

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dunia bisnis yang utamanya di pergerakan pada bidang jasa saat ini sangat berkembang pesatnya, salah satu di antaranya ialah pada bidang pariwisata. Pariwisata di Indonesia adalah hal penting yang tidak akan ada habisnya. Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai potensi pariwisata yang tidak kalah hebatnya dengan negara-negara yang lain, terbukti bahwa pada pariwisata sangat membuat dampak yang sangat besar. Dengan banyaknya Sumber Daya Alam dan Sumber Daya Manusia yang mampu menghasilkan negara Indonesia ini menjadi salah satu kunjungan wisata yang utama di dunia. Banyaknya para pebisnis yang dibidang akomodasi sedang sangat berkembang pesatnya. Semakin banyaknya usaha yang berkeluaran maka itu akan semakin meningkatnya para pengusaha yang mana bisa menimbulkan rasa ingin berlomba antara bisnis yang dilakukannya.

Di negara Indonesia ini masih banyak menyimpan keindahan alam yang tidak di ketahui orang setempat. Indonesia ini memiliki sebuah pulau yang bernama Kabupaten Karimun. Kabupaten Karimun merupakan sebuah kabupaten yang ada di provinsi Kepulauan Riau (KEPRI), di seberang Kabupaten Karimun ini memiliki sebuah pulau yang di sebut dengan nama Tanjungbatu Kundur. Di pulau ini dulu ialah merupakan sebuah tempat yang memiliki banyaknya wisatawan yang berdatangan dari luar contohnya seperti Singapore. Dengan

banyaknya suatu objek pada tempat wisata, tempat pembelanjaan dan penginapan atau hotel-hotel (akomodasi). Tentunya para pelaku pada industri jasa perhotelan ini akan banyak membangun hotel atau wisma karena itu akan menjadi sebagai pelengkap untuk para wisatawan yang sedang berlibur atau yang menjalankan kegiatan bisnis mereka yang di mana mereka pasti akan membutuhkan tempat untuk menginap atau beristirahat.

Hotel yakni sebuah tempat yang mempersiapkan pelayanan yang seperti tempat untuk menginap dengan tersedianya minuman dan makanan. Pada hotel terdapat beberapa layanan yang akan di dapati oleh para tamu yang menginap disana. Hotel juga di bagi menjadi beberapa macam kamar yang di miliki oleh hotel tersebut (Arianto and Muhammad 2018:110). Hotel ialah merupakan sebuah gedung yang di urus oleh pemiliknya dengan mempersiapkan minuman, dan fasilitas kamar yang dapat digunakan untuk para wisatawan yang sedang berlibur maupun untuk kepentingan bisnis, dan hotel tersebut di buat dengan harga yang sangat terjangkau untuk para wisatawan yang berdatangan (Rahmawati, Athalets, and Putera 2020:175).

Agar mempunyai suatu nilai yang memuaskan di dalam hotel tersebut maka perusahaan harus menciptakan kepuasan pada tamu dengan cara yang bagus yang dapat di tawarkan kepada para tamu. Maka dari itu pihak perusahaan harus pandai meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fasilitas yang di berikan dari pihak perusahaan dan serta meningkatkan kualitas pada pelayanan yang di berikan kepada para tamu. Dengan adanya dari pihak perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan, dan fasilitas maka dari para pelanggan pasti akan menilai mana hotel

yang akan di tempati untuknya agar mereka merasa puas dan mempunyai rasa kenyamanan pada tempat yang di tempatinya.



Gambar 1. 1 Hotel Pelangi

Sumber : Hotel Pelangi Tanjungbatu Kunder, 2021

Hotel Pelangi yang terletak di Kepulauan Riau, Kecamatan Kunder, Kabupaten Karimun, Tanjungbatu Kunder ialah merupakan sebuah tempat penginapan para tamu yang telah di resmikan pada tanggal 5 Oktober 2000 oleh pemiliknya yang bernama Wei Ling. Hotel Pelangi terdiri dari 26 kamar, 1 staff, Receptionist, Lobby dan Ruang tamu. Di Hotel Pelangi mempunyai 4 type kamar yaitu kamar Ekonomi dengan harga Rp.160.000 dengan mempunyai luas kamar 3,5 x 3,5, kamar *Standart* dengan harga Rp. 190.000 dengan mempunyai luas kamar 4 x 3.5, kamar *Deluxe* dengan harga Rp. 210.000 dengan mempunyai luas kamar 4,5 x 6,5 dan kamar *Single Bed* dengan harga Rp. 230.000 dengan mempunyai luas kamar 5 x 7.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan dan Data Komplain Periode April 2021 – September 2021

