

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sektor usaha bagian pelayanan, pertumbuhan rivalitas bidang usaha tersebut merupakan sesuatu menarik perhatian untuk dibahas apalagi di era globalisasi ini akan memberikan peluang investor asing ikut andil dalam menjangkau konsumen. Perusahaan kini semakin dituntut agar dapat mengenali perilaku konsumen untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan. Bagi perusahaan yang ingin mendapatkan poin lebih harus menjadi pembeda dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang mendapatkan tawaran poin lebih ini akan menjadikan para calon konsumennya lebih memantapkan pilihannya dalam menggunakan jasa yang mereka tawarkan. (Effendi et al., 2018: 88).

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama yang perusahaan perlu perhatikan dalam penyediaan jasa. Melengkapi segala keperluan dan harapan pelanggan dengan disertai ketentuan pada pelayanan menjadi titik fokus dalam kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan (Katemung et al., 2018: 979). Servis yang bermutu selalu berbanding lurus dengan kehendak konsumen sebaliknya pelayanan yang kurang berkualitas adalah harapan konsumen yang tidak sesuai dengan pelayanan yang dirasakan (Andari & Mulyantomo, 2020: 79).

Sementara itu, dari segi menjangkau konsumen fasilitas juga merupakan hal yang penting. (Anwar 2020:37) menyatakan “jika suatu industri pelayanan memiliki saran yang mencukupi sehingga bisa memberikan kemudahan pelanggan dalam memakai pelayanannya serta dapat memberikan kenyamanan, hal itu dapat

mempengaruhi pelanggan agar berkeinginan untuk bertransaksi jasa. Sedangkan (Suci *et al.*, 2018: 412) perusahaan yang menyediakan desain fasilitas secara menarik dapat memberikan suasana menyenangkan bagi konsumen sehingga mempengaruhi keputusan pembelian jasa tersebut.

Lokasi merupakan letak, tempat, atau penempatan suatu benda ataupun objek. Sedangkan istilah lokasi dalam bisnis adalah sebuah tempat yang dikhususkan dan menarik untuk dimanfaatkan untuk kegiatan ekonomi (Yulistia, 2020: 75). Konsumen semakin cermat dalam memilih lokasi penyedia jasa dengan memperhatikan hal-hal terkait keadaan, akses, dan kondisi lingkungan masyarakat sekitar. Lokasi yang aman dan mudah untuk dijangkau dapat menentukan jadi atau tidaknya konsumen untuk berkunjung (Stefanie, 2018: 104).

Keputusan menginap merupakan perilaku konsumen dalam memilih tawaran pembelian jasa (Fransiska Marlen Baunsele *et al.*, 2018: 97). Awalnya pengambil keputusan itu untuk memenuhi kebutuhan dan akhirnya dilakukan penyeleksian terhadap beberapa jasa alternatif yang disediakan. Menurut (Bakhtiar & Rustam Effendi, 2018: 91) Kecermatan dalam mengambil keputusan itu harus ditopang dengan informasi atau data yang relevan dengan pilihan yang dituju.

Hotel Harris Waterfront merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam bentuk hotel bintang empat yang berlokasi di Jl. KH Ahmad Dahlan, Marina Batam. Hotel Harris Waterfront menyediakan *room service* selama 24 jam dengan berbagai tipe ruang kamar, kolam renang yang luas, dan beberapa fasilitas pendukung lainnya serta *booking* kamar yang dapat dilakukan secara *online*.

Hotel Harris Waterfront menjadi objek penelitian dikarenakan terdapat persoalan yang terjadi di hotel tersebut, khususnya terkait dengan keputusan tamu untuk menginap dan tiap bulannya ketidaksatbilan jumlah tamu yang menginap terjadi yang sering menurun. Berdasarkan kasus tersebut maka hotel Harris Waterfront melakukan strategi pemasaran dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi sarana dan tempat guna ketertarikan calon konsumen untuk menginap.

Permasalahan kualitas pelayanan pada Hotel Harris Waterfront yang peneliti amati pada kolom penilaian aplikasi pemesanan hotel *online* Traveloka dimana isi ulasannya banyak tamu yang mengeluhkan tentang *receptionist* kurang informatif dalam memberikan informasi, kurang cepat tanggap dalam menangani masalah yang tamu alami, serta pemberian solusi terkait masalah yang kurang memuaskan. Selain itu, tamu juga mengeluhkan tentang *service* sarapan yang menunya kurang bervariasi sehingga membosankan. Padahal jika kualitas pelayanan yang pihak hotel berikan dapat melampaui harapan tamu maka pihak hotel akan mendapatkan apresiasi yang tinggi dari para tamu tersebut (Suci et al., 2018: 411).

Fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan tamu menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan sebelum mereka memilih tempat penginapan. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada kolom penilaian Traveloka, para tamu mempermasalahkan fasilitas kolam renang yang airnya keruh dan kotor, tidak tersedianya fasilitas kantin umum sehingga para tamu kesulitan untuk mencari macam-macam makanan dan terpaksa harus memesan makanan dari restoran hotel yang dengan harga yang relatif mahal. Padahal semakin lengkap dan terawat

fasilitas yang disediakan pihak hotel, para tamu akan merasakan kepuasan sehingga mereka akan terus memilih hotel tersebut sebagai prioritas pilihannya (Syahputra & Herman, 2020: 62).

Tempat adalah satu di antara elemen dari kondisional yang mempunyai pengaruh terhadap ketetapan tamu menginap (Taan et al., 2020: 54). Hotel Harris Waterfront terletak jauh dari pusat kota sehingga tamu kesulitan untuk mencari transportasi umum, selain itu para tamu juga kesulitan untuk memesan barang atau makanan secara online dikarenakan jarak yang begitu jauh dari keramaian.

Memberikan rasa puas kepada para tamu merupakan salah satu cara yang harus pihak hotel berikan agar tamu senantiasa memutuskan menginap di hotel tersebut ketika ingin berlibur. Keputusan menginap yang dilakukan oleh tamu adalah kunci bagi kelangsungan siklus operasional hotel (Effendi et al., 2018: 91).

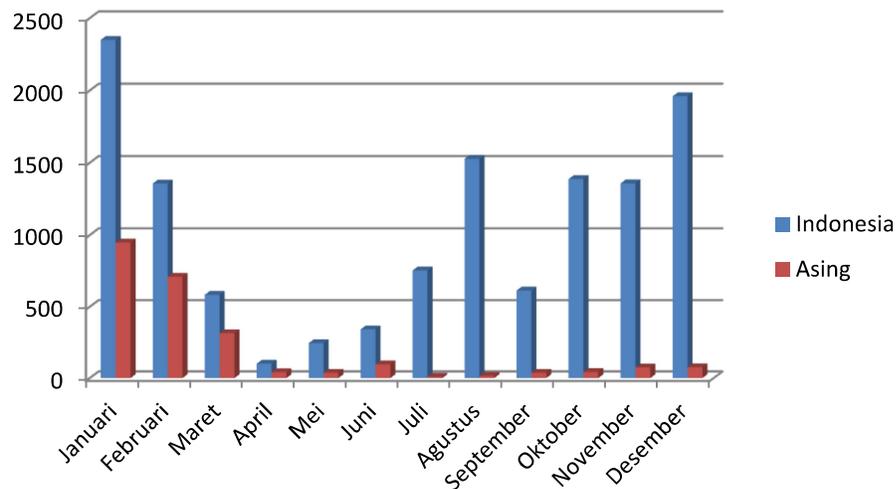
Berikut merupakan data jumlah tamu yang menginap pada Hotel Harris Waterfront periode Januari- Desember 2020.

Tabel 1. 1 Jumlah Tamu Menginap Tahun 2020

Jumlah Kamar	Bulan	Tamu	
		Indonesia	Asing
250	Januari	2350	948
250	Februari	1357	710
250	Maret	584	314
250	April	101	41
250	Mei	245	37
250	Juni	342	96
250	Juli	755	10
250	Agustus	1528	16
250	September	614	37
250	Oktober	1387	43
250	November	1358	74
250	Desember	1960	76
Total		12.581	2.404

Sumber : Hotel Harris Waterfront, 2021

Data jumlah tamu yang menginap tersebut disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut agar terlihat jelas fluktuasinya.



