

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Majunya perekonomian global berdampak pada persaingan yang ketat yang bergerak pada bidang jasa, satu diantaranya bidang pariwisata terutama industri perhotelan, dimana banyak perusahaan jasa perlu memberikan kualitas jasa yang sebaik-baiknya agar konsumen merasa puas. Kota Batam memiliki letak yang strategis yaitu di perlintasan pelayaran internasional sehingga menjadikan Batam termasuk dalam kawasan perdagangan bebas yang berdampak pada adanya wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri untuk liburan maupun perjalanan bisnis. Industri perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata yang tentunya mempunyai sesuatu yang memiliki nilai positif dan nilai negatif, dapat dalam segi hal kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Dikarenakan banyaknya alternatif pilihan pada hotel, tentunya konsumen akan dapat memilih sebuah tawaran pelayanan yang cocok dengan persepsi serta kebutuhan diri mereka. Hotel yang mempunyai kualitas akan mengedepankan pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik bahkan melampaui harapan konsumen. Ketidakpuasan tamu adalah akibat dari ketidakmampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan tamu (Juliana *et al.*, 2021:2).

Dalam membentuk persepsi konsumen untuk memilih, jika kualitas pelayanan melebihi ekspektasi konsumen tentu saja akan berdampak positif dan dapat memberikan ulasan yang menarik terhadap hotel tersebut. Kualitas layanan

dapat dinyatakan pada perbandingan layanan yang diterima dan yang layanan yang diharapkan (Wahyu & Asron, 2020:532). Tindakan ini dilakukan agar konsumen dapat merasa puas apabila sesuai dengan harapan yang mereka terpenuhi dan senang apabila dapat melebihi ekspektasi. Serta tentunya dapat memberikan kenyamanan dan konsumen dapat merasakan kepuasan sehingga dapat terus berlanjut untuk menggunakan jasa hotel tersebut dikemudian hari. Begitu juga dengan fasilitas yang memadai akan membuat konsumen mudah dalam beraktifitas yang mana sesuai dengan kebutuhan konsumen. Semakin baik fasilitas yang ada tentu akan memberikan kenyamanan yang maksimal, apabila fasilitas buruk ini akan mengakibatkan turunnya minat dari konsumen sehingga mereka tidak ingin menginap kembali dan tidak merekomendasikan ke orang lain. Kepuasan konsumen tentunya dapat tercapai apabila perusahaan menyediakan fasilitas memadai untuk menambah nilai dari pelayanan (Vuspita & Heryenzus, 2020:123).

Adanya komplain terhadap kualitas pelayanan dan terjadi secara langsung dari konsumen dan kemudian menyampaikan keluhan tersebut ke pihak resepsionis pada saat *check-out*, bukan hanya secara langsung tetapi juga adanya komplain melalui situs *website* travel seperti *booking* dan *traveloka*. Jika perusahaan tidak menangani keluhan tamu dengan baik, maka akan muncul *feedback* negatif dari tamu yang berdampak besar pada bisnis (Syahidul, Achmad, & Hidayah, 2020:1348). Pelayanan dari *front office* yang tentunya diperlukan sebagai pilar utama dalam melayani dengan baik agar konsumen dapat tertarik untuk menggunakan jasa yang digunakan. Kemudian terkait pelayanan *house*

keeping tentunya diharapkan dapat memberikan hasil terhadap kebersihan kamar dengan baik dan juga harus cepat tanggap terhadap permintaan tambahan dari tamu. Dalam hasil observasi dan data ulasan *website travel*, peneliti menguraikan tabel penilaian konsumen seperti berikut:

Tabel 1.1 Penilaian Konsumen Hotel Hans Inn Batam

Kategori	Nilai
Staff	8.7
Kenyamanan	8.0
Fasilitas	7.6
Kebersihan	8.1
Wifi	5.0

Sumber: *Booking.com* dan *Traveloka.com* (2018-2021)

