

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan khususnya vila di Bali sempat mengalami penurunan konsumen dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Penurunan ini menyebabkan beberapa vila tidak beroperasi karena konsumen yang berkurang dan sejumlah pegawai diberhentikan karena perusahaan tidak bisa membayar gaji pegawai tersebut. Beberapa vila masih beroperasi hingga saat ini karena berinovasi misalnya mengalihkan fungsi vila yang dulunya hanya tempat beristirahat dan berlibur, menjadi tempat untuk berfoto agar bisa diunggah (*upload*) ke sosial media atau sering disebut di kalangan anak muda yaitu *instagramable*. Sejumlah vila lain tidak beroperasi karena tidak dapat bersaing di kalangan vila yang memiliki keunggulan kompetitif seperti itu pasca pandemi ini.

Situasi pasca pandemi saat ini perlahan mulai membaik dapat dilihat dari peningkatan wisatawan yang berkunjung ke Bali. Banyak wisatawan asing maupun masyarakat lokal yang ingin berlibur setelah melakukan aktivitas yang melelahkan membuat permintaan akan tempat penginapan seperti vila sangat meningkat. Jumlah wisatawan mancanegara pada tahun 2020 adalah 1.069.473 orang, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 2.155.474 orang.

Penelitian ini dilakukan di Homayoon Villa Ubud, yang berada di Jalan Pura Gunung Sari, Ubud, Gianyar. Vila ini memiliki 4 bangunan yang berbeda-beda, yaitu yang pertama adalah vila yang memiliki 4 kamar tidur, 2 dapur, 4 toilet dan 1 kolam renang. Yang kedua adalah vila yang memiliki 2 kamar tidur, 2 toilet, 1 dapur dan tempat bersantai, dan 1 kolam renang. Yang ketiga adalah vila yang memiliki 2 kamar tidur, 2 toilet, 1 dapur dan tempat bersantai, dan 1 kolam renang. Yang keempat adalah vila yang memiliki 1 kamar tidur, 1 toilet, 1 dapur dan tempat bersantai, dan 1 kolam renang. Semua vila ini memiliki fasilitas yang sama pada setiap kamarnya, jenis vila yang pertama adalah vila umum yang bisa disewakan per kamar, yang kedua dan ketiga adalah vila semi *private* yang bisa sewa untuk satu kamar atau dua kamar sekaligus, yang terakhir adalah vila *private* yang disewakan untuk satu kamar saja. Semua vila ini dikelola oleh satu manajemen yang mengurus semuanya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari pemilik dan karyawan vila, tujuan

pelanggan menginap adalah untuk berlibur dan *honeymoon*, dikarenakan vila mempunyai bangunan yang berbeda-beda yang cocok digunakan untuk berlibur ataupun *honeymoon*. Kalangan pelanggan yang menginap di villa adalah mahasiswa, pekerja ataupun wiraswasta, dengan kalangan mahasiswa yang lebih dominan untuk menginap dengan tujuan berlibur bersama dengan teman. Pekerja atau wiraswasta tidak terlalu dominan karena kalangan tersebut hanya menginap untuk menghabiskan waktu bersama pasangan ataupun *honeymoon*. Dibandingkan wisatawan internasional, wisatawan domestik lebih dominan khususnya kalangan mahasiswa yang berlibur bersama teman-temannya.

Di tengah peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali paska pandemi, pemilik vila menyampaikan bahwa kunjungan pelanggan ke vila mereka belum meningkat secara signifikan. Mereka melihat bahwa hal ini mungkin terkait dengan keluhan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan, serta inovasi yang semakin bervariasi pada vila-vila lain. Berdasarkan wawancara terhadap *stakeholder*, mereka mendapatkan keluhan dari pelanggan terkait layanan maupun fasilitas yang diberikan, misalnya fasilitas di dalam vila yang tidak pernah dilakukan pengecekan dan pembaharuan. Juga ada keluhan pelanggan terhadap informasi vila yang kurang jelas dari karyawan hotel dan kebersihan interior dan eksterior yang sering dikeluhkan pelanggan ke pihak vila. Selain itu terdapat keluhan dari pelanggan dikarenakan lahan parkir yang kurang luas untuk memarkir kendaraan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan permasalahan yaitu jumlah kunjungan pelanggan ke Homayoon Villa Ubud paska pandemi belum meningkat signifikan dibandingkan vila lainnya yang terkait dengan adanya keluhan-keluhan pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mencari solusi yang dapat meningkatkan kunjungan pelanggan ke Homayoon Villa Ubud dengan menerapkan usulan perbaikan untuk menurunkan keluhan pelanggan sebanyak setidaknya 10%.

1.4 Batasan Masalah

- a. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara *online*, untuk mencari gap antara persepsi dan harapan dari pelanggan yang pernah

menginap pada Homayoon Villa Ubud.

- b. Data keluhan dari pelanggan didapat melalui wawancara terhadap pemilik vila dan karyawan di Homayoon Villa Ubud.

