

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan pastinya berusaha untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dengan berbagai cara atau strategi agar pelanggan puas pada barang atau jasa yang digunakan. Pelanggan yang puas pada barang atau jasa yang digunakan akan membuat pelanggan untuk merekomendasi kepada orang-orang sekitar dan akan datang kembali. Jika pelanggan puas karena telah memenuhi kebutuhannya maka pelanggan akan tetap menggunakan produk atau jasa tersebut dan tidak kepikiran untuk berpindah ke perusahaan lain. Perusahaan tidak akan mencapai tujuannya jika tidak adanya pelanggan yang mendukung. Pelanggan selalu ingin mendapatkan apa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan. Maka dari itu perusahaan harus cermat dalam menyesuaikan kebutuhan pelanggan, agar pelanggan selalu merasa puas dengan perusahaan tersebut. Dengan itu, perusahaan dihadapi banyak saingan yang sudah banyak di ciptakan oleh banyak orang.

Salah satu saingan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu di bidang perhotelan. Banyaknya kompetitor, perusahaan akan berusaha semaksimal mungkin untuk berpikir bagaimana caranya agar dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Terkadang perusahaan lebih menginginkan pelanggan yang lama dibandingkan yang baru, karena yang lama sudah mengetahui kinerja produk dan cara kerja nya di perusahaan tersebut. Tentu nya setiap perusahaan ingin memiliki kelebihan dalam produknya maupun jasa dan cara yang unik agar pelanggan tertarik untuk kembali ke tempat tersebut. Tetapi perusahaan harus

mencari tahu apa yang diinginkan dan yang dibutuhkan oleh konsumen supaya tetap terjaga fasilitas dan kualitas pelayanan dan tidak dinilai buruk oleh pelanggan.

Indonesia adalah negara yang banyak di datangi oleh warga negara asing. Indonesia merupakan salah satu tempat wisata yang disenangi oleh banyak warga asing. Salah satu contohnya seperti pantai-pantai di Bali dan taman nasional di Sumatra. Para wisatawan sangat tertarik dengan tempat yang memiliki pemandangan indah, tempat yang sunyi dan nyaman, dan tempat-tempat hiburan. Sehingga ketika para wisatawan datang ke Indonesia, mereka sangat berharap mendapatkan penginapan yang dapat memuaskan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Biasanya sebelum melakukan penginapan, mereka pasti akan mencari tahu tentang fasilitas-fasilitas yang ada serta harga yang tidak terlalu mahal, dan yang pastinya pelayanan yang bagus. Mereka bisa melihat lewat sosial media/google maps review untuk merekomendasikannya agar tidak mengecewakan.

Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang bagus dan fasilitas yang dapat disenangi sehingga pelanggan sangat puas terhadap penginapan tersebut. Salah satu tempat penginapan yang dicari oleh para wisatawan ketika sedang berliburan adalah Hotel. Hotel adalah salah satu tempat penginapan bagi wisatawan yang menyediakan kamar hotel, restoran, pub, dan sebagainya. Hotel juga merupakan salah satu kompetitor yang banyak disaingi sehingga penyedia hotel harus mampu menciptakan sesuatu yang unik/ciri khas dan brand image yang membuat pelanggan tertarik. Pebisnis hotel harus mengetahui yang dibutuhkan para tamu sehingga tamu yang menginap tertarik dengan perusahaan.

Salah satu peran penting yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam penginapan di hotel yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pada pelanggan. Fasilitas adalah suatu sumber daya yang berupa fisik diprioritaskan sebelum kualitas pelayanan atau jasa yang akan ditawarkan oleh pelanggan. Fasilitas yang dimaksud berupa alat-alat/perlengkapan. Fasilitas yang lengkap, maka pelanggan akan puas untuk memilih perusahaan ini dan akan diprioritaskan berdasarkan persepsi yang telah digunakannya (Meftahudin, 2018:283). Fasilitas yang lengkap dan bagus juga harus didukung oleh kualitas pelayanan. Pelanggan membutuhkan arahan dalam menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada sehingga perlunya pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhannya. Fasilitas yang kurang tersedia atau kurang lengkap akan memengaruhi pada pelanggan, dikarenakan kurang puas dengan fasilitas yang ada.

Dengan adanya fasilitas, penyedia jasa juga membutuhkan suatu kinerja untuk bekerja dalam perusahaannya agar tercapainya suatu tujuan. Kinerja karyawan yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu gerakan dalam melakukan tawaran pada satu orang ke orang yang lain. Pelayanan ini tidak berupa wujud. Kualitas pelayanan adalah gerakan yang dilakukan dari satu orang ke orang yang lain dalam memberikan layanan produk maupun jasa (Butarbutar, Syah, & Anindita, 2019:117). Kualitas pelayanan juga memiliki peran yang penting dalam suatu usaha. Tentu nya semua tamu/pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang bagus agar tidak kecewa dan akan menjadi pelanggan yang tetap. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila mutunya kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, melayani pelanggan dengan cepat

dan tepat, karyawan yang akan selalu memberikan perhatian terhadap pelanggan yang ada keluhan, dan karyawan yang ramah dan sopan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan puas jika mendapatkan pelayanan yang bagus dan sesuai yang diharapkannya sehingga pelanggan akan setia dalam perusahaan tersebut.

