

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan dengan industri transportasi mempunyai ikatan hubungan yang erat. Perjalanan melalui udara memungkinkan seseorang untuk berkeliling dunia dan hal ini mendorong berkembangnya *target market* industri hotel sampai dengan *airport hotel*.

BANDARA adalah pertemuan dasar dan titik pertukaran orang-orang dan barang-barang yang tiba dan berangkat melalui berbagai macam pesawat terbang yang memerlukan ruang dan syarat yang berbeda-beda (Wiley, 1986). Disamping itu, BANDARA juga memiliki fasilitas-fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan orang-orang yang tiba dan berangkat menggunakan pesawat terbang, seperti fasilitas yang terdapat di Changi *Airport*, Singapura. Di Changi *Airport* terdapat fasilitas pendukung antara lain: hotel transit, *rest area*, *shopping area*, dan *business center* (www.changiairport.com).

Menurut Smith (2004), perjalanan udara melayani jutaan penumpang pesawat setiap tahunnya. Pernyataan ini membuka kesempatan bagi perkembangan *airport hotel* dan menjadi *critical success factors* bagi hotel tersebut. Dinyatakan pula bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara BANDARA dengan tarif rata-rata kamar dan tingkat *occupancy* kamar, maka penumpang pesawat merupakan konsumen potensial utama dari *airport hotel* itu sendiri.

Menurut Chin (1996), penumpang pesawat tersebut memilih *airport hotel* karena memiliki lokasi yang menguntungkan dari BANDARA. Para penumpang ini memanfaatkan hotel ini untuk dapat beristirahat dan memastikan ketepatan waktu penerbangannya. *Airport hotel* juga dimanfaatkan oleh penumpang pesawat yang jadwal penerbangannya transit sampai keesokan harinya. Bahkan apabila dari pihak perusahaan penerbangan terjadi *overbooked flight*, dimana jumlah penumpang yang reservasi melebihi jumlah tempat duduk dalam sebuah penerbangan, yang menyebabkan para calon penumpang ini harus tertolak untuk

melakukan penerbangan, maka perusahaan penerbangan wajib menyediakan ganti kerugian berupa penginapan dan makanan kepada tamu (dalam Li, 1996, p.2).

Dinyatakan pula oleh Chin (1996), dalam mempertahankan tarif rata-rata *occupancy*, *airport hotel* menawarkan tarif diskon spesial kepada *repeat guests*. Bagi *walk-in guests*, tamu yang datang ke hotel tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu harus membayar tarif normal (dalam Li, 1996, p.2).

BANDARA Juanda merupakan Bandar Udara yang berada sekitar 20 kilometer selatan Surabaya menuju kota Sidoarjo. BANDARA Juanda merupakan satu-satunya BANDARA internasional dan domestik yang berada di propinsi Jawa Timur. Bila seseorang ingin bepergian atau berkunjung ke Jawa Timur dengan menggunakan pesawat terbang, harus melalui BANDARA ini. Dikutip dari <http://kompas-cetak/Jendela/htm>, dengan 300 pergerakan pesawat per hari, Juanda menempatkan dirinya pada urutan nomor dua setelah gerbang utama Indonesia, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta.

BANDARA Juanda Surabaya merupakan pintu gerbang utama menuju provinsi Jawa Timur melalui udara, baik dengan menggunakan penerbangan internasional maupun domestik. Berikut adalah data yang menunjukkan arus lalu lintas penumpang domestik dan internasional di BANDARA Juanda:

Tabel 1.1 Arus Lalu Lintas Penumpang Domestik dan Internasional

Tahun	Jumlah Penumpang Internasional dan Domestik	Pertumbuhan (%)
2003	6.151.022	
2004	8.880.111	44%
2005	8.029.575	-10%
2006	8.640.972	8%
2007	8.930.410	3%

Sumber : www.juanda-airport.com (September,2008)

Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat tingkat aktivitas BANDARA yang tinggi dari tahun ke tahun. Selain itu, dikutip pula dari Surabaya Post, Senin, 22/1/1996 - *indepth news*, Asikin SH, Direktur Inn Group Hotel sekaligus pemilik Hotel Utami, menyatakan bahwa:

