

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya pebisnis dibidang akomodasi sedang bertumbuh sangat pesatnya. Semakin banyak usaha yang bermunculan maka semakin meningkatnya pengusaha yang mana bisa menimbulkan kompetisi usaha makin kompetitif. Keadaan yang sering bermunculan dikarenakan makin banyak peningkatan jumlah usaha, maka pengusaha harus segera menanggapi didalam menetapkan keputusan supaya usaha yang sudah dibangun tersebut bisa terus berkembang sesuai harapan. Dalam mempertahankan pasar dan menjadi pemenang atas persaingan, perusahaan harus cakap dalam mengerti tentang kebutuhan serta keinginan pelanggannya serta dapat memberi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan. Demi membangun strategi pemasaran yang mana bisa memberikan kepuasan kepada konsumen serta yang paling utama ialah mampu bertahan didalam persaingan.

Negara di Asia yang mana menyimpan keindahan alam yang menarik perhatian dan diminati oleh para wisatawan asing serta di jadikan objek wisata ialah Indonesia. Dengan derasnya arus wisata yang terus berdatangan, oleh karna itu perlu adanya penyampaian dari seorang penyedia yang dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik demi kepuasan tamu. Saat ini, industri jasa yang bergerak dibidang akomodasi, sudah diperluas bukan hanya difungsikan sebagai tempat untuk ditinggali atau dijadikan sebagai penginapan, namun juga dapat dijadikan sebagai rumah makan, tempat berekreasi, tempat liburan, tempat

berolahraga, dan beragam dialih fungsikan lainnya yang berpegang teguh untuk meningkatkan kualitas yang maksimal agar melahirkan nuansa, suasana serta rasa kenyamanan untuk tetap berlama-lama tinggal atau sekedar menginap.

Dalam dunia perhotelan begitu banyaknya hal yang mempengaruhi berkembangnya usaha tersebut. Salah satunya yakni bagaimana cara pihak hotel bisa menarik perhatian konsumen dan membuat konsumen merasa betah dengan cara melayani konsumen dengan memberi pelayanan yang terbaik supaya konsumen merasakan kepuasan atas pelayanan yang sudah dirasakan. Didalam persaingan usaha, kini pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk perusahaan untuk dideferensiasi saat perusahaan menjualkan produk yang sama dengan pesaing.

Wisma merupakan salah satu jasa memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, fasilitas dan jasa lainnya. Hal ini tidak juga lepas dari cara pengelolaan wisma secara profesional supaya wisma tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan eksistensinya baik pada mutu pelayanan serta mengetahui kebutuhan dan keinginan tamu (Muhammad, 2018: 108). Wisma juga mempunyai peranan yang sangat penting sebagai jasa penginapan bagi wisatawan yang ingin mengunjunginya. Wisma juga sebagai tempat sarana untuk para pengunjung beristirahat. Kenyamanan pengunjung wisma dalam menggunakan jasa juga menjadi persyaratan utama. Karyawan wisma harus bisa memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang maksimal. Pernyataan ini didukung oleh (Batam 2020:18).

Agar bisa memperoleh standart yang unggul didalam kompetisi yang ada maka tiap perusahaan wajib menciptakan kepuasan bagi konsumennya dengan cara jitu yang relevan dengan jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan bisa dipenuhi oleh perusahaan misalnya melalui peningkatan fasilitasnya serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, semakin perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan melalui fasilitas dan kualitas pelayanannya, semakin menjadi aspek penting unggul dalam persaingan tersebut.

Ada faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai salah satu cara yang dilakukan demi menciptakan rasa nyaman terhadap pelanggan agar mereka merasakan utilitas yang diharapkan. Adanya pemberian kualitas pelayanan, maka secara tak langsung kepuasan konsumen juga menjadi kenyataan. Tidak hanya memberi pelayanan yang berkualitas, namun diperlukannya memberi fasilitas yang sebanding harga yang mana hal ini juga menjadi faktor yang bisa memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai pertimbangan bagi pelanggan untuk memutuskan sesuatu didalam usaha sebab jika melonjaknya kualitas pelayanan sebuah perusahaan, tentunya melonjak pula citra perusahaan dan memperoleh penilaian terbaik bagi pelanggan. Apabila perusahaan bisa memberi kualitas pelayanan yang terbaik terhadap suatu jasa yang berupa kecepatannya didalam pelayanan, terjangkau, lokasinya, rasa nyaman, dan menarik, maka kegiatan yang diberikan kepada pelanggan akan merasakan puas.