Fasilitas yang lengkap dan kualitas pelayanan yang bagus dapat dinilai oleh pelanggan. pelayanan yang diberikan tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh seseorang. Sehingga seseorang tidak dapat menerima atau menyimpan jasa yang diberikan namun dapat dirasakan dengan kepuasan. Pelanggan yang puas dengan layanan yang diberikan maka kemungkinan besar datang ke perusahaan dan juga memberikan rekomendasi untuk teman-temannya. Menurut (Afrianti & Zulkifli, 2017:155), kepuasan pelanggan adalah seseorang yang merasakan dan memadukan hasil layanan pekerjaan yang diterima dan yang diharapkan apakah puas atau tidak dengan pelayanan tersebut.

Batam City Hotel adalah salah satu bangunan hotel yang terletak di Jalan Penuin Blok OB No 1-7, lubuk baja yang bergerak di bidang industri perhotelan. BCH memiliki total ketinggian yaitu 10 lantai dimana lantai 1 adalah basement, lantai 2 adalah restaurant, lantai 3 dan 4 adalah grand dragon KTV & PUB dan lantai 5-10 adalah kamar penginapan tamu. Batam City Hotel merupakan pusat bisnis kota batam dikarenakan dekat dengan pasar tradisional, mall, makanan-makanan yang banyak di kaki lima sehingga membuat para tamu lebih gampang untuk berbelanja. Batam City Hotel (BCH) juga memiliki lokasi yang sangat

strategis dan harga yang cukup menarik bagi pelanggan. Dengan lokasi yang strategis membuat pelanggan semakin tertarik untuk kembali lagi.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Hotel Januari s/d October 2019

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	2497
2	Februari	2467
3	Maret	3191
4	April	2823
5	May	2672
6	Juni	2928
7	Juli	3347
8	Agustus	3206
9	September	3023
10	October	2783
Jumlah		28,937

Sumber: Data Penginapan Tamu Batam City Hotel tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, terjadinya peningkatan dan penurunan dalam pengunjung hotel di tahun 2019. Masih terjadinya permasalahan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dari bulan Januari sampai October terjadinya peningkatan dan penurunan dalam penginapan di Hotel. Terjadinya penurunan dan kenaikan disebabkan banyaknya yang sudah membuka usaha di bidang perhotelan ini. Sehingga pelanggan dapat memilih sesuai keinginan dan kebutuhannya. Terdapat hotel yang banyak kompetitor di sekitaran Penuin seperti, hotel Harapan, hotel De Best, dll.

Dengan adanya masalah-masalah yang timbul Batam City Hotel menerima komplenan dari pelanggan yang masih kurang puas. Masalah yang sering ditemui adalah air kamar mandi hotel yang tidak dapat digunakan karena sangat tidak konsisten. Air yang dipakai sangat dingin atau sangat panas sehingga membuat

pelanggan tidak dapat menggunakannya. Kurangnya perhatian oleh manajer akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dan hilangnya rasa kepuasan pada pelanggan, seperti kurangnya kebersihan dalam ruangan kamar akan membuat para tamu tidak nyaman dan aman untuk menginap. Selain itu, seseorang dalam penyambut tamu dengan ramah dan sopan disebut dengan receptionist. Kadangkala, kurangnya receptionist dalam menyambut tamu dengan etika yang ramah dan sopan terhadap pelanggan akan berdampak buruk dalam berinteraksi. Terjadinya permasalahan dalam pemesanan kamar oleh tamu pada hotelnya, sehingga membuat para tamu harus menunggu lagi.

Terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut akan menghambat pada proses pencapaian tujuan perusahaan dan kerugian bagi perusahaannya. Dalam penelitian diatas, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Batam City Hotel”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang sudah diceritakan sebelum, berikut hasil identifikasi masalah:

1. Air kamar mandi hotel yang tidak konsisten sehingga membuat tamu susah dalam mengatur suhu air.
2. Kurangnya kebersihan dalam ruangan kamar membuat tamu tidak nyaman dalam menginap.
3. Kurangnya keramahan dan kesopanan pada pelayanan receptionist

4. Terjadinya kesalahan dalam ruangan kamar yang sudah di pesan oleh tamu membuat para tamu kecewa.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, akan dilakukan pembatasan penelitian supaya tidak meluas. Adapun yang akan dibahas hanya variabel yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tempat untuk melakukan penelitian ini berada di Batam City Hotel.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Apakah fasilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Batam City Hotel?
2. Apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Batam City Hotel?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Batam City Hotel?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Batam City Hotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Batam City Hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Batam City Hotel.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah :

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi, pendidikan, dan pengetahuan.
2. Penelitian ini dapat digunakan untuk melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis adalah :

1. Bagi Peneliti
 - a) Dapat menambahkan pengetahuan/ilmu, serta praktek langsung dari dunia usaha.
 - b) Dapat memperdalam teori penelitian ini.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat digunakan untuk menambah bahan referensi untuk penelitian berikutnya di Universitas Putera Batam, khususnya mahasiswa.

3. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mencapai suatu tujuan pada Batam City Hotel.