

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan belakangan ini memiliki prospek yang menjanjikan sebagai salah satu sektor yang terus berkembang, terutama di kawasan metropolitan dan destinasi wisata. Namun, perkembangan ini diiringi dengan tantangan pengelolaan limbah yang dapat mencemari lingkungan. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan seperti Undang-Undang No. 3 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No. 03 Tahun 2014 untuk mendorong penerapan usaha ramah lingkungan, termasuk dalam industri perhotelan. Salah satu penerapan utama adalah konsep green hotel, yaitu pengelolaan hotel yang memperhatikan keberlanjutan lingkungan dalam operasionalnya. Konsep ini relevan di Sumatera Barat, daerah dengan potensi pariwisata yang tinggi dan pertumbuhan industri perhotelan yang pesat. Menurut kot et al. (2024) hotel harus memiliki pemahaman yang kuat tentang faktor pendorong untuk memuaskan konsumen sebagai sarana untuk bersaing dan bertahan hidup.

Sumatera Barat sendiri sudah merasakan dampak dari keberlanjutan lingkungan ini dengan menjadi salah satu tujuan wisata utama di Indonesia. Dengan keragaman alam dan budayanya yang melimpah, Sumatera Barat mempunyai peluang besar untuk pengembangan industri perhotelan yang berbasis ramah lingkungan. Pemerintah daerah dan pelaku industri setempat

sudah berupaya melakukan konsep *green hotel* atau hotel hijau untuk menarik wisatawan datang yang peduli akan lingkungan. Menurut (Román-Augusto et al., 2022) *green satisfaction* dapat tumbuh melalui *green trust* dan *green image* yang kuat, yang kemudian akan mengarah pada loyalitas pelanggan.

Kota Padang, sebagai ibu kota provinsi Sumatera Barat, industri perhotelan mengalami perkembangan pesat. Dengan seiring kenaikan jumlah kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, hotel-hotel di Kota Padang telah menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan tren keberlanjutan. Salah satu hotel yang menerapkan konsep green hotel adalah Hotel Truntum. González-Viralta et al. (2023) menunjukkan bahwa *green practices* yang dijalankan oleh hotel, seperti efisiensi energi dan pengelolaan limbah, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan dampak positif bagi lingkungan. Hotel ini berupaya untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip ramah lingkungan dalam operasionalnya, seperti efisiensi energi, pengelolaan limbah, serta peningkatan kesadaran lingkungan di kalangan tamu dan staf. Hal ini dapat dilihat dari lima hotel dengan peringkat tertinggi di Kota Padang berdasarkan popularitas, ulasan pengunjung, serta fasilitas yang ditawarkan. Salah satunya adalah **Hotel Truntum Padang**, yang juga menjadi objek utama dalam penelitian ini.

Tabel 1 Hotel Kota Padang dengan Ulasan Pengunjung tertinggi

Nama hotel	Skor ulasan
Hotel Santika Premiere Padang	8,8
The ZHM Premiere Padang	8,5
Mercure Padang	8,2
Truntum Padang	7,9
Whiz Prime Hotel Padang	7,9

Sumber: *TripAdvisor*, 2024

Tabel 1 menunjukkan perbandingan skor ulasan beberapa hotel berbintang di Kota Padang berdasarkan data dari *TripAdvisor* tahun 2024. Meskipun Hotel Truntum Padang memperoleh skor ulasan 7,9 yang tidak setinggi beberapa hotel lain di Kota Padang, kondisi ini justru memberikan nilai tambah bagi penelitian. Skor tersebut menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam membangun kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk menilai sejauh mana variabel *green image* dan *green trust* berperan dalam membentuk *green satisfaction* pada konsumen Hotel Truntum.

Dengan meneliti hotel yang tidak menempati peringkat ulasan tertinggi, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan prinsip *green hotel* di Hotel Truntum sudah sesuai dengan variabel yang diteliti, sekaligus memberikan gambaran mengenai potensi peningkatan kepuasan pelanggan melalui strategi ramah lingkungan. Perbedaan skor ini dapat mengindikasikan adanya variasi dalam tingkat kepuasan dan persepsi pengunjung terhadap pelayanan maupun citra keberlanjutan yang ditawarkan

hotel-hotel tersebut. Skor yang lebih rendah, seperti yang diperoleh oleh Hotel Truntum, menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut karena bisa mencerminkan adanya faktor-faktor yang belum optimal, misalnya terkait dengan implementasi konsep *green hotel*, kualitas komunikasi atau tingkat kepercayaan tamu terhadap komitmen ramah lingkungan yang dijalankan hotel.

Dengan demikian, skor ulasan yang lebih rendah bukan semata-mata menunjukkan kinerja buruk, tetapi dapat menjadi dasar untuk menguji variabel-variabel penelitian seperti *green trust* dan *green image*, hingga *green satisfaction*. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang berupaya melihat sejauh mana faktor-faktor tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada hotel yang masih memiliki ruang perbaikan dalam aspek keberlanjutan dan pelayanan.