Wisma Berlian yang terletak pada Kepulauan Riau, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Tanjung Batu Kota merupakan tempat penginapan umum bagi para pengunjung yang telah diresmikan pada tahun 2003 oleh pemiliknya yang bernama Herianto. Wisma Berlian terdiri dari 28 kamar, 1 kantor staff, Lobby, ruang makan dan ruang tamu. Ada 3 jenis tipe kamar yang dimiliki oleh wisma berlian yaitu *standard*, *suite & deluxe* dan memiliki luas kamar nya masing-masing diantaranya *standard* memiliki luas kamar 3,5 x 3,5, *suite* memiliki luas kamar 4 x 6,5 dan *deluxe* memiliki luas kamar 5 x 7.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Periode Oktober 2020- Maret 2021

NO	Bulan	Tahun	Jumlah pelanggan	Persentase
1	Oktober	2020	160	19%
2	November	2020	130	15%
3	Desember	2020	140	16%
4	Januari	2021	150	18%
5	Febuari	2021	110	14%
6	Maret	2021	120	15%

Sumber : Wisma Berlian Tanjung Batu Kota, 2021

Relevan tabel 1.1 diketahui adanya penurunan serta peningkatan pada Wisma Berlian Tanjung Batu Kota. Terjadinya turun dan naiknya jumlah pengunjung di karenakan adanya pengaruh dampak dari masa pandemi corona. Untuk menghitung persentase jumlah pengunjung menggunakan rumus yakni jumlah pengunjung dibagi dengan jumlah hari dalam satu bulan (30 hari) lalu dibagi lagi dengan 28% (jumlah kamar). Dijelaskan bahwa dibulan bulan Oktober dengan jumlah pelanggan baru yang paling banyak ada 160 pelanggan sebesar 19% dan berkurang pada bulan November sebanyak 130 pelanggan sebesar 15% dan pada bulan Jauari 2021 jumlah pelanggan yang paling banyak mengunjungi sebanyak adalah 150 pelanggan atau sebanyak 18% meskipun adanya penurunan

pada bulan Maret sebanyak 120 pelanggan sebesar 15%. Datanya didapati dari observasi dengan maksud memperoleh kesungguhan datanya dan permasalahannya sudah tersimpulkan sesudah melangsungkan wawancara.

Tabel 1.2 Jenis-jenis Fasilitas Wisma Berlian 2021

No	Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1	Kamar	28	<i>Hotshower</i> dan <i>air conditioner</i> masih sering terjadi rusak
2	Parkir	1	Kurang memadai
3	Toilet Umum	1	Kurang telitnya pekerja kebersihan di area vital
4	Dapur	1	Rusaknya alat tempat masak
5	Ruang Makan Tamu	1	Tidak adanya penyajian makanan
6	Ruang <i>Receptionist</i>	1	Kurang ramah
7	Ruang Tamu	1	Kurangnya sofa sehingga tamu yang lain saat mengantri <i>check in</i> harus berdiri.
Total		34	

Sumber: Staff Wisma Berlian, 2021

Relevan tabel 1.2 Wisma Berlian dengan fasilitas kamar sejumlah 28 kamar yang dimana tamu merasa tidak mendapat fasilitas seperti yang mereka harapkan. Contohnya seperti tamu sering mendapatkan fasilitas *hot shower* yang tidak berfungsi dengan baik selain itu keluhan terhadap *air conditioner* dikamar yang sering tidak berfungsi dengan baik juga dikeluhkan tamu. Disamping itu mengenai lahan parkir lokasi wisma yang berdekatan dengan pusat restoran makanan terkadang ada beberapa tamu menumpang parkir pribadinya di wisma tersebut karena tidak ada juru parkir yang menampung kendaraan dengan baik sehingga seringkali para pengunjung wisma berlian juga tidak dapat menempati area parkir dan harus memarkirkan ke tempat lain. Parkir merupakan fasilitas

yang mempunyai peranan penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Dengan adanya juru parkir maka kendaraan akan semakin tertata dengan baik dan membuat pengguna kendaraan merasa aman. Para konsumen pun tentunya bisa beraktifitas dengan normal.

