

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Potensi pada sektor pariwisata Indonesia sangatlah banyak dan beragam, mulai dari pariwisata alam, adat ataupun kebudayaan. Semakin berkembangnya industri pariwisata membuat persaingan ketat antara pelaku bisnis yang bergerak penunjang kebutuhan pariwisata. Provinsi Lampung merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia. Daerah Lampung juga telah ditetapkan sebagai daerah tujuan wisata bersama-sama dengan 19 provinsi lainnya yang telah memenuhi kriteria penyandang daerah tujuan wisata. Menurut data yang diperoleh dari [id.wikipedia](https://id.wikipedia.org), Provinsi Lampung yang memiliki luas 35.376,50 km² terdapat banyak sekali tempat wisata yang tersedia, sehingga dapat menarik minat para wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing.

Dengan banyaknya potensi pariwisata yang ada di Lampung menjadikan peluang tersebut bagi para pelaku usaha untuk melakukan usaha di bidang penyedia layanan jasa penginapan/jasa akomodasi sebagai penunjang kebutuhan pariwisata yang ada di Lampung dengan berbagai klasifikasi layanan penginapan mulai dari hotel mewah sampai ke penginapan biasa. Dengan begitu, Pada akhirnya terjadilah persaingan antar hotel yang semakin ketat untuk menyediakan layanan bagi para pengunjung dengan berbagai keunggulan dari masing masing penyedia layanan jasa penginapan agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung.

G Hotel Syariah Lampung merupakan hotel yang mengedepankan hukum-hukum islam dalam keseharian oprasionalnya. G Hotel Syariah Lampung menjadi salah satu hotel yang terkenal di wilayah Lampung oleh berbagai pengunjung lokal maupun luar daerah, semenjak didirikan tahun 2012 G Hotel Syariah kini menawarkan layanan jasa penginapan yang mempunyai 51 kamar dengan kelas yang berbeda, seperti: kelas *Ruby Deluxe*, *Ruby*, *Safir* dan *Zamrud* (<http://www.ghotel.co.id/berita-terbaru/>) . Harga yang ditawarkan pihak G Hotel Syariah Lampung sangat terjangkau untuk para pengunjung mulai dari 200-400 ribu rupiah. Dengan fasilitas yang ditawarkan dan mengedepankan hukum-hukum agama islam di dalamnya menjadikan G Hotel Syariah Lampung semakin berkembang dan dikenal sebagai tempat yang dapat menjadi salah satu pilihan layanan jasa penginapan bagi para pengunjung muslim di Lampung.

Menurut data internal G Hotel Syariah Lampung, G Hotel Syariah Lampung mencatat kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung dengan laporan nilai rata-rata perbulan. Ditengah peristiwa ini, G Hotel Syariah Lampung terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam pelayanannya kepada pengunjung untuk menciptakan pengalaman dan rasa kepuasan pengunjung. Kepuasan yang timbul dari konsumen dapat tercipta dari pengalaman yang mereka rasakan saat mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Pengalaman konsumen dinilai sangat efektif untuk membentuk sikap loyal. Dengan adanya pengalaman pelanggan, pelanggan akan mampu membedakan produk dan jasa yang satu dengan yang lainnya karena mereka merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk dapat mengetahui apa saja yang diharapkan oleh konsumen disaat sedang menikmati produknya. Jika perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya dengan cara memberikan pengalaman menarik dan berkesan bagi konsumen disaat sedang menikmati produknya, maka dengan sendirinya akan timbul rasa setia dan loyal terhadap perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Penginapan Rata-Rata G Hotel Syariah Lampung

Bulan	Rata-rata penginapan (1hari)	<i>Occupancy</i> (1bulan)	Jumlah Kamar
Mei 2020	12 kamar	27%	51
Juni 2020	24 kamar	48%	51
Juli 2020	19 kamar	37%	51

Sumber: G Hotel Syariah Lampung 2020

Berdasarkan tabel 1.1 peninapan pengunjung rata-rata di G Hotel Syariah Lampung menunjukkan bahwa pada bulan mei 2020 jumlah penginapan rata-rata berjumlah 12 kamar per hari dengan persentase *occupancy* sebesar 27%, pada bulan juni 2020 jumlah penginapan rata-rata berjumlah 24 kamar per hari, dengan persentase *occupancy* sebesar 27%, dan pada bulan juli 2020 jumlah penginapan rata-rata berjumlah 19 kamar per hari, dengan persentase *occupancy* sebesar 37%. Data ini menunjukkan bahwa terjadi kenaikan dan penurunan pengunjung di G Hotel Syariah Lampung yang terjadi selama 3 bulan. Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa minat berkunjung ulang merupakan dampak dari sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku pengunjung.