Gambar 1. 1 Data Jumlah Tamu Menginap Tahun 2020

Sumber : Hotel Harris Waterfront

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar yang ditampilkan, total tamu yang menginap di Hotel Harris Waterfront di 2020 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada bulan Januari tamu yang menginap sebanyak 2.350 yang berasal dari Indonesia dan sebanyak 948 yang merupakan orang asing. Lalu mengalami penurunan di Februari menjadi 1.357 dan 710 tamu. Penurunan kembali terjadi di bulan Maret dan puncaknya terjadi penurunan secara drastis pada bulan April yang jumlah tamu menginap hanya 101 tamu lokal dan 41 tamu asing. Fluktuasi jumlah tamu yang menginap terus terjadi sampai bulan Desember dengan jumlah tamu yang menginap menjadi 1.960 dan 76 tamu asing. Fluktuasi jumlah tamu yang menginap tersebut dapat dipengaruhi oleh penilaian tamu lain yang telah melakukan penginapan yang dapat diakses secara online dan umum.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas terlihat bahwa keputusan tamu untuk menginap tergantung dari segi kualitas pelayanannya, sarana, dan juga lokasi. Dengan begitu peneliti memutuskan mengkajinya dan memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap di Hotel Harris Waterfront”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Sebagaimana penjabaran yang sudah dijabarkan, di bawah merupakan problematika yang telah diidentifikasi:

1. Kualitas pelayanan *receptionist* dalam memberikan informasi kurang informatif, kurang cepat tanggap serta penyediaan jalan keluar dari permasalahan terhadap tamu yang kurang membuat puas.
2. Kurangnya variasi menu saat melayani sarapan tamu.
3. Fasilitas kolam renang yang keruh dan kotor.
4. Tidak terdapat fasilitas kantin umum sehingga tamu kesulitan untuk mencari makanan selain yang disediakan restoran.
5. Lokasi yang jauh dari pusat kota membuat tamu kesulitan untuk mencari transportasi umum dan memesan makanan secara online.
6. Menurunnya jumlah tamu karena adanya penilaian yang mempengaruhi keputusan menginap.

1.3. Batasan Masalah

Agar peneliti lebih fokus ke permasalahan penelitian ini, pengkaji memberikan limitasi yang ada. Berikut merupakan batasan problematika peneliti tentukan :

1. Studi ini memfokuskan kepada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Haris Waterfront.
2. Data yang dipakai adalah tamu yang menginap di Hotel Haris Waterfront tahun 2020.
3. Objek penelitian ini adalah Hotel Haris Waterfront.

1.4.Rumusan Masalah

Sebagaimana pada uraian yang telah dijabarkan, berikut adalah beberapa masalah yang telah dirumuskan di mana dihadapi Hotel Haris Waterfront yang peneliti rumuskan:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront?
2. Apakah fasilitas secara parsial mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront?
3. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan mempengaruhi keinginan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront?

1.5.Tujuan Penelitian

Berlandaskan penjabaran yang sudah diuraikan dalam rumusan masalah, studi yang dilakukan memiliki tujuan untuk:

1. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront.

2. Melihat adanya pengaruh fasilitas terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront.
3. Meninjau adanya pengaruh lokasi terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Harris Waterfront.
4. Mengidentifikasi adanya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas serta lokasi terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront.

1.6. Manfaat Penelitian

Sebagaimana eksplanasi yang telah diuraikan, peneliti merincikan manfaat studi, di antaranya:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dari studi yang dilakukan, penelitian ini diharap bisa bermanfaat untuk digunakan menjadi sumber pemahaman yang mampu mendukung serta memperluas ilmu pengetahuan khususnya terkait problematikan yang telah dijadikan alasan dilakukannya pengkajian.

1.6.2. Manfaat Praktis

Daya guna yang didapatkan berdasarkan berbagai pihak pada riset yang dilaksanakan ialah:

1. Bagi perusahaan

Studi ini diharap dapat memberikan hasil serta sebagai referensi bagi pihak hotel dalam meningkatkan mutu servis, lokasi dan sarana dan prasarana untuk meningkatkan ketetapan tamu untuk menginap dan masukan yang diberikan bisa digunakan sebagai pertimbangan untuk memperbaiki maupun menyediakan kekurangan pada Hotel Harris Waterfront.

2. Bagi Penulis

Riset ini sekiranya bisa menambah pengalaman peneliti dalam mempraktekan ilmu yang didapatkan serta dapat membangun penulis agar lebih baik lagi melalui kritik dan saran yang diterima.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini sangat diharap bisa menambah pengetahuan semua mahasiswa maupun mahasiswi Universitas Putera Batam dan bisa digunakan bahan rujukan karya tulis ilmiah lainnya serta sebagai referensi data.