Oleh karena itu, pada tabel berikut disajikan data mengenai tingkat kunjungan ke hotel-hotel tersebut. Informasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran apakah ada kecenderungan peningkatan jumlah tamu sebagai respons terhadap komitmen hotel dalam menjalankan praktik ramah lingkungan.

Tabel 2 Tingkat Pengunjung Hotel Truntum dari tahun 2020-2024

Tahun	Total Pengunjung	< 20 Tahun	20–35 Tahun	36–50 Tahun	> 50 Tahun
2020	9.700	1.200	3.400	3.000	2.100
2021	11.300	1.400	4.000	3.600	2.300
2022	14.300	1.600	5.500	4.100	3.100

Tahun	Total Pengunjung	< 20 Tahun	20–35 Tahun	36–50 Tahun	> 50 Tahun
2023	17.400	2.100	6.700	5.100	3.500
2024	20.100	2.400	7.900	6.000	3.800

Sumber: wawancara langsung oleh peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa terdapat tren peningkatan jumlah pengunjung Hotel Truntum Padang setiap tahunnya sejak tahun 2020 hingga 2024. Kelompok usia 20–35 tahun secara konsisten menjadi segmen usia dengan jumlah pengunjung terbanyak selama lima tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif dan milenial merupakan pangsa pasar utama hotel. Umumnya, segmen ini datang untuk keperluan bisnis, perjalanan dinas, maupun wisata singkat, sejalan dengan gaya hidup aktif dan mobilitas tinggi yang identik dengan usia produktif. Selain itu, jumlah pengunjung dari kelompok usia >50 tahun juga mengalami peningkatan yang stabil, yang dapat diartikan bahwa Hotel Truntum juga mulai menarik perhatian dari segmen senior, kemungkinan besar untuk keperluan liburan, reuni keluarga, atau kegiatan komunitas. Sementara itu, kelompok usia <20 tahun memiliki jumlah pengunjung paling sedikit. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan daya beli serta kecenderungan bahwa kelompok usia ini belum menjadi pengambil keputusan utama dalam perjalanan, melainkan masih tergantung pada orang tua, institusi pendidikan, atau agenda kelompok lainnya.

Perkembangan sektor pariwisata dan semakin tersebarinya perhotelan, diharapkan akan diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang

mampu meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah. Diharapkan industri perhotelan tidak hanya bersaing untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi juga meningkatkan kinerja dalam hal berwawasan lingkungan menuju green hotel.

Menurut Assaker et al. (2020) Pelanggan yang merasa puas cenderung lebih loyal, tidak terlalu peka terhadap perubahan harga, serta berkontribusi dalam menurunkan biaya pemasaran melalui penyebaran *word of mouth* (WOM) positif dan rekomendasi kepada orang lain.. González-Viralta et al. (2023) menyatakan bahwa *green practices* yang diterapkan oleh hotel, contohnya seperti keefektifan energi dan pengelolaan limbah, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan dampak positif bagi lingkungan.

Sama halnya dengan Hotel Truntum ini, Hotel Truntum merupakan salah satu hotel di Padang yang menerapkan *Green Hotel* dengan sistem *go green* yaitu ketersediaan sabun dan sampo dalam wadah besar yang bisa diisi ulang, tidak dalam kemasan kecil sekali pakai seperti yang kebanyakan hotel lain masih terapkan. Selain lebih praktis, cara ini bisa membantu mengurangi sampah kemasan plastik. Tidak hanya soal fasilitas fisik, Hotel Truntum juga mendukung pelestarian budaya dan ekonomi lokal dengan cara memajang dan menjual produk-produk UMKM khas Minang di lobi hotel. Jadi, tamu yang menginap bisa membeli oleh-oleh lokal tanpa harus keluar hotel, yang secara tidak langsung juga mengurangi jejak karbon dari distribusi produk luar daerah.

Namun, keberhasilan implementasi konsep *green hotel* tidak hanya bergantung pada kebijakan internal hotel, tetapi juga pada persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap konsep tersebut. *Green satisfaction* menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana tamu hotel merasa puas dengan layanan yang berbasis lingkungan. Konsep ini mencakup pengalaman positif yang dirasakan oleh tamu ketika mereka menginap di hotel yang menerapkan praktik ramah lingkungan.

Dalam membangun *green satisfaction*, terdapat beberapa faktor yang berperan penting, di antaranya adalah *green trust* dan *green image*. *Green trust* mengacu pada kepercayaan pelanggan terhadap komitmen hotel dalam menerapkan praktik ramah lingkungan. Ketika pelanggan percaya bahwa hotel benar-benar berkomitmen terhadap keberlanjutan, mereka lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Sarmiento-Guede et al. (2021) mengatakan bahwa *Green Image* atau Citra merek merupakan kriteria kerja yang penting dalam proses suatu keberlanjutan, karena hal ini menunjukkan bahwa apa yang bertahan lama, bukanlah sekadar pesan tertentu yang dikaitkan dengan suatu produk konkret, melainkan proyeksi konkret dalam keyakinan konsumen, yaitu representasi mentalnya.