Minat berkunjung ulang adalah perasaan seseorang ingin mengunjungi kembali suatu tempat karna didasari atas pengalaman sebelumnya. Sehingga konsumen/pengunjung tertarik melakukan tindakan yang sama di masa depan. Minat berkunjung ulang merupakan perasaan ingin mengunjungi kembali suatu destinasi wisata di masa mendatang (Allameh, 2015). Pengunjung yang memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang dapat ditandai dengan kemauan untuk meninjau kembali objek yang sama di masa depan dan merekomendasikan objek tersebut kepada orang lain. Oleh karna itu, pihak G Hotel Syariah Lampung selalu mengedepankan hukum agama

islam dalam pelayanan yang ditawarkan untuk menjadikan pengalaman yang baik sesuai aturan hukum agama islam terhadap para pengunjung. Pelayanan tersebut diberikan pihak G Hotel Syariah Lampung untuk membangun rasa kepuasan wisatawan muslim sehingga pengunjung tertarik untuk melakukan minat berkunjung ulang di masa yang akan datang. Selain latar belakang hotel yang menjadi keunggulan G Hotel, G hotel juga menawarkan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Berikut tabel fasilitas G Hotel Syariah Lampung:

Tabel 1.2
Fitur dan Fasilitas G Hotel Syariah Lampung

<i>General</i>	<i>Internet</i>
Porter	Wi-Fi di Area Publik
Restoran	Wi-Fi Gratis di Semua Kamar
Layanan Kamar 24 Jam	
Parkiran Mobil	
Area Merokok	

Sumber: <http://www.ghotel.co.id/berita-terbaru/>

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat dilihat beberapa fitur dan fasilitas yang disediakan oleh pihak G Hotel Syariah Lampung antara lain fitur dan fasilitas *general* dan *internet*. Fitur *general* yang ditawarkan pihak G Hotel Syariah Lampung meliputi porter, restoran, layanan kamar 24 jam, parkiran mobil, area merokok, dan lift. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melakukan aktivitasnya atau kegiatan, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel (Sulastiyono, 2006). Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan, apabila suatu perusahaan memberikan fasilitas yang semakin lengkap, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih hotel tersebut sebagai prioritas utama.

G Hotel Syariah Lampung sangat mengutamakan pelayanan yang sangat maksimal terhadap pengunjung salah satunya adanya porter yang akan melayani pengunjung ketika melakukan penginapan di G Hotel Syariah Lampung, porter adalah orang-orang yang bertugas untuk membantu membawa barang-barang para pengunjung hotel pada saat melakukan penginapan. Porter juga bertugas untuk menyiapkan makanan dan memberikan pelayanan kepada para pengunjung untuk memenuhi keperluan pengunjung yang sedang menginap di G Hotel Syariah Lampung, dengan adanya porter yang disediakan pihak G Hotel Syariah Lampung sebagai pendukung untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung maka akan berdampak terhadap kepuasan para pengunjung. Dengan rasa kepuasan yang dirasakan pengunjung tentu sangat berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang yang didasari oleh pengalaman pengunjung itu sendiri.

G Hotel Syariah Lampung yang merupakan hotel berbasis syariah selalu mengutamakan pelayanan sesuai hukum Islam, diantaranya penyediaan makanan yang terdapat di restoran sangat dipastikan merupakan makanan yang halal, G Hotel Syariah Lampung sendiri menyediakan sarapan pagi bagi para tamu hotel. Sehingga, dengan begitu para pengunjung hotel akan merasa puas oleh pelayanan yang dilakukan pihak G Hotel Syariah Lampung sehingga akan mempengaruhi minat berkunjung ulang yang didasari oleh pengalaman dan rasa puas yang dirasakan sebelumnya.

Adanya tingkat persaingan yang tinggi dalam bidang penyedia layanan jasa penginapan di Bandar Lampung, pihak G Hotel Syariah Lampung menerapkan pelayanan kamar 24 jam untuk memudahkan pengunjung yang ingin melakukan penginapan ataupun tamu hotel yang memerlukan kebutuhan selama melakukan penginapan di G Hotel Syariah Lampung. Dengan pelayanan 24 jam tersebut selain memudahkan para calon pengunjung yang ingin melakukan penginapan di hotel, juga menciptakan

rasa kepuasan tersendiri bagi para pengunjung yang sedang melakukan penginapan di G Hotel Syariah Lampung karna merasa sangat diperhatikan selama melakukan pengipian di G Hotel Syariah Lampung, dengan begitu maka akan tercipta rasa kepuasan pengunjung yang akan mempengaruhi minat berkunjung ulang dimasa yang akan datang.