Selanjutnya fasilitas mengenai ruang makan yang berada di Wisma Berlian dimana ruang makan tersebut tidak dipergunakan semestinya. Hal ini dikarenakan tidak adanya juru masak sehingga membuat para pengunjung yang datang ke wisma tidak dapat merasakan seperti sarapan pagi. Seharusnya pihak Wisma Berlian bisa mengelolah fasilitas agar para pengunjung dapat menikmati fasilitas tersebut. Tempat penginapan yang bersih tentu bisa memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi para tamu yang menginap. Seperti kurangnya tempat-tempat sampah sehingga menyebabkan sampah-sampah semakin menumpuk. Akibatnya membuat para pengunng menjadi terganggu kenyamanannya. Kebersihan juga menjadi peranan penting untuk membangun citra perusahaan menjadi lebih baik.

Faktor selanjutnya yang memengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanannya. Jika dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Wisma Berlian pada saat melakukan wawancara ke salah satu pengunjung ialah kurangnya perhatian *receptionist* terhadap pelanggan seperti memberikan senyuman diawal saat sedang *check-in*, dampak kurang perhatian *receptionist* membuat para pelanggan menjadi kurang nyaman karena pelanggan beranggapan bahwa *receptionist* tersebut tidak profesional.

Selain itu adanya *Bell Boy* atau pelayan tamu yang dimana tugas utamanya yakni memberikan pelayanan kepada tamu dimulai saat tamu *check-in* hingga *sheck-Out*, tetapi ada beberapa *Bell Boy* yang tidak melayani tamu saat tamu yang bersiap mau pulang. Sehingga menyebabkan kualitas pelayanan hotel menjadi kurang. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang ada di Wisma Berlian hendaknya ada pelayan *Cleaning Service* agar memudahkan pelanggan selama pelanggan menginap di wisma tersebut.

Berdasar permasalahan terkait fasilitasnya dan kualitas pelayanannya yang menjadi aspek didalam kepuasan pelanggannya, oleh sebab itu peneliti menentukan topik terkait **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisma Berlian Di Tanjung Batu Kota.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Diuraikan pengidentifikasian permasalahan penelitian ini yakni:

1. Sering terjadi keluhan para pengunjung karena adanya kerusakan pada *Air Conditioner* dan *Hot Shower*.
2. Kurangnya lahan parkir pada Wisma Berlian sehingga para pengunjung harus mencari parkir ke tempat lain.
3. Kurangnya telitinya terhadap kebersihan lingkungan diarea vital pada Wisma Berlian.

4. Kurang perhatiannya *receptionist*, sehingga pelanggan menjadi tidak merasakan kepuasan dengan service *receptionistnya*.
5. Pelayanan *bell boy* dan *cleaning service* yang diberikan Wisma Berlian masih belum maksimal.
6. Terjadinya naik dan turun jumlah pelanggan dari bulan Januari 2020 sampai Desember 2020.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pengidentifikasian permasalahan sebelumnya serta terbatasnya waktu, supaya penjelasan studi ini tak terjadi menyimpang serta relevan dengan latar belakang masalah dan pengidentifikasian permasalahan, penulis membatasi masalah dengan penelitian dilakukan pada Wisma Berlian Di Tanjung Batu Kota.

1.4 Rumusan Masalah

Dirumuskanlah beberapa permasalahan, yakni:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota?

1.5 Tujuan Penelitian

Beberapa yang diinginkan tercapainya didalam tujuannya yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota .
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kota.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Mengadakan sumber yang baru didalam penelitian berikutnya terkait dengan variabelnya.
2. Menambahkan keilmuan didalam faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggannya.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Dimaksudkan agar memberikan nilai guna dengan analisa dari pelanggannya.
2. Hasil penelitiannya ini bisa dipergunakan sebagai acuan oleh mahasiswanya berikutnya.