“Penumpang dari Jakarta yang menuju Irian, Ambon, Kupang, Nusa Tenggara Barat, Bali, atau wilayah timur lainnya sebagian besar transit di Juanda. Sebagai BANDARA transit di mata pengusaha hotel tentunya ada gambaran peluang-peluang yang bisa dimanfaatkannya. Caranya dengan memanfaatkan waktu transit untuk mengajak penumpang pesawat jalan-jalan menuju layanan umum. Untuk menciptakan layanan umum yang lengkap dan sesuai selera penumpang, caranya dengan meningkatkan layanan umum itu sendiri. Dinyatakan juga oleh Asikin SH bahwa hotel yang berada sekitar BANDARA Juanda masih relatif kurang memadai, karena belum dilengkapi tempat hiburan, *supermarket*, pasar souvenir, hotel berbintang, hotel dengan fasilitas *meeting room*, rumah makan khas Jatim, Cina, Singapura, Hongkong, dan lainnya”.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik 2007, saat ini di BANDARA Juanda terdapat 5 hotel dan beberapa losmen, penginapan kecil lainnya yang menyediakan layanan jasa dan akomodasi bagi penumpang pesawat terbang. Berikut adalah daftar 5 hotel yang ada di sekitar BANDARA Juanda:

Tabel 1.2 *Airport Hotel* di sekitar BANDARA Juanda

No	Nama Hotel	Alamat	Telepon	Jumlah Kamar	Jumlah Tempat Tidur
1	Hotel Global Inn	Raya Juanda no. 22	8681111	24	37
2	Hotel Bandara	Raya Bandara Juanda	8666350	64	94
3	Hotel Sinar III	Raya Juanda 36	8667351-53	41	82
4	Hotel Istana Permata	Raya Juanda no.2	8533547	60	60
5	Hotel Utami	Raya Juanda Selatan no. 2	8661912	93	241

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2007.

Dalam penelitian ini penulis juga telah melakukan observasi lapangan secara informal untuk mendapatkan informasi awal tentang *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya. Adapun 3 hotel yang telah diobservasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Deskripsi *Airport Hotel* di sekitar BANDARA Juanda

Keterangan	Hotel Global Inn	Hotel Istana Permata	Hotel Bandara
Jumlah kamar	24	60	64
Tipe	<i>Standard, deluxe, superior room</i>	<i>Standard room, standard room+ breakfast, cottage</i>	<i>Standard twin room, standard king size room, superior room, deluxe suite room, executive suite</i>
Harga	Mulai Rp. 210.000,- sampai dengan Rp. 275.000,-	Mulai Rp. 166375,- sampai dengan Rp.588.650,-	Mulai Rp. 250.000,- sampai dengan Rp. 595.500,-
Food and Beverages	<i>Coffee shop, Restoran</i>	Restoran Indonesia, <i>Coffee shop</i>	Bar
Fasilitas lain	<i>Safe deposit box (untuk kamar superior), room service, laundry, dan dry clean. Meeting room dan Banquet room (maks 60 orang)</i>	Kolam renang, <i>laundry</i> , lapangan tenis	<i>Room service</i>

Sumber: Observasi lapangan, September, 2008.

Dalam observasi ini, penulis juga mendapatkan informasi dari salah satu hotel yang telah disurvei bahwa Hotel Utami saat ini tengah memperbesar fasilitas fisiknya. Observasi ini diadakan dengan tujuan untuk mencari informasi tentang hotel yang ada di sekitar BANDARA Juanda, dimana hotel-hotel ini yang nantinya menjadi tempat penulis menyebarkan kuesioner.

BANDARA Juanda sendiri letaknya cukup dekat dengan pusat kota, terlebih dengan tersedianya fasilitas jalan bebas hambatan yang langsung menuju ke pusat kota. Hal ini menyebabkan beberapa *airport hotel* tersebut bersaing secara langsung dengan hotel yang berada di pusat kota. Hal ini senada dengan yang dinyatakan oleh Smith (2004), bahwa beberapa BANDARA yang ada di dunia, letaknya cukup dekat dengan pusat kota, sehingga hotel yang terletak dekat BANDARA bersaing secara langsung dengan hotel yang berada di pusat kota.

Lebih lanjut, menurut Guseman (1988), lokasi hotel mempunyai pengaruh yang besar pada pendapatan yang akan diterima hotel. Investor dapat memperoleh keuntungan yang sangat besar apabila memilih lokasi untuk investasi dengan benar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk peningkatan permintaan terhadap layanan hotel adalah jarak hotel dengan fasilitas umum, seperti rumah sakit. Disamping itu kelengkapan fasilitas hotel seperti fasilitas dalam kamar dan

ruang pertemuan sangat penting untuk merupakan sumber pendapatan hotel itu sendiri.

Dinyatakan oleh Smith (2004), *airport hotel* yang menyediakan pemesanan kamar sesuai dengan kebutuhan, berdasarkan jam, istirahat disela waktu penerbangan, termasuk juga fasilitas kebugaran dan kolam renang bagi penumpang pesawat terbang yang transit, *delay* atau *cancel*, hotel-hotel tersebut dapat memanfaatkannya sebagai peluang bisnis.