Berdasarkan ulasan terkait pelayanan staff sudah baik namun alangkah lebih baiknya perusahaan tetap dapat mempertahankan nilai kualitas pelayanan staff untuk tahun berikutnya agar dapat semakin meningkat. Namun dalam hasil observasi dan hasil ulasan, masih terdapat permasalahan dalam segi kualitas pelayanan yang perlu untuk diperhatikan yaitu ada beberapa hal yang menjadi keluhan bagi beberapa tamu yang berkaitan dengan pelayanan antara lain adanya beberapa karyawan yang terkadang kurang ramah pada saat melayani tamu dalam melakukan pemesanan kamar, seperti nada bicara yang terkadang tinggi yang kurang berkenan di hati konsumen, dan terkait pelayanan kebersihan kamar oleh departemen *House Keeping* masih ada beberapa keluhan seperti ada sisa noda yang berada dikasur yang dapat membuat tamu kecewa dengan pelayanan

diberikan. Kemudian terkadang lambatnya bantuan tambahan seperti memerlukan tambahan ekstra handuk, bantal, kasur, tisu, dan lain-lain yang terkadang membuat tamu harus sabar menunggu dari permintaan yang diinginkan. Jika terdapat keluhan ini tentu akan berdampak terhadap konsumen yang mana tentunya dapat menceritakan pengalamannya atas hasil yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik adalah ketika pelayanan yang diterima dapat melampaui harapan konsumen jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka tentunya kualitas pelayanan dikatakan buruk. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen karena mempunyai efek secara langsung (Zahra and Relawati, 2021:45). Selain dari pada kualitas pelayanan, hal yang berpengaruh penting dalam kepuasan konsumen yaitu fasilitas.

Selanjutnya terkait fasilitas masih ditemukan permasalahan yang dialami yaitu mulai dari fasilitas AC dan koneksi internet yang berpengaruh terhadap konsumen semasa menginap, tentunya yang diharapkan agar konsumen dapat tidur dengan nyenyak serta koneksi internet untuk mengerjakan tugas atau terkait dengan pekerjaan dan bermain sosial media. Kemudian area parkir yang tentunya diperlukan agar mudah diakses oleh konsumen dan juga terkait fasilitas area hotel masih kurang lengkap. Berikut adalah uraian singkat terkait permasalahan fasilitas pada Hans Inn Batam:

Tabel 1.2 Data Keluhan Fasilitas Hotel Hans Inn Batam

Fasilitas	Keterangan
Koneksi Internet	Jaringan internet yang disediakan kurang cepat
Area Kamar	Fasilitas AC kurang dingin
Parkiran	Parkiran yang disediakan kurang luas
Fasilitas Area Hotel	Tidak ada fasilitas olahraga dan kolam renang

Sumber: *Traveloka.com dan Booking.com (2018-2021)*

Berdasarkan ulasan dari pemesanan aplikasi hotel yang diuraikan dari tabel diatas terdapat fasilitas yang kurang memadai seperti koneksi jaringan internet yang disediakan kurang cepat yang mengakibatkan tamu harus menunggu dengan sabar dalam menggunakan wifi tersebut. Kemudian dilanjutkan dengan area kamar seperti AC yang kurang dingin membuat tamu harus mengadu ke pihak resepsionis untuk dilakukan pengecekan agar AC dapat berfungsi dengan dingin kembali, yang mana jika tidak dingin tentu akan membuat tamu kecewa dan tidak nyaman karena tidak bisa tidur dengan tenang. Selanjutnya untuk area parkiran yang disediakan masih kurang luas, jika ada rombongan tamu dalam jumlah banyak yang datang tentu harus di booking terlebih dahulu jamnya, agar parkiran bisa diatur sedemikian rupa sehingga bisa muat dengan jumlah rombongan mobil tersebut, karena untuk saat ini parkiran hanya memuat untuk sekitar 12-15 mobil. Dan yang terakhir terkait fasilitas area hotel yang disediakan

masih kurang yaitu tidak adanya fasilitas olahraga, kolam renang, dan bar yang mana ketiga fasilitas ini diperlukan agar tamu bisa lebih bisa meluangkan waktunya untuk menikmati aktivitasnya. Kurangnya dari fasilitas ini akan berpengaruh terhadap perusahaan, dimana fasilitas yang diberikan itu sebagai sarana untuk melancarkan dan mempermudah dalam melakukan aktivitas, berdasarkan penelitian (Vuspita & Heryenzus, 2020:123) fasilitas berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila sering terjadi masalah-masalah ini akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa hotel tersebut. Yang mana ini akan berdampak pada penurunan jumlah kamar dikarenakan konsumen tidak berkunjung kembali. Berikut terlampir jumlah pengunjung data dari Hans Inn pada tahun 2021:

Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung di Hotel Hans Inn Batam Januari – Agustus 2021

No	Bulan	Tahun 2021
1.	Januari	883
2.	Februari	794
3.	Maret	878
4.	April	837
5.	Mei	552
6.	Juni	608
7.	Juli	505
8.	Agustus	711
	TOTAL	5768

Sumber: Hans Inn Batam (2021)

Sesuai tabel diatas, total hunian kamar pada Hans Inn Batam pada tahun 2021 terjadi penurunan hunian setiap bulannya dan tidak dapat dipungkiri bahwa hotel juga terdampak dengan wabah corona yang mengakibatkan tingkat hunian menurun. Jika dilihat penurunan hunian yang signifikan ada pada bulan Mei, Juni, dan Juli. Berdasarkan uraian diatas terjadinya penurunan hunian juga tentunya bisa disebabkan oleh dari masalah kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang baik yang telah dipaparkan permasalahan yang ada diatas. Atas hasil tersebut, ada 2 hal yang menjadi masalah yaitu kualitas pelayanan serta fasilitas yang sangat memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen. Apabila keluhan ini terus terjadi tentu saja ini dapat mengubah persepsi konsumen dan pada akhirnya konsumen dapat tidak merekomendasikan atas pengalaman yang telah terjadi kepada orang lain berdampak pada buruknya reputasi perusahaan tersebut . Atas hasil pemaparan yang di uraikan diatas, bahwa peneliti ingin mengamati dan akan melakukan penelitian serta ingin permasalahan yang berlangsung ini menjadi topik penelitian dan memberikan judul yaitu “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HANS INN HOTEL DI KOTA BATAM**”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah dalam melayani konsumen.
2. Pelayanan terkait kebersihan kamar masih kurang bersih serta pelayanan diberikan terkadang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

3. Pelayanan yang diberikan terkadang lambat terkait dengan permintaan tambahan dari tamu.
4. Area parkir yang fasilitasnya tidak begitu luas yang mengakibatkan konsumen rumit dalam mencari parkir kendaraan tersebut.
5. Fasilitas yang berada di kamar seperti air conditioner yang kurang dingin dan wifi yang terkadang lambat serta tidak adanya fasilitas pendukung lainnya seperti kolam renang dan fasilitas olahraga.

1.3 Batasan Masalah

Sesuai latar belakang di atas agar tidak meluas, maka peneliti hanya membatasi masalah dengan memperhatikan permasalahan berikut ini:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Hans Inn Batam yang terletak di Komplek Nagoya Newtown di Kota Batam.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada departemen *Front Office* dan *House Keeping* di hotel Hans Inn di Kota Batam.
3. Sampel dalam penelitian ini berupa konsumen yang sudah pernah dan baru menggunakan jasa hotel Hans Inn di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hans Inn Hotel di Kota Batam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hans Inn Hotel di Kota Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Hans Inn di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Hans Inn di Kota Batam.

1.6 Manfaat penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menjadi pedoman, manfaat, dan bahan pertimbangan agar dapat memberikan gambaran yang sesuai dalam hal pengaplikasian dalam peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumen dalam bidang ilmu manajemen

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan solusi dan perubahan untuk pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen secara berkelanjutan untuk pengembangan perusahaan.

2. Bagi Institusi (UPB)

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan acuan pada perpustakaan Universitas Putera Batam

3. Bagi Peneliti

Studi ini dapat menambahkan wawasan serta pengalaman dalam melakukan kegiatan penelitian langsung dilapangan dalam menghadapi permasalahan yang terjadi sehingga memberikan ilmu yang berguna untuk masa yang akan datang.