Banyaknya potensi pariwisata yang ada di Bandar Lampung menjadi daya tarik tersendiri bagi banyak wisatawan yang berasal dari luar daerah, sehingga banyak pula wisatawan yang sengaja datang bersama keluarga untuk menikmati berbagai wisata di Bandar Lampung, banyaknya wisatawan yang datang dari luar daerah bersama keluarga memungkinkan mereka menggunakan sarana transportasi pribadi untuk berpergian. Untuk mendukung kenyamanan dan keamanan pengunjung yang membawa kendaraan pribadi, G Hotel Syariah Lampung juga menyediakan tempat parkir yang luas serta memiliki keamanan 24 jam. Dengan adanya fasilitas pendukung yang ada di G Hotel Syariah Lampung tersebut dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengunjung yang membawa kendaraan pribadi dari luar daerah.

Selain menyediakan berbagai fasilitas yang ada, pihak G Hotel Syariah Lampung juga menambahkan fasilitas pendukung untuk menciptakan rasa kenyamanan bagi para pengunjung lainnya salah satunya menyediakan area merokok khusus bagi pengunjung yang ingin merokok, sehingga dengan adanya area tersebut mampu menciptakan rasa kepuasan bagi para perokok tanpa mengurangi kenyamanan pengunjung lain. G Hotel Syariah Lampung yang terbagi menjadi beberapa kelas layanan penginapan yang didukung oleh bangunan 3 lantai untuk penyediaan layanan kamar, membuktikan bahwa G Hotel Syariah Lampung cukup mempunyai banyak kamar yang tersedia, sebagai sarana pendukung agar memudahkan pengunjung ke kamar yang akan dijadikan tempat penginapan, G Hotel Syariah Lampung menyediakan lift agar pengunjung tidak merasa kelelahan apabila menuju

kamar yang berada di lantai 2 ataupun lantai 3. Semakin banyak rasa kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung, maka semakin besar minat berkunjung ulang yang akan dilakukan pengunjung di masa depan.

Theory of Planned Behavior (TPB) ialah teori yang dikemukakan oleh (Ajzen,1991), Teori ini adalah suatu pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. *Theory of Reasoned Action* mempunyai kesimpulan bahwa niat untuk melakukan sesuatu disebabkan oleh 2 faktor, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1975). Ajzen (1988) kemudian menambahkan 1 faktor persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), sehingga mengubah *Theory of Reasoned Action* menjadi *Theory Planned Behavior*. *Theory Planned Behavior* menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan. Pembentukan sikap pengunjung terhadap apa yang dirasakan tentu akan mempengaruhi nilai positif terhadap kepuasan pengunjung itu sendiri. Apabila pengunjung memiliki nilai sikap yang baik terhadap apa yang dirasakan, maka ada kemungkinan pengunjung tersebut akan melakukan hal sama di masa yang akan datang, dan besar kemungkinan pengunjung akan merekomendasikan suatu objek atau tempat terhadap orang lain berdasarkan pengalaman yang dirasakannya.

Dengan demikian perusahaan harus memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena keberlangsungan hidup perusahaan sebagai lembaga yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumen yang salah satu komponen penting di dalamnya adalah sikap konsumen. Sikap konsumen dapat dilihat dari pembelian kembali konsumen terhadap produk tersebut dan merekomendasikan kepada orang lain tentang sisi positif dari produk atau jasa perusahaan tersebut. Sikap adalah sesuatu hal yang menentukan sikap sifat, hakikat, baik perbuatan sekarang maupun perbuatan yang akan datang

(Ahmadi, 2002). Sikap adalah mempelajari kecenderungan memberikan tanggapan pada suatu obyek baik disenangi maupun tidak disenangi secara konsisten (Sastro wijoyo, 2005). Sikap itu sulit berubah, sikap orang cocok dengan pola dan mengubah sikap seseorang mungkin memerlukan penyesuaian yang sulit dalam banyak hal yang lain.

Selain itu untuk meningkatkan minat berkunjung ulang diperlukan referensi dari orang lain, atau lebih dikenal dengan norma subjektif. Norma subjektif adalah pengaruh sosial yang mempengaruhi seseorang untuk berperilaku. Seseorang akan memiliki keinginan terhadap suatu obyek atau perilaku seandainya ia terpengaruh oleh orang-orang di sekitarnya (Tan dan Thomson, 2000). Setiap pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung, tentu pengalaman tersebut akan dijadikan tolak ukur pengunjung di masa depan, apakah pengalaman yang dirasakan tersebut baik atau tidak. Semakin banyak nilai positif yang dirasakan oleh konsumen/pengunjung di masa lalunya, maka besar kemungkinan konsumen tersebut akan mempengaruhi konsumen lain agar dapat merasakan suatu pengalaman yang sama. Menurut (Rivai, 2008) norma subjektif terbentuk karena adanya keyakinan normatif dan motivasi dari referensi yang dipercayai oleh konsumen. Penilaian terhadap norma subjektif dimaksudkan untuk mengetahui apakah lingkungan sosial mempengaruhi perilaku konsumen. Norma subjektif menyebabkan konsumen yakin terhadap produk yang akan konsumen beli. Keyakinan normatif dan motivasi untuk mengikuti pendapat orang lain akan menentukan minat beli ulang.

