

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan berperan penting sebagai salah satu sector penunjang pariwisata. Bisnis hotel berkembang pesat karena meningkatnya permintaan untuk layanan tersebut serta peluang yang berkembang untuk perjalanan. Akibatnya, hotel menghadapi pelanggan yang menuntut, karena persyaratan kualitas tumbuh dengan meningkatnya penggunaan layanan hotel, untuk meningkatkan kemampuan kompetitif sebuah hotel, masalah kepuasan pelanggan juga sangat penting.

Pilihan hotel menjadi salah satu isu utama diskusi keragaman layanan hotel, kualitas, keandalan, dan fasilitas. Karena ada banyak hotel di pasar yang menyediakan layanan dan fasilitas yang sama atau serupa, sangat penting tidak hanya untuk menarik, tetapi juga untuk mempertahankan pelanggan. Untuk mempertahankan posisi yang dipegang dan untuk bersaing di masa depan, perlu untuk menyediakan layanan dan fasilitas dengan mana pelanggan lama dapat dipertahankan, dan pelanggan baru dapat ditarik.

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur pada periode Maret 2021- Agustus 2021.

No	Bulan	Jumlah pelanggan	Persentase %
1	Maret	53	26.76%
2	April	36	18.18%
3	May	32	16.16%
4	June	47	23.73%
5	July	19	9.59%
6	Agustus	11	5.55%
Total		198	

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, 2021.

Pada Tabel 1.1 bisa dilihat adanya peningkatan dan penurunan pada Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur. Terjadinya naik dan turun jumlah penginapan pelanggan di karenakan pengaruh Covid-19. Bisa dilihat pada bulan maret terdapat paling banyak pelanggan sebesar 53 pelanggan dengan persentase 26.76% dan pada bulan April terjadinya penurunan sebesar 36 pelanggan dengan persentase 18.18% dan pada bulan June terdapat kenaikan 47 pelanggan dengan persentase 23.73% meskipun ada nya penurunan pada Agustus Terdapat 11 pelanggan dengan persentase 5.55% pada bulan Agustus ini pelanggan menurun dengan banyak di karenakan peningkatan Covid-19 semakin banyak , terjadinya pengaruh pada Wisma Ramayana Tanjung Batu kundur. Datanya didapati dari observasi dengan tujuan mendapatkan kesungguhan data dan permasalahannya sudah tersimpulkan sesudah melangsungkan wawancara.

Kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang wajib dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan agar mampu bersaing dan tetap dapat kepercayaan dari

konsumen, karena kualitas pelayanan yang bagus akan menggambarkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen (Sabrina & Syaifullah 2020: 316).

Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan pada Wisma Ramayana

No	Kualitas Pelayanan	Keterangan
1	<i>Receptionist</i>	Kurang ramah dan kurang perhatian
2	Karyawan	Lamanya dalam pengerjaan membersihkan kamar

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, 2021

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan, adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, akibat *receptionist* nya kurang ramah dan kurang perhatian terhadap pelanggan maka pelanggan tidak dapat kepuasan pada tempat ini, maka pelanggan akan merasa tidak nyaman dan akan kecewa, lamanya karyawan dalam pengerjaan membersihkan kamar sehingga tamu menunggu lama pas checkin.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk memutuskan hotel sebagai tempat penginapan ialah fasilitas. Semakin banyak fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan lebih maksimal untuk pelanggan. Selain fasilitas, ada factor-faktor lain yang memuaskan pelanggan, yaitu membagikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Adapun faktor yang mempengaruhi bagaimana pihak hotel mempertahankan pelanggan agar menjadi pelanggan yang loyal. Pelayanan yang memuaskan dan baik adalah hal yang paling penting untuk membuat bisnis semakin berkembang pesat dan maju (Maryati & Husda 2020: 20).

Tabel 1.3 Jenis Fasilitas Wisma Ramayana

No	Fasilitas	Keterangan
1	Parkir	Kurang luas
2	Kamar	1. <i>Hotshower</i> dan <i>Air Conditioner</i> (AC) sering terjadi kerusakan. 2. Wifi sering terjadi kurang lancar 3. <i>Westafel</i> sering terjadi tersumbat

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, 2021

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan, masalah kaitan dengan fasilitas pada Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, banyak keluhan dari pelanggan mengenai fasilitas seperti masalah tempat pakiran karena tempat parkirannya kurang luas maka pelanggan tidak dapat parkir serta *Hotshower* nya tidak berfungsi dan juga ada masalah *Air Conditioner* (AC) kurang dingin, dan juga masalah Wifi nya kurang lancar, bahkan masalah *Westafel* nya tersumbat akibat pelanggannya kecewa dengan hal tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas maka akan penelitian dengan menggunakan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur”**

1.2 Identifikasi Masalah

Diuraikan identifikasi permasalahan penelitian ini yakni:

1. Kurang ramah dan perhatian *receptionist*, Sehingga pelanggan merasa tidak puas sama *receptionistnya*
2. Lamanya karyawan dalam pengerjaan membersihkan kamar di Wisma

Ramayana Tanjungbatu Kundur

3. Tempat parkirannya kurang luas maka pelanggan tidak dapat parkir di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur
4. Terjadinya kerusakan Hotshower di dalam kamar Wisma Ramayanan batu Kundur
5. Tidak dinginnya air conditioner (AC) di dalam kamar di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur
6. Terjadinya Wifi kurang lancar di Wisma Ramayana Tanjung batu Kundur
7. Tersumbatnya Wastafel di dalam kamar Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur
8. Terjadinya jumlah pelanggan menaik dan menurun di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Penelitian ini dilakukan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur.
2. Responden studi ini ialah pelanggan yang menginap di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di

Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur?

2. Apakah fasilitas hotel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang bisa diperoleh pada studi ini, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Semoga dalam hasil penelitian ini diharapkan akan bisa memberi suatu tambahan pengetahuan, khusus yang berkaitan dengan manajemen bisnis

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Putera Batam

- a. Semoga penelitian ini dapat menambah salah satu karya ilmiah dan referensi perpustakaan di Universitas Putera Batam berkaitan materi mengenai manajemen bisnis.

2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini dapat memberikan sesuatu masukan dan informasi untuk Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur, sehingga dapat tetap memuaskan terhadap pelanggan yang menginap.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Semoga penelitian yang telah dikerjakan bisa berguna sebagai suatu bahan untuk mengenal tentang perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata atau perhotelan.

4. Bagi Peneliti

- a. Sebagai penambahan ilmu pengetahuan dan serta dapat mengetahui cara dalam membuat karya ilmiah, kemudian syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen bisnis di Universitas Putera Batam.