

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia bisnis perhotelan di Kota Batam sekarang ini telah mengalami banyak kemajuan. Banyak pebisnis yang mendirikan hotel-hotel baru dengan menawarkan pelayanan dan fasilitas terbaik bagi para konsumennya. Sementara para pemilik hotel lama juga harus bertahan dalam persaingan bisnis perhotelan yang terjadi. The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam merupakan bisnis perhotelan yang menawarkan akomodasi eksklusif dan terpusat. Perkembangan dunia perhotelan sekarang ini menuntut standar operasional pelayanan baik dari sisi pengetahuan tentang produk yang ditawarkan hotel, cara melayani dan cara menyelesaikan permasalahan (Basit dan Handayani 2018). kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Yesi Triyuliarlita Amelia dan Koko Safitri 2021: 95).

Seluruh pegawai hotel telah mengetahui produk dan jasa yang ditawarkan oleh The Centro Hotel & Residence by Orchard Batam. Berdasarkan 10 tamu yang di wawancarai, 3 diantaranya mengemukakan bahwa ditemukan pegawai hotel yang kurang ramah. Pelayanan perbaikan permasalahan juga kadang ditemukan, seperti pegawai hotel terlambat memperbaiki kerusakan yang terjadi didalam hotel.

Tabel 1.1 Kontrol Inventaris *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*

No.	Kamar	Tempat Tidur	Lemari Pakaian	Kamar Mandi		Meja Rias	Kursi	Lampu	TV	AC
				Handuk	Keran Air					
1.	Kamar 1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
2.	Kamar 2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
3.	Kamar 3	1	1	2	1	1	2	2	1	1
4.	Kamar 4	1	1	2	1	1	2	2	1	1
5.	Kamar 5	1	1	2	1	1	2	2	1	1
6.	Kamar 6	1	1	2	1	1	2	2	1	1
7.	Kamar 7	1	1	2	1	1	2	2	1	1
8.	Kamar 8	1	1	2	1	1	2	2	1	1
	Keterangan	1. Pintu kamar 4 rusak								
		2. Keran air kamar 6 rusak								

(Lantai 3)

Sumber: *Warehouse*, 2020

Selain kualitas pelayanan, fasilitas merupakan salah satu variabel penting lainnya yang perlu dibahas dalam mengatasi permasalahan bisnis perhotelan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Akomodasi eksklusif tersebut dimulai dengan menawarkan fasilitas yang lengkap seperti memiliki pendingin ruangan/ *Air Conditioner (AC)* yang memadai, area duduk, area makan, kompor gas, TV LCD, *Gym/* pusat kebugaran, pijat, kolam berenang, dan Golf, brankas didalam kamar, kamar mandi pribadi dengan peralatan mandi memadai, bak mandi, dan tersedia 51 kamar yang dibagi kedalam 7 tipe kamar. Terhadap fasilitas *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*, ditemukan beberapa fasilitas di hotel yang memerlukan perbaikan seperti beberapa pintu kamar hotel yang rusak dan keran air rusak. Hal tersebut tentunya sangat mengganggu kenyamanan pelanggan yang menginap di *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*. Fasilitas yang memadai akan meningkatkan rasa nyaman bagi konsumen seperti ruangan yang

bersih, tempat yang memadai, tempat duduk, ruangan ber-AC dan lain-lain (Jaya 2017).

Berdasarkan fakta kualitas pelayanan dan fasilitas yang disebutkan sebelumnya, didapatkan fakta bahwa kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang terkadang rusak membuat rasa kurang puas dirasakan oleh pelanggan The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian subjektif pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang telah di dapatkan (Susepti, Hamid, dan Kusumawati 2017).

Dalam dunia bisnis, loyalitas pelanggan merupakan harapan dari usaha yang dilakukan dikarenakan loyalitas pelanggan berkaitan langsung dengan keberlangsungan usaha bisnis. Loyalitas pelanggan muncul dikarenakan adanya kepuasan pelanggan. Ketika seseorang puas terhadap pelayanan, maka pelanggan akan memunculkan rasa loyal pada diri pelanggan dan rasa loyal tersebut akan menjadi semakin besar (Michelle dan Siagian 2019)

Terdapat data jumlah kamar yang disewakan oleh The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam dari bulan Januari sampai Desember tahun 2020, sebagai berikut.

Tabel 1. 2. Total Kamar Tersewa Tahun 2021

No.	Bulan	Total Kamar Tersewa
1.	Januari	579
2.	Februari	356
3.	Maret	485
4.	April	473
5.	Mei	396
6.	Juni	499
7.	Juli	328
8.	Agustus	293
9.	September	377
10.	Oktober	217
Jumlah		4.003

Sumber: *Receptionist*, 2020

Data tabel di atas menunjukkan fakta bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah kamar yang disewa dari Januari sampai Oktober 2021. Pada Januari ke Februari terjadi penurunan jumlah kamar yang disewa dari 579 menjadi 356. Kenaikan terjadi pada Maret dan April yaitu 485 dan 473 kamar lalu mengalami penurunan kembali dibulan Mei yaitu 396 kamar. Dari bulan Juni sampai September jumlah kamar yang tersewa semakin mengalami fluktuasi dan pada Oktober 2021 kembali mengalami penurunan yang drastis yaitu menjadi 217 kamar.

Masalah tersebut dapat menimbulkan jumlah perkamar yang disewakan akan terus mengalami penurunan. Menarik dari pemaparan diatas, pihak The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam harus memiliki strategi bisnis terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan sehingga dapat menimbulkan rasa puas yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan konsumen tersebut selanjutnya akan memunculkan rasa loyal yang tinggi untuk menggunakan barang dan jasa yang

ditawarkan. Loyalitas konsumen tersebut berkaitan dengan kelangsungan usaha The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.

Untuk mendukung perkembangan industri dibidang perhotelan di Kota Batam dan menjadi bahan evaluasi bagi *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*, maka dilakukanlah penelitian ini dan disusun dan dipaparkan dalam skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada The Centro Hotel & Residence By Orchardz Batam.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka dapat ditarik identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Pegawai The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam kurang ramah.
2. Pegawai The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam terlambat memperbaiki kerusakan dihotel.
3. Beberapa pintu kamar The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam rusak.
4. Kurangnya kebersihan area *kitchen*.
5. Kualitas pelayanan kurang memuaskan.
6. Fasilitas hotel memerlukan perbaikan.
7. Jumlah kamar hotel mengalami fluktuasi setiap bulan selama tahun 2020.
8. Manajemen The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam memerlukan perbaikan dalam kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Agar sebuah penelitian dapat fokus dan terarah dalam melakukan penelitian, diperlukan adanya batasan masalah, sebagai berikut.

1. Penelitian ini akan menggunakan kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini berlokasi di The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tamu The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam dari Januari sampai Desember 2020 sebesar 4.003 orang.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam ?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan, sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.
4. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan masukan dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, metodologi dan pengalaman penulis dalam menyusun suatu wacana serta memperkaya ilmu pengetahuan.
- b. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi perpustakaan akademik yang tertarik untuk melakukan kajian di masa yang akan datang.

1.6.2 Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan perbandingan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam.

b. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan referensi dan dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan alam civitas akademik dan sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.