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Pelanggan	Jumlah Komplain	Persentase Komplain
1	April	2021	72	9%	6	8%
2	Mei	2021	50	6%	3	6%
3	Juni	2021	83	11%	5	6%
4	Juli	2021	40	5%	2	14%
5	Agustus	2021	31	4%	1	22%
6	September	2021	59	8%	3	14%
Jumlah			335		20	

Sumber : Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur, 2021

Dapat di lihat pada tabel di atas mengenai jumlah pelanggan dan data komplain pada periode April sampai dengan September pada Hotel Pelangi ini merupakan sebuah cara untuk mendapatkan persentase pada tabel pelanggan di atas ialah menggunakan rumus yaitu jumlah pada pengunjung di bagi dengan jumlah kamar yang ada pada hotel yaitu 26% lalu di bagi lagi dengan jumlah hari yang ada pada satu bulan (30 hari) sedangkan untuk mendapatkan persentase pada data complain itu dapat di hitung dengan rumus jumlah pelanggan di bagi jumlah data komplain dan di kurang 30%. Di jelaskan pada tabel tersebut bahwa pada bulan April jumlah pelanggannya mencapai 72 pengunjung dengan persentasenya 9% sedangkan pada jumlah komplain itu mempunyai 6 pengunjung dengan persentase berupa 8% dan pada bulan Mei mengalami penurunan dengan mempunyai 50 pengunjung dengan persentasenya 8% sedangkan pada jumlah komplain itu mempunyai 3 pengunjung dengan persentasenya berupa 6% dan pada bulan ini merupakan bulan yang mengalami kenaikan yaitu bulan Juni yang mempunyai 83 pengunjung dengan persentasenya mencapai 10% sedangkan pada

jumlah komplain itu mempunyai 5 pengunjung dengan persentasenya berupa 6% dan pada bulan Juli mengalami penurunan dengan mempunyai 40 pengunjung dengan persentasenya 5% sedangkan pada jumlah komplain itu mempunyai 2 pengunjung dengan persentasenya berupa 14% dan pada bulan Agustus juga masih mengalami penurunan dengan mempunyai 31 pengunjung dengan persentasenya 4% sedangkan pada jumlah komplain mempunyai 1 pengunjung dengan persentasenya berupa 22% dan yang terakhir pada bulan ini ada sedikit mengalami kenaikan yaitu pada bulan September yang mempunyai 59 pengunjung dengan persentasenya mencapai 8% sedangkan pada jumlah komplain memiliki 3 pengunjung dengan persentasenya 14%. Pada data jumlah komplain dari pengunjung ialah berupa komplain terkait dengan *Water Heater* yang tidak berfungsi dengan baik pada kamar dan juga pendingin ruangan yang berada pada area *Receptionist* yang tidak dingin sehingga bisa membuat para tamu yang sedang melakukan proses *Check-in* maupun *Check-out* itu merasa tidak nyaman. Data yang di dapat adalah data yang memang benar di ambil dari sumbernya melalui wawancara langsung pada pihak Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

Tabel 1. 2 Jenis-jenis Fasilitas Hotel Pelangi, 2021

No	Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1	Kamar	26	<i>Water Heater</i> masih sering terjadi kerusakan
2	Ruang Receptionist	1	Kurang ramah
3	Ruang Tamu	1	Kurang dinginnya AC akan membuat tamu yang sedang <i>Check-in</i> maupun <i>Check-out</i> merasa tidak nyaman
4	Toilet Umum	1	Kurangnya kebersihan
5	Ruang Genset	1	Suara genset yang masih kedengaran jika berada disekitar Lobby
Total		30	

Sumber : Staff Hotel Pelangi, 2021

Dapat di lihat pada tabel diatas Hotel Pelangi memiliki sejumlah 26 kamar yang di mana tamu yang berkunjung merasa tidak puas mendapatkan fasilitas yang di sediakan oleh hotel tersebut. Contohnya seperti pada kamar yang memiliki *Water Heater*, tetapi ada sebagian kamar yang *Water Heaternya* tidak dapat berfungsi dengan baik yang di complain oleh tamu. Jika dilihat dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan Hotel Pelangi dapat di lihat dari cara mereka melayani para pelanggan yang sedang ingin *Check-in* maupun *Check-out*, jika kurangnya memberikan senyuman kepada para tamu maka pasti akan dinilai oleh para tamu kurang baiknya kualitas pelayanan tersebut dan hal seperti ini pasti akan menimbulkan rasa tidak nyaman dan menilai tidak profesional dalam melayani tamu yang berkunjung kehotel tersebut. Selanjutnya fasilitas mengenai Ruang Tamu yang berada dekat lobby dimana ruang tamu memang sudah mempunyai AC tetapi masih saja tidak terasa dingin maka hal tersebut pastinya akan membuat para tamu yang berada di ruang tamu itu akan merasa tidak nyaman karena adanya AC yang tidak terlalu dingin seharusnya dari pihak Hotel Pelangi harus memperbaiki sebenarnya apa yang membuat para tamu merasa tidak nyaman ini.

Sebuah tempat penginapan yang bersih tentu saja bisa memberikan sebuah kenyamanan bagi para tamu yang menginap ditempat tersebut. Seperti kurang bersihnya pada toilet umum, akibatnya para pengunjung yang ingin pergi ke toilet pun pasti akan merasa sangat tidak nyaman karena dengan kotornya toilet tersebut, dan pastinya mereka bisa menilai bagaimana fasilitas yang disediakan dari hotel tersebut. Kebersihan itu juga sangat berperan penting untuk

membangun citra perusahaan menjadi lebih baik. Selain itu permasalahan tentang Ruang Genset yang berada di belakang Hotel ini, pastinya jika dengan adanya pemadaman lampu maka dari pihak hotel harusnya akan menggunakan genset agar para pelanggan yang berkunjung di hotel bahkan yang berada disekitaran lobby tersebut tidak merasa tidak nyaman karena adanya pemadaman lampu. Untuk memenuhi pada kepuasan tamu maka dari pihak hotel seharusnya membuat suatu ruangan yang berkedap suara, agar selanjutnya jika ingin menyalakan mesin genset tersebut, suaranya tidak terlalu terdengar di sekitar lobby.

Berdasarkan permasalahan yang terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang menjadi aspek didalam kepuasan tamu, oleh sebab itu peneliti menentukan topik yang terkait **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Di uraikan pengidentifikasian permasalahan penelitian ini yakni:

1. Kurang perhatiannya *Receptionist* dalam memberikan pelayanan pada proses *Check-in* maupun *Check-out*.
2. Sering terjadinya keluhan para tamu karena adanya *Water Heater* yang tidak berfungsi dengan baik.
3. Pelayanan yang di berikan pihak hotel tidak sesuai dengan yang di harapkan tamu.

1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian yang di jalankan oleh peneliti ini sejalan dengan yang di jalankan pada identifikasi masalah, penulis membatasi masalah dengan penelitian yang di lakukan pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur, yakni:

1. Batasan variabel yaitu penelitian ini hanya membatasi masalah yang terkait dengan variabel X1 dan X2 berpengaruh pada Y.
2. Batasan objek yaitu penelitian ini hanya dilakukan pada Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.
3. Batasan waktu yaitu penelitian ini dimulai dari September sampai dengan selesai.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan di dasarkan pada identifikasi masalah, rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur?

1.5 Tujuan Penelitian

Beberapa yang di inginkan tercapainya dalam penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Hotel Pelangi Tanjungbatu Kundur.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Membuat sumber yang baru pada penelitian berikutnya dengan terkaitnya variabel.
2. Hasil akhir pada penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dalam pembelajaran pada mahasiswa yang bersangkutan pada manajemen.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis terdiri dari yakni:

1. Bagi Universitas Putera Batam

Penelian ini semoga dapat menambahkan karya tulis ilmiah dan menjadi sebagai acuan di Universitas Putera Batam.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini semoga dapat memberikan sebuah saran dan pengetahuan bagi hotel sehingga dapat memberikan kenyamanan pada tamu yang menginap.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini semoga dapat digunakan sebagai panduan untuk mengenal tentang organisasi yang menjalankan di dalam bidang perhotelan untuk jika pada yang akan datang jika ingin memulai suatu usaha yang bersangkutan dengan penelitian ini setidaknya dikitnya sudah ada konsepnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini semoga dapat digunakan sebagai panduan untuk memecahkan suatu masalah atau menemukan informasi yang berkaitan.