okupansi *rate* harga tersebut menjelaskan bahwa, nilai yang didapat oleh *Villa Montana Montini*, sesuai dengan kualitas pelayanan yang kurang memadai dan tidaklah sesuai dengan harga yang dipasarkan kepada konsumen ataupun wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Selain itu nilai okupansi *rate* harga pada sektor akomodasi jasa penginapan *villa resort* di Kabupaten Subang juga sesuai dengan perkiraan data jumlah transaksi seluruh *villa resort* yang sudah terdaftar di dalam TDUP berada di Kabupaten Subang sepanjang tahun 2018. Hasil total yang didapatkan dari transaksi *Villa Montana Montini* sepanjang Tahun 2018 adalah yang paling kecil, hasil ini dipengaruhi dari pengaruh harga serta kualitas pelayanan yang mungkin kurang memadai dibandingkan yang lainnya. Dampak dari kurang memadainya kualitas pelayanan menyebabkan banyak konsumen atau wisatawan yang kurang merasa puas dengan harga serta kualitas pelayanan yang didapatkan selama mereka

menginap di *Villa Montana Montini*. Kurangnya rasa puas yang didapatkan dari konsumen ataupun wisatawan yang sudah pernah menginap akan terus berdampak kepada tingkat penurunan pada data transaksi untuk kedepannya. Hal ini sama seperti yang akan di sajikan ke dalam bentuk gambar kurva mengenai data total transaksi *Villa Montana Montini* sepanjang tahun 2018, sebagai berikut :



Sumber: Data (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)

Gambar 1.1
Data Transaksi (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)
Tahun 2018

Pada Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa data transaksi *Villa Montana Montini* (*Ciaer Highland Resort*) mengalami penurunan dan tidak mencapai target yang telah ditetapkan dan *Villa Montana Montini* mengalami ketidak stabilan pada awalnya, lalu semakin menurun pada akhir tahun 2018 sehingga tidak mencapai target dalam kurun waktu 1 tahun dan hanya mencapai target pada 1 bulan saja yaitu di bulan febuari tahun 2018. Penurunan data transaksi tersebut membuat peneliti menyimpulkan bahwa terdapat masalah pada (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*). Mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*). Penurunan data transaksi di atas

disebabkan oleh beberapa faktor keluhan berikut peneliti akan memaparkan beberapa keluhan konsumen di *Villa Montana Montini* tersebut kedalam bentuk tabel, sebagai berikut:

Tabel 1.10
Keluhan Tamu (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)
Tahun 2018

Jenis Keluhan	Tahun 2018											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Kurangnya kebersihan kamar mandi	2	2	1	2	1	0	0	1	4	3	2	2
Tidak ada pergantian spreng dan sarung bantal di setiap kamar	0	0	1	2	1	4	2	2	2	4	2	5
Peralatan dapur kurang memadai	1	0	0	0	3	3	2	3	1	0	2	1
Kurangnya pencahayaan di sekitar <i>Villa</i>	1	2	0	0	2	1	1	4	2	2	1	0
Adanya kerusakan pada atap halaman depan <i>Villa</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Rusaknya kursi makan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Peralatan permainan anak-anak rusak dan kotor	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0
Peralatan kamar mandi yang sudah usang	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	5
Harga tidak sesuai dengan pelayanan yang di berikan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0
Karyawan <i>Villa</i> kurang cepat tanggap dalam membantu kebutuhan tamu	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	5
Total	5	6	3	8	8	10	9	12	11	15	16	18

Sumber : Data (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)

Berdasarkan Tabel 1.10 di atas menunjukkan keluhan yang masuk di (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*) sepanjang tahun 2018. Keluhan yang masuk setiap bulanya selalu meningkat, artinya tingkat kepuasan tamu kurang baik

sehingga hal itu menjadi perhatian penuh bagi pihak *villa* karena yang diutamakan dalam bisnis akomodasi penginapan salah satunya adalah kepuasan tamu. jenis keluhan yang diterima pihak *villa* sangat beragam seperti kurangnya pencahayaan di sekitar *villa*, karyawan penjaga *villa* kurang cepat tanggap dalam membantu penghuni *villa*, harga tidak sesuai dengan pelayanan yang di berikan, adanya kerusakan pada atap halaman depan *villa* ain sebagainya

Dengan semakin meningkatnya keluhan konsumen dalam kurun waktu 1 tahun menyebabkan tingkat kepuasan konsumen di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort* rendah,. kepuasan konsumen itu sendiri menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, selain itu memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari, selain itu apa bila merasakan kepuasan tertentu akan merekomendasikan produk atau jasa pada keluarga atau kerabat dekatnya. Hal ini berarti kepuasan menjadi salah satu faktor kunci bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya, hal ini selaras dengan pernyataan menurut Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2016:81) bahwa sistem keluhan dan saran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan, lalu adanya kepuasan konsumen termaksud kedalam kinerja pemasaran dalam perusahaan tersebut . Mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden

yang sedang menginap di *Villa Montana Montini*. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut sebagai berikut:

Tabel 1.11
Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Mengenai Kinerja Pemasaran Pada
(*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)

Keterangan	Pertanyaan	Jawaban					Rata Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Loyalitas	Menginap di Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) karna memiliki vila yang nyaman	7	12	8	3	0	3,7
	Telah menginap di Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) lebih dari 1x	5	15	4	4	2	3,5
Kepuasan Konsumen	Karyawan di Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) sangat cepat dalam menanggapi kebutuhan tamu	1	6	13	8	2	2,8
	Biaya yang di keluarkan untuk menyewa Villa Montana Montini sebanding dengan pelayanan yang di berikan	3	6	6	10	5	2,7
Keputusan Pembelian	Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) pilihan penginapan terbaik	6	6	10	5	3	3,2
	Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) merupakan vila rekomendasi untuk keluarga	10	11	4	3	2	3,8
Kepercayaan	Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) merupakan vila yang dapat di percaya dari segi kemanannya	9	14	4	2	1	3,9
	Pembayaran di Villa Montana Montini (Ciater Highland Resort) dapat di percaya	12	11	6	0	0	4,2

Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan data hasil kuisioner penelitian pendahuluan pada Tabel 1.11 di atas, menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi di *Villa Montana Montini*. Hasil penelitian pendahuluan mengungkapkan masalah tertinggi yang terjadi di *Villa Montana Montini* adalah tingkat kepuasan konsumen yang rendah. Permasalahan yang terjadi karena konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga permasalahan hasil *prasurevey* tersebut beberapa hal menurut peneliti bahwa ini menjadi suatu permasalahan yang melatar belakangi penelitian ini. Secara umum kepuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan konsumen

Menurut Buchari Alma (2016:205) bauran pemasaran sebagai suatu strategi mencampuri kegiatan-kegiatan pemasaran, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil yang memuaskan. bauran pemasaran jasa merupakan elemen-elemen organisasi perusahaan yang dapat di kontrol oleh perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan konsumen dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen. Bauran pemasaran terdiri dari *Product, Price, Place, Promotion, People, Process* dan *Physical Evidence (7P)*. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa bauran pemasaran merupakan serangkaian alat pemasaran yang saling terkait, untuk mencapai tujuan, memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang sedang menginap di *Villa Montana Montini*. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan mengenai kondisi bauran pemasaran tersebut sebagai berikut:

Tabel 1.12
Kuesioner Pendahuluan Mengenai Kondisi Bauran Pemasaran

Keterangan	Pertanyaan	Jawaban					Rata - Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Product	Villa Montana Montini merupakan Villa bagus	9	9	8	3	1	3,7
	Kamar yang disediakan sangat bersih	10	7	7	4	2	3,6
Price	Harga yang di tawarkan relatif terjangkau	2	2	13	10	3	2,6
	Harga sewa penginapan sesuai dengan fasilitas yang diberikan	4	2	8	9	7	2,5
	Harga sewa penginapan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	3	4	5	6	12	2,3
Place	Lokasi Villa mudah dijangkau dan dengan tempat wisata	15	10	3	1	1	4,2
	Lokasi Villa dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan	14	12	3	1	0	4,3
	Tempat parkir yang tersedia sangat luas dan aman	10	10	8	1	1	3,9
Promotion	Villa selalu melakukan promosi melalui <i>Media Social</i> atau <i>Internet</i>	8	6	12	2	2	3,5
	Villa sering memberikan <i>diskon</i> harga pada konsumennya	8	10	6	4	2	3,6
	Villa sering melakukan promosi secara langsung	10	6	10	3	1	3,7
	Mendapatkan Rekomendasi dari teman untuk menginap di Villa	12	8	4	4	2	3,8
People	Pelayanan yang di berikan oleh karyawan Villa sangat ramah dalam melayani konsumen	1	3	12	11	3	2,6
	Karyawan di Villa sangat cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1	2	11	12	4	2,4
	Karyawan di Villa memberikan rasa aman dan nyaman	1	2	14	9	4	2,5
Process	Kemudahan dalam process booking Villa sangat mudah	8	14	4	2	2	3,8
	Proses check in dan check out yang sangat mudah	7	18	3	1	1	3,9
	Proses pembayaran yang sangat mudah	13	10	3	3	1	4,0
Physical Evidence	Lingkungan di sekitar Villa yang sangat bersih	6	16	5	2	1	3,8
	Desain interior Villa menarik	4	16	7	2	1	3,6

Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 1.12 di atas hasil penelitian pendahuluan mengenai bauran pemasaran di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*. Hasil penelitian pendahuluan yang diberi tanda kuning diindikasikan yang paling bermasalah. Tabel tersebut menyimpulkan bahwa terdapat permasalahan dari variabel harga dan kualitas pelayanan karena jika dilihat dari frekuensi yang menjawab kurang setuju hingga sangat tidak setuju variabel harga yang paling mendominasi.

Harga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha karena harga merupakan salah satu determinan penting dalam kepuasan konsumen. Harga yang ditawarkan perusahaan *Villa Montana Montini* masih kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut selaras dengan pendapat Fandy Tjiptono (2016:268) yang menyatakan bahwa harga adalah nilai yang dinyatakan dalam satu mata uang atau alat tukar, terhadap suatu produk tertentu. Maka dari itu harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen setelah membeli jasa atau produk yang diinginkan. Landasan teori tersebut diperkuat berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Catur dan Poernomo (2017) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin kompetitifnya harga yang diberikan pelaku usaha maka ada kecenderungan terjadi peningkatan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan juga merupakan variabel yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen. Kualitas pelayanan harus diperhatikan dengan baik dan menarik agar dapat mempengaruhi konsumen, sebab kualitas pelayanan juga memudahkan konsumen

untuk melihat dalam kepuasan konsumen. Hal ini selaras dengan pernyataan Kotler and Armstrong dalam jurnal Chriswardana (2018:428) Kualitas elayanan merupakan setiap tindakan kinerja yang satu pihak dapat tawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat ditoleransi dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, produksi mungkin terikat atau tidak terikat dengan produk fisik. Landasan teori tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh I Ketut Sirna (2018).

Kepuasan konsumen merupakan tujuan dari setiap perusahaan, kepuasan ini sebagai penilaian tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.. Begitu pentingnya kepuasan konsumen bagi suatu perusahaan karena merupakan faktor yang berdampak positif terhadap keberlangsungan suatu perusahaan. Hal tersebut selaras dengan pendapat Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2016:80) yang mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil dengan harapan. Landasan teori tersebut diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dias Widyarto (2015) menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan terciptanya kepuasan konsumen maka jumlah konsumen akan bertambah. Salah satu hal yang menjadi penyebab terjadinya kepuasan konsumen adalah faktor harga dan kualitas pelayanan. Konsumen bisa puas terhadap suatu layanan apabila mempunyai harapannya bisa terpenuhi. Konsumen juga membandingkan apa yang didapat disebuah perusahaan dengan takaran harga atas

barang atau jasa yang di beli maupun di gunakannya. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rachmi Anugerah Mahmud (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel harga dan kualitas pelayanan dengan tingkat perngaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, sebagai topik penelitian dengan mengambil judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu (*Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan membuat identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian mengenai Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Identifikasi masalah ini di peroleh dari latar belakang penelitian yang telah di uraikan sebelumnya, sedangkan rumusan masalah menggambarkan mengenai permasalahan yang akan di teliti pada penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi di antaranya sebagai berikut :

1. Meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Jawa Barat
2. Sedikitnya jumlah akomodasi jasa penginapan di Jawa Barat .
3. Pertumbuhan penginapan di Kabupaten Subang mengalami kenaikan yang sangat kecil di Jawa Barat.
4. Meningkatnya jumlah wisatawan menginap di Kabupaten Subang
5. Menurunnya jumlah akomodasi jasa penginapan di Kabupaten Subang di Tahun 2018.
6. *Villa Resort* merupakan akomodasi jasa penginapan dengan jumlah terendah di Kabupaten Subang pada Tahun 2018.
7. *Villa Montana Montini – Ciater Highland Resort* menduduki posisi okupansi *rate* terendah pada tahun 2018
8. Data Transaksi *Villa Montana Montini- Ciater Highland Resort* selalu mengalami penurunan dan cenderung tidak mencapai target penjualan pada Tahun 2018.
9. Semakin bertambahnya jumlah keluhan di setiap bulannya dalam periode satu tahun.
10. Rendahnya tingkat kepuasan konsumen di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
11. Harga yang di berikan oleh pihak *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort* tidak sesuai dengan pelayanan yang di berikan .
12. Pelayanan yang di berikan *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort* kurang memuaskan.

1.2.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di uraikan, sebagaimana di paparkan di atas dan hasil dari penelitian pendahuluan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan tamu mengenai harga yang ditawarkan di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
2. Bagaimana tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
3. Bagaimana tanggapan tamu mengenai kepuasan konsumen di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
4. Seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort* baik secara parsial maupun simultan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan tamu mengenai harga yang di tawarkan di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
2. Tanggapan tamu mengenai kualitas pelayanan di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
3. Tanggapan tamu mengenai kepuasan konsumen di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.

4. Besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort* baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi kedalam dua kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Dapat memperkaya teori-teori mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Dapat memperkaya konsep atau teori yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan bidang kajian manajemen pemasaran.
3. Dapat memperkaya dan menambah teori mengenai pemasaran jasa.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti
 - a. Menjadi lebih memahami tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harga dan kualitas pelayanan pada *Villa Montana Montini - Ciater Highland Resort*.
 - b. Memahami dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen merasa puas.

- c. Memahami dan menganalisis keseimbangan antara harga yang ditetapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan guna menciptakan kepuasan konsumen.
 - d. Dapat memahami dan menganalisis harapan yang timbul dari Konsumen untuk merealisasikan yang sesuai dengan harapannya.
2. Bagi perusahaan
- a. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumen.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang dihadapi berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen.
 - c. Membantu perusahaan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan harga.
 - d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran mengenai kualitas pelayanan dan harga dalam mewujudkan kepuasan konsumen dan menjadi masukan yang dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan dan untuk meningkatkan laba perusahaan.
3. Bagi Pihak Lain
- a. Sebagai masukan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
 - b. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis.

- c. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian sejenis.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada di dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan dunia kerja atau kenyataan.