Kontrol Perilaku adalah persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku tertentu yang mengacu pada keyakinan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu perilaku (Ajzen, 1991). Setiap pengunjung mempunyai kendali terhadap perilaku dan mempunyai kepercayaan untuk mengendalikan perilaku, Apabila pengunjung memiliki kepercayaan dan keyakinan terhadap suatu hal, maka setiap pengunjung

akan melakukan suatu perilaku terhadap apa yang di inginkan. Sebaliknya, apabila pengunjung tidak memiliki nilai kepercayaan dan keyakinan terhadap suatu hal, maka pengunjung tidak akan melakukan suatu tindakan atau perilaku. Faktor yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan seorang pengunjung meliputi: Informasi, kualitas, harga, maupun faktor pendukung lainnya. Apabila seorang pengunjung percaya bahwa mereka memiliki kemampuan terhadap faktor tersebut, maka pengunjung akan berperilaku. Dan sebaliknya, apabila pengunjung tidak memiliki keyakinan akan kemampuannya terhadap faktor tersebut, besar kemungkinan pengunjung tidak berperilaku.

Jika kita memiliki suatu usaha atau bisnis tentu kita ingin usaha atau bisnis kita dikenal oleh orang lain, sehingga kita dapat mendapatkan konsumen, semua itu bisa kita capai dengan informasi, dimana kita dapat memberi tahukan kepada masyarakat kelebihan produk kita, kelebihan usaha kita, mengapa harus memilih kita, dan juga untuk menarik minat beli konsumen. Pembelian Ulang (*repeat purchase*) menurut (Peter dan Olsen, 2002) adalah: Kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorong ia melakukan pembelian ulang (*repeat purchase*), menjadi loyal terhadap produk tersebut ataupun loyal terhadap hotel tersebut sehingga konsumen dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain. Pembelian ulang merupakan kegiatan yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Minat pembelian ulang penting diteliti karena selain kepuasan konsumen, minat pembelian ulang juga menjadi faktor yang menentukan untuk menuju loyalitas konsumen.

Berdasarkan penjelasan fenomena yang terjadi, penelitian ini dapat dijadikan masukan terhadap pengelola G Hotel Syariah Lampung untuk mengimplementasikan *Theory Planned Behavior* yang di dalamnya terdapat unsur sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku agar mampu

meningkatkan minat berkunjung ulang pengunjung, maka penelitian ini mengambil topik **“IMPLEMENTASI *THEORY PLANNED BEHAVIOR* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG PADA PENGUNJUNG G HOTEL SYARIAH LAMPUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah sikap berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang?
2. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang?
3. Apakah kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang?
4. Apakah sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah pengunjung G Hotel Syariah Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini adalah sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku mempengaruhi minat berkunjung ulang di G Hotel Syariah Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di G Hotel Syariah Lampung, kota Bandar Lampung, Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan dimulai pada bulan maret 2020 sampai dengan september 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, dan minat berkunjung ulang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap minat berkunjung ulang?
2. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap minat berkunjung ulang?
3. Untuk mengetahui pengaruh kontrol perilaku terhadap minat berkunjung ulang?
4. Untuk mengetahui sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

1. Penelitian ini adalah salah satu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh dari perkuliahan kemudian memperdalam pengetahuan dan menambah wawasan penulis.
2. Diharapkan menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan karya ilmiah.
3. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen IIB Darmajaya.

1.5.2 Bagi Institusi Darmajaya

1. Menambah referensi perpustakaan IIB Darmajaya .
2. Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa untuk meneliti masalah yang sama.

1.5.3 Bagi G Hotel Syariah Lampung

Sebagai bahan pertimbangan bagi G Hotel Syariah Lampung dalam mengimplementasikan *Theory Planned Behavior* untuk meningkatkan profit pengunjung di masa depan.

1.6 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan tercantum antara lain latar belakang, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka mengenai *Theory Planned Behavior* Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Pengunjung G Hotel Syariah Lampung, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, populasi pengunjung G Hotel Lampung, sampel, metode penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis dan pembahasan penelitian. Hasil dan implementasi dapat berupa gambar alat/program dan aplikasinya. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data (kualitatif maupun kuantitatif). Analisis dan pembahasan berupa hasil pengolahan data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini disajikan simpulan dan saran dari hasil pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN