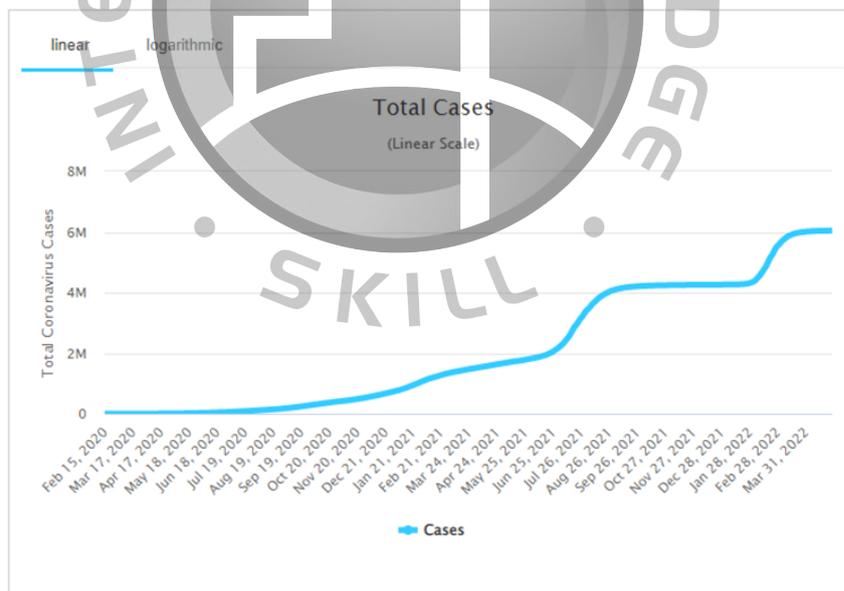


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

COVID-19 merupakan kondisi masalah kesehatan global yang merebak di seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia. Hal ini diinisiasi dari informasi *World Health Organization* (WHO) ditemukan kasus kluster pneumonia dengan etiologi baru di Kota Wuhan yang mana sekarang ini meluas ke luar China. Krisis COVID-19 mempengaruhi pendapatan pasar, rantai pasokan, dan strategi manajemen di seluruh dunia (Abideen et al., 2020). Pada awal tahun 2020, Indonesia pertama kali melaporkan 2 kasus positif dimana kondisi pandemi yang digambarkan oleh Gambar 1.1. Pertumbuhan kasus coronavirus di Indonesia.



Sumber: worldometers

**Gambar 1.1. Pertumbuhan Kasus Coronavirus di Indonesia**

Gambar 1.1. Pertumbuhan kasus corona virus di Indonesia menggambarkan sejak Indonesia pertama kali mengumumkan pasien positif COVID-19 pada 2

Maret 2020, yang diikuti dengan ditetapkannya berbagai kebijakan pencegahan penyebaran Virus COVID-19. Menyikapi penyebaran Virus COVID-19, pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Kebijakan tersebut antara lain tetap berada di rumah, *social distancing*, *physical distancing*, penggunaan alat pelindung diri (APD), menjaga kebersihan diri (mencuci tangan), bekerja dan belajar di/dari rumah, menunda semua kegiatan yang mengumpulkan banyak orang, pembatasan sosial berskala besar, hingga yang terakhir, penerapan Kebijakan *New Normal* (Tuwu, 2020)

Dampaknya terhadap bisnis tidak dapat dihindari di sektor pariwisata dan bidang lainnya. Sektor pariwisata, terutama industri hotel, juga secara signifikan dipengaruhi oleh penurunan tingkat hunian, yang mempengaruhi pendapatan hotel. Hal ini dibuktikan dengan data terbaru Dari Badan Pusat Statistik sejak kemunculannya pada awal Maret 2020, kasus positif Covid-19 di Indonesia telah meningkat jumlahnya dan merata di Indonesia. Meskipun telah terjadi penurunan kasus (Berita Terkini, 2021) pada awal tahun 2021, namun tidak dapat mengindikasikan peningkatan yang signifikan. Dampak pandemi Covid-19 adalah masalah kesehatan dan munculnya masalah ekonomi negara. Dampaknya terhadap bisnis tidak dapat dihindari di sektor pariwisata dan bidang lainnya. Sektor pariwisata, terutama industri hotel, juga secara signifikan dipengaruhi oleh penurunan tingkat hunian, yang mempengaruhi pendapatan hotel. Ditambah dengan program promo dan beberapa strategi bisnis lainnya, penginapan dengan konsep terbuka atau *open concept of accommodation* merupakan salah satu tren baru yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat hunian atau keputusan menginap

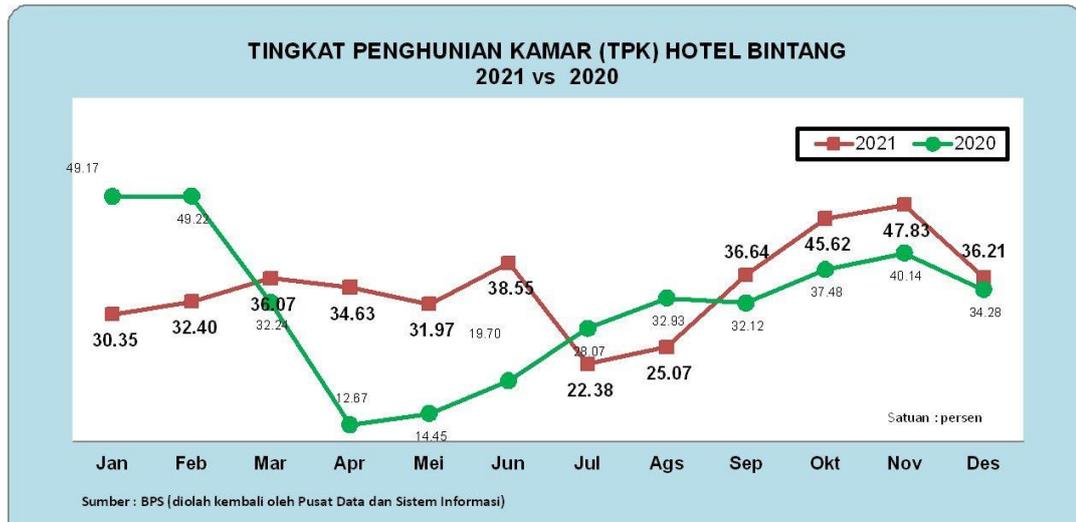
wisatawan di hotel (Maharani, 2020). Dalam hal ini, memilih hotel untuk wisatawan mengikuti teori keputusan pembelian melalui beberapa tahap (Supangkat, 2017).

Pemerintah melonggarkan kebijakan dengan konsep New Normal atau adaptasi kebiasaan baru di masa pandemi Covid-19 dengan mengizinkan usaha kecil dan besar dibuka kembali dengan beberapa protokol kesehatan. Konsep New Normal di masa pandemi Covid-19 juga berlaku untuk sektor pariwisata. Tidak dapat dipungkiri bahwa pariwisata merupakan kebutuhan penting karena selama berbulan-bulan berdiam diri di rumah, membatasi pergerakan membuat orang bosan bahkan stres. Dengan konsep *New Normal* di masa pandemi Covid-19, pelaku usaha pariwisata dengan sigap mengambil kesempatan ini dengan dukungan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif namun tetap memperhatikan kebutuhan baru wisatawan di masa *New Normal*. Tren pariwisata Indonesia di masa *New Normal* di masa pandemi Covid-19 adalah tren liburan di kota dengan hotel (Urbanasia, 2020).

Kondisi krisis pandemi ini juga memicu penurunan tajam dalam pembatasan perjalanan yang diberlakukan pemerintah. *Coronavirus disease* (COVID-19) telah berdampak pada industri hotel dalam segala aspek (Song et al., 2022). Secara khusus, industri pariwisata dan perhotelan sensitif terhadap krisis global seperti itu dan harus melakukan strategi manajemen yang sesuai (Ritchie & Jiang, 2019). Industri pariwisata dan perhotelan mengalami penurunan pendapatan, permintaan, dan tingkat hunian di seluruh dunia (Gursoy & Chi, 2020). Di antara sektor-sektor yang terkena dampak, kinerja hotel bekerja di bawah larangan serius dan

persyaratan "*New Normal Era*" yang harus diikuti. Hotel sedang mengatur bagaimana menyajikan layanan dengan aman serta mengingat berlanjutnya krisis dan meningkatnya kasus positif yang menyebabkan ketidakpastian tentang bagaimana kondisi saat ini dapat berkembang. Oleh karena itu, para pengambil keputusan di sektor pariwisata dan perhotelan harus memastikan bahwa mereka melakukan prosedur yang paling tepat seperti yang ditunjukkan oleh WHO dan mengikuti peraturan lokal dan global (Rivera, 2020).

Selama krisis ini, wisatawan lebih khawatir tentang kemungkinan ancaman kesehatan ketika mereka melakukan perjalanan ke lokasi tertentu. Dengan pembatasan yang diberlakukan oleh aturan jarak sosial yang berdampak pada penggunaan fasilitas hotel bersama, pengalaman di kamar dan masalah higienis akan menjadi hal penting bagi wisatawan (Hu et al., 2021). Industri pariwisata telah memainkan peran utama dalam pertumbuhan sektor jasa dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu karakteristik utamanya adalah untuk memungkinkan pengembangan tidak hanya kota-kota besar dan kaya, tetapi juga kota-kota kecil, yang memiliki sumber daya alam yang penting, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan sektor jasa yang lebih merata di berbagai bagian negara (Perobelli et al., 2016). Akomodasi merupakan salah satu komponen penting dari keseluruhan pengalaman perjalanan. Peningkatan jumlah situs web pariwisata juga menyebabkan peningkatan jumlah wisatawan yang memesan hotel (Wang et al., 2021) Hal ini digambarkan oleh Gambar 1.2. Tingkat Penghunian Kamar di Masa Pandemi.



Sumber: BPS,2022

**Gambar 1.2. Tingkat Penghunian Kamar di Masa Pandemi**

Kegiatan berlibur di masa pandemi saat ini dapat membantu mereka mengatasi kebosanan akibat bekerja dari rumah atau *school from home* terlalu lama tanpa harus pergi berlibur ke luar daerah (Raywhite, 2021). Industri perhotelan di Jakarta juga mulai bangkit meskipun belum kembali normal, Dengan melihat peluang tersebut, tidak mengherankan jika saat ini banyak pelaku bisnis perhotelan yang berlomba-lomba melakukan promosi melalui iklan dan potongan harga untuk menarik minat masyarakat setempat berlibur dengan menginap di hotel (Yusnita et al., 2021). Dalam artikel media Indonesia menjelaskan terkait Sebagian besar tamu yang menginap hotel berbintang di Jakarta merupakan tamu domestik yaitu mencapai 94,97%, proporsi tamu asing yang menginap di hotel berbintang Jakarta mengalami kenaikan dari 3,98% pada bulan sebelumnya menjadi 5,03% pada April 2021 (Yuliani, 2021)

*Location* merupakan salah satu aspek yang diperhatikan dalam melakukan wisata. Akses yang terjangkau menyebabkan wisatawan lebih tertarik. Selain itu, dikarenakan pandemi yang melanda seluruh dunia menyebabkan para wisatawan

lebih memperhatikan lokasi yang jauh dari kerumunan (Yuliviona et al., 2021). Dalam penelitian Baharta (2022) lokasi merupakan salah satu aspek yang diperhatikan dalam melakukan perjalanan. Dalam penelitian Abbas et al. (2021) Tidur adalah bagian yang menyegarkan, menyembuhkan, dan penting dari fisiologi manusia dimana memiliki *sleep quality* yang baik merupakan suatu yang diperlukan dimana terjadi sebuah gangguan maka akan membuat perasaan tidak nyaman dimana hal ini merupakan sebuah ketidaknyaman. Oleh karena itu, pada saat melakukan perjalanan wisatawan memperhatikan *sleep quality*. Dalam penelitian Paulose & Shakeel (2021) value adalah penilaian keseluruhan konsumen terhadap kekayaan bersih suatu produk atau jasa berdasarkan persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan. Dalam masa pandemi banyak orang yang mengalami penurunan ekonomi yang mana hal ini menyebabkan para wisatawan lebih memperhatikan *value* dari barang atau jasa yang yang diberikan. Dalam penelitian Koay et al. (2021) menjelaskan bahwa *service quality* saat ini sangat diperhatikan dikarenakan wabah pandemi yang menyebar diseluruh penjuru dunia menyebabkan para wisatawan memperhatikan *service quality* yang diberikan oleh jasa penginapan. Dalam penelitian Kim et al. (2020) menjelaskan bahwa *Rooms* merupakan salah satu faktor yang diperhatikan pada saat melakukan perjalanan oleh wisatawan dimana wabah pandemi menyebabkan para wisatawan memperhatikan *Rooms* yang akan digunakan saat melakukan perjalanan. Dalam penelitian Lasarudin et al. (2022) menjelaskan terkait CHSE yang mana memuat Kebersihan (*Cleanliness*), Health (*Health*), Safety (*Safety*) dan *Environment Sustainability*. Pedoman CHSE telah diterapkan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di

Indonesia pada akhir tahun 2020, dengan tujuan untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episentrum atau kluster baru selama pandemi. Di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif, yang terdiri dari hotel, destinasi wisata, restoran, bisnis travel, pemandu wisata, spa, MICE, dan lain sebagainya. Ruang lingkup protokol Kesehatan ini meliputi upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat dan fasilitas umum dengan memperhatikan aspek perlindungan kesehatan individu dan titik kritis dalam perlindungan kesehatan masyarakat, yang melibatkan pengelola, penyelenggara, atau penanggung jawab tempat dan fasilitas umum serta masyarakat pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor yang mempengaruhi *Traveler Satisfaction* dan *Continues to Stay*: Studi ini pada Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini terdahulu Nilsahi et al. (2022) mengungkapkan bahwa *Location, Sleep Quality, Value, Service Quality, Rooms*, dan *Cleanliness* berpengaruh terhadap *Traveler Satisfaction*. Dalam penelitian Ho et al. (2020) menemukan bahwa *Location, Sleep Quality, Value, Service Quality, Rooms*, dan *Cleanliness* berpengaruh terhadap *Traveler Satisfaction*. Dalam penelitian (Novita & Budiarti, 2022) menemukan bahwa *Trust, Privacy*, dan *Security* berpengaruh terhadap *Traveler Satisfaction*. Selain itu, dalam penelitian (Novita & Budiarti, 2022) *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Continuance Intention*. Dalam penelitian Trivedi et al. (2020) *Security, Privacy, Ease of use* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Selain itu, dalam penelitian Trivedi et al. (2020) *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Repurchase Intention dan Trust*. Dalam penelitian Raksmei

et al. (2022) menemukan bahwa *Overall, Location, Sleep Quality, Value, Service Quality, Rooms, dan Cleanliness* berpengaruh terhadap *Traveler Satisfaction*. Selain itu, Dalam penelitian Zhang et al. (2019) menemukan bahwa *Food quality, Service Quality, The physical environment* berpengaruh terhadap *Traveler Satisfaction* dan *Tourist Loyalty* Selain itu, dalam penelitian *Service Quality* dan *Value* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Perceived Value*. Dalam penelitian Damanik et al. (2021) menemukan bahwa *Perceived Value, Expectation, Visitor Management* dan *Visitor Satisfaction* berpengaruh terhadap *Revisit Intention*. Selain itu, dalam penelitian *Knowledge Quality, Service Quality, dan Ease of Use* berpengaruh terhadap *Satisfaction* dan *Continue Intention*.

Berdasarkan fenomena yang melatarbelakangi serta kesenjangan hasil penelitian terdahulu menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan domestik pada masa pandemi covid-19. Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa hotel selama masa pandemi.

## **1.2.Ruang Lingkup**

Penelitian ini merupakan perluasan atau modifikasi dari penelitian (Nilashi et al., 2022) dan (Novita & Budiarti, 2022) dalam konteks dampak pandemi terhadap terhadap kepuasan wisatawan pada masa pandemi. Dalam penelitian ini memilih variabel dasar yaitu lokasi, *Location, Sleep Quality, Value, Service Quality, Rooms, Cleanliness, Traveler Satisfaction, dan Continue Intention*.

Dalam penelitian ini memiliki variabel Eksogen dan Endogen. Variabel Eksogen merupakan variabel yang berdiri sendiri dan mempengaruhi variabel Endogen, dalam penelitian ini variabel Eksogen atau yang mempengaruhi Endogen, yaitu: *Location, Sleep Quality, Value, Service Quality, Rooms, Cleanliness*, dan *Traveler Satisfaction*. Variabel Endogen merupakan variabel yang dipengaruhi variabel Eksogen, dalam penelitian ini variabel Endogen yang dipengaruhi Eksogen yaitu: *Traveler Satisfaction*, dan *Continue Intention*.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan sampel yang memakai jasa hotel berstandarisasi Bintang 3 di daerah Jakarta pada bulan Maret 2020 sampai Maret 2022.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya meneliti sampel yang menggunakan jasa hotel standarisasi minimal bintang tiga di wilayah Jakarta selama pandemi Maret 2020 – Maret 2022.
2. Objek penelitian hanya pada sampel yang menggunakan jasa hotel untuk tujuan liburan.
3. Objek Sampel penelitian berusia 17-35 tahun.

### **1.4. Masalah Penelitian**

Penelitian ini merupakan perluasan atau modifikasi atas model *Traveler satisfaction* yang pernah diuji (Nilashi et al., 2022) dengan menambahkan *Location, Sleep Quality, Value, Service Quality, Rooms, Cleanliness, Traveler*

*Satisfaction*, dan *Continue Intention*. sebagai saran penelitian lanjut dari penelitian terdahulu (Novita & Budiarti, 2022) merujuk pada sejumlah hipotesis yang di ajukan pada penelitian sebelumnya dan ekspansi yang ditawarkan, penelitian ini berupaya menjawab beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah *Location* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada kepuasan *Traveler Satisfaction*?
2. Apakah *Sleep Quality* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada kepuasan *Traveler Satisfaction*?
3. Apakah *Value* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada kepuasan *Traveler Satisfaction*?
4. Apakah *Service Quality* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada kepuasan *Traveler Satisfaction*?
5. Apakah *Rooms* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada kepuasan *Traveler Satisfaction*?
6. Apakah *Cleanliness* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada kepuasan *Traveler Satisfaction*?
7. Apakah *Traveler satisfaction* hotel bagi *traveler* yang menginap berpengaruh positif pada *Continue Intention*?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan persyaratan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki sejumlah tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh positif *Location* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap kepuasan *Traveler Satisfaction*.
2. Untuk menguji pengaruh positif *Sleep Quality* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap kepuasan *Traveler Satisfaction*.
3. Untuk menguji pengaruh positif *Value* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap kepuasan *Traveler Satisfaction*.
4. Untuk menguji pengaruh positif *Service Quality* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap kepuasan *Traveler Satisfaction*.
5. Untuk menguji pengaruh positif *Rooms* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap kepuasan *Traveler Satisfaction*.
8. Untuk menguji pengaruh positif *Cleanliness* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap kepuasan *Traveler Satisfaction*.
9. Untuk menguji pengaruh positif *Traveler satisfaction* hotel bagi *traveler* yang menginap terhadap *Continue Intention*.

## 1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya ilmu pemasaran tentang kepuasan *traveler* melalui pengolahan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

### 3. Akademis

Penelitian dapat dijadikan sumber pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu pemasaran dan sebagai sarana informasi bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.

#### **1.7.Sistematika Penelitian**

Pada penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang disusun sesuai sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang dari perkembangan pandemi Covid-19 serta dampaknya untuk kehidupan manusia, dampak perkembangan covid-19 pada perkembangan digital, perkembangan sektor traveler di masa pandemi dan dampak pandemi terhadap proses kepuasan traveler. Ruang lingkup masalah untuk menganalisis hubungan antar variabel, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai lseorangsan teori yang terkait dengan online learning satisfaction, teori yang digunakan oleh penulis, dan variabel - variabel yang digunakan serta pengembangan hipotesis antar variabel.

### BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai objek penelitian, desai penelitian, metode pengambilan sampel, variabel dan tabel operasional variabel, terkait pengolahan dan analisis, serta teknik pengujian hipotesis.

### BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan terkait hasil penelitian serta pokok bahasan hasil penelitian. Selain itu, dalam bab ini menjelaskan keterkaitan hasil penelitian dengan teori yang dipakai serta implikasi manajerial variabel yang digunakan dalam penelitian.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran mengenai ringkasan dari bab terdahulu dan jawaban atas perumusan masalah, daftar pustaka, daftar lampiran, daftar tabel, daftar gambar, dan riwayat hidup penyusunan skripsi