Penulis telah melakukan wawancara secara informal pada September 2008 pada lima orang penumpang pesawat yang ditemui di selasar antara terminal keberangkatan internasional dan domestik di BANDARA Juanda Surabaya. Adapun hasil observasi tersebut adalah lima responden yang ada berasal dari luar kota, yaitu kota Jakarta dan Makasar. Adapun tujuan para responden ke Surabaya yaitu untuk mengunjungi saudara dan urusan pekerjaan. Alasan responden tidak membeli layanan di *airport hotel* pun beragam, kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai keberadaan hotel-hotel di sekitar BANDARA Juanda, responden lebih memilih tinggal di apartemen karena kedekatan dengan tempat kerja dan fasilitas umum, bahkan ada responden yang menyatakan bahwa dia lebih memilih menginap di Hotel Elmi yang sudah disediakan oleh perusahaan dan tidak berminat untuk menginap di hotel di sekitar BANDARA Juanda karena jarak hotel yang jauh dari fasilitas umum. Ada pula responden tahu keberadaan hotel-hotel yang berada di sekitar BANDARA Juanda dan pernah menginap di Hotel Istana Permata. Kesan responden terhadap Hotel Istana Permata adalah cukup puas dengan layanan yang diberikan seimbang dengan harga yang cukup murah yang harga yang dibayarkan, namun responden ragu-ragu untuk kembali menginap di hotel ini. Melalui observasi ini diketahui bahwa ada beberapa penumpang pesawat yang tidak mengetahui keberadaan *airport hotel*, namun ada pula yang sudah pernah menggunakan jasa di *airport hotel* di sekitar BANDARA juanda.

Selain observasi yang telah dilakukan untuk menunjang penelitian yang akan dilakukan, penulis juga menggunakan beberapa teori dan jurnal oleh Hawkins (2007), Lockyer (2005), dan Choi (2001), yaitu teori dan jurnal mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat tamu menggunakan kembali

jasa hotel, seperti faktor internal dan faktor eksternal (Hawkins, 2007), faktor *marketing activities* (Lockyer, 2005), dan faktor eksperiensial (Choi, 2001). Faktor internal dan eksternal (Hawkins, 2007) akan digolongkan penulis menjadi dua bagian, yaitu faktor sosial dan faktor pribadi. Dari faktor-faktor yang dijelaskan di atas, maka penulis ingin membuktikan bahwa faktor-faktor tersebut juga mempengaruhi minat tamu dalam menggunakan kembali jasa di *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda.

Adanya peningkatan jumlah penumpang pesawat di BANDARA Juanda dari tahun ke tahun yang semakin meningkat, merupakan sebuah peluang bagi pelaku bisnis, seperti yang dinyatakan oleh Smith (2004). Dinyatakan bahwa kondisi hotel di sekitar BANDARA Juanda yang tidak menawarkan fasilitas menginap yang dihitung dengan jam, tidak adanya jaminan kelengkapan dalam kamar hotel, jaraknya dari fasilitas umum, tidak adanya *free pick-up service* dari atau menuju BANDARA yang sebenarnya hal ini berlawanan dengan kebutuhan penumpang pesawat terhadap *airport hotel* yang telah dinyatakan oleh Smith (2004). Akan tetapi justru hingga saat ini *airport hotel* yang ada di sekitar BANDARA Juanda dapat terus bertahan dan bahkan Hotel Utami dan Hotel Sinar saat ini tengah memperbesar fasilitas fisiknya.

Bertitik tolak dari fakta di atas, untuk itu diperlukan suatu penelitian untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Apakah faktor eksternal berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya?
2. Apakah faktor pribadi berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya?

3. Apakah faktor sosial berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya?
4. Apakah faktor eksperiensial berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor eksternal berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.
2. Untuk mengetahui faktor pribadi berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.
3. Untuk mengetahui faktor sosial berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.
4. Untuk mengetahui faktor eksperiensial berpengaruh secara positif terhadap minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.

1.4. Batasan Masalah

Di sekitar BANDARA Juanda terdapat lima *airport hotel* yaitu Hotel Global Inn, Hotel Sinar III, Hotel Bandara, Hotel Istana Permata, dan Hotel Utami. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah tiga hotel yang berada di sekitar BANDARA Juanda, yaitu Hotel Global Inn, Hotel Bandara, dan Hotel Istana Permata. Dua hotel lainnya tidak diobservasi oleh penulis yaitu Hotel Utami dan Hotel Sinar III. Hotel Utami dan Hotel Sinar III tidak memberikan ijin melakukan survei karena menurut pihak hotel, kenyamanan tamu akan terganggu.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.

2. Bagi *Airport Hotel*

Penelitian ini bisa menjadi masukan bagi *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda dalam mengembangkan hotel untuk menarik tamu menggunakan kembali jasa *airport hotel* di sekitar BANDARA Juanda Surabaya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau lanjutan, khususnya yang berkaitan dengan keberadaan *airport hotel*.