Seiring berjalannya waktu di era globalisasi ini, kegunaan media sosial sangat berpengaruh terhadap pembentukan opini publik terkait *green hotel* yang sangat signifikan. Ulasan atau *review* pelanggan di segala platform

memberikan dampak yang sangat besar terhadap citra atau merek sebuah hotel. Maka dari itu, jika sebuah hotel ingin meningkatkan *green satisfaction* harus memastikan bahwa mereka mempunyai cara yang efektif dalam komunikasi untuk mengutarakan komitmen mereka terhadap keberlanjutan untuk para pelanggan.

Green Satisfaction berdampak positif pada loyalitas pelanggan terhadap keberlanjutan dan praktik ramah lingkungan pada Hotel Truntum. Mempertahankan kepuasan ramah lingkungan melalui kualitas produk, pengalaman positif, dan peningkatan berkelanjutan membangun hubungan yang langgeng.

Hotel Truntum Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak di pusat kota Padang dan dikenal memiliki lingkungan yang asri dan teduh. Untuk mendukung pengamatan terhadap penerapan praktik keberlanjutan pada industri perhotelan di Kota Padang, peneliti merujuk pada data dari situs pemesanan daring dan platform penilaian keberlanjutan. Beberapa hotel yang teridentifikasi memiliki skor *eco-friendliness* tinggi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Hotel dengan Skor Eco-Friendliness

Nama hotel	Skor <i>Eco-Friendliness</i>
Mercure padang	8.6
Ibis Padang Hotel	8
Truntum Padang	7.2
Rocky Plaza Hotel Padang	7

Sumber: *Hotels.com, 2025*

Sumber data mengenai skor *eco-friendliness* diambil dari *Hotels.com* karena platform ini kredibel, objektif, dan menyajikan penilaian berbasis pengalaman tamu, sehingga memperkuat validitas penelitian. Hotel Truntum Padang dipilih sebagai objek penelitian meskipun memiliki skor *eco-friendliness* sebesar 7,2, karena kondisi ini memberikan peluang untuk menilai apakah variabel *green trust* dan *green image* mampu mendorong peningkatan *green satisfaction* pada konsumen meskipun penilaian keberlanjutan belum maksimal.

Selain itu, Truntum Padang merupakan salah satu hotel berbintang besar di Kota Padang yang telah menerapkan praktik ramah lingkungan, seperti ruang terbuka hijau dan keterlibatan UMKM lokal, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Dengan demikian, meskipun belum mengantongi sertifikat formal seperti ISO 14001 atau Green Hotel Standard, Hotel Truntum Padang tetap menunjukkan karakteristik sebagai hotel yang memperhatikan aspek lingkungan melalui desain fisik dan inisiatif-inisiatif ramah lingkungan lainnya.. Salah satu buktinya adalah inisiatif hotel dalam memberdayakan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) lokal dengan memajang produk oleh-oleh khas Minang di area hotel. Langkah ini tidak hanya mendukung ekonomi lokal tetapi juga mengurangi jejak karbon dari distribusi produk yang lebih luas.

Dari uraian latar belakang dan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti sesuai judulnya **“Peran *Green Image* dan *Green Trust* Terhadap *Green Satisfaction* Di Hotel Truntum Kota Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *green image* berpengaruh terhadap *green satisfaction* pada pelanggan Hotel Truntum Padang?
2. Bagaimana *green trust* berpengaruh terhadap *green satisfaction* pada pelanggan Hotel Truntum Padang?
3. Bagaimana *green image* dan *green trust* secara simultan berpengaruh terhadap *green satisfaction*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Melihat pengaruh *green image* terhadap *green satisfaction* pada pelanggan Hotel Truntum Padang.
2. Melihat pengaruh *green trust* terhadap *green satisfaction* pada pelanggan Hotel Truntum Padang.
3. Mengetahui pengaruh simultan *green trust*, dan *green image* terhadap *green satisfaction*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang manajemen pemasaran, khususnya dalam konteks *green marketing* dan perilaku konsumen pada sektor perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga dapat

menjadi referensi untuk studi lanjutan yang ingin mengkaji *green satisfaction* dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Hotel Truntum Padang sebagai bahan evaluasi dan pengembangan strategi pemasaran yang lebih berorientasi pada keberlanjutan. Pemahaman terhadap peran *green trust*, dan *green image* dapat membantu hotel dalam membentuk pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan dan berkelanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab II menjelaskan tentang kerangka teoritis yang berisi teori yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini. Bab ini juga membahas penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III menjelaskan tentang metode yang digunakan, desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan sampel, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari pengambilan kuesioner, hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah diolah menggunakan aplikasi pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang dapat disimpulkan dalam hasil analisis peneliti, implikasi, keterbatasan penelitian, dan saran.

