

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika seseorang atau kelompok mengunjungi berbagai tujuan, mereka terlibat dalam pariwisata. Perekonomian negara berkembang sangat bergantung pada sektor pariwisata. Indonesia adalah negara berkembang, tetapi banyak daya tarik wisatanya seperti sejarah budaya dan sejarahnya yang kaya serta pemandangannya yang menakjubkan memiliki potensi untuk meningkatkan taraf hidup dan prospek ekonomi warganya (Patra, 2019). Wisatawan berduyun-duyun ke Kota Batam. Ada pantai di seluruh area, dan kota itu sendiri memiliki pemandangan alam yang indah. Kota Batam di Pulau Sumatera memiliki jumlah penduduk terbanyak keempat setelah Lampung, Medan, dan Palembang (Arisandi 2018: 109). Batam merupakan megalopolis yang unik karena mencakup beberapa pulau kecil, seperti Galang, Lempang, dan Batam.

Dilaporkan sebagai kota terpadat keempat di Sumatera setelah Lampung, Medan, dan Palembang, Batam adalah kota terbesar di Kepulauan Riau (Arisandi 2018:109). Batam merupakan kota yang terletak di beberapa pulau kecil, antara lain Galang, Lempang, dan Batam, menjadikannya lokasi yang prima. Jembatan Belerang menghubungkan pulau-pulau ini, yang terletak di dekat Malaysia dan Singapura. Kota Batam di Indonesia mengalami perkembangan pesat. Batam, yang saat ini

dikenal sebagai BP Kota Batam, berpenduduk hanya 6.000 pada tahun 1970-an, tetapi 158 kali lipat dari jumlah itu 40 tahun kemudian.

Jika daya tarik kota Batam bagus maka akan terbentuk kepuasan wisatawan. Untuk menciptakan traveler yang loyal, Anda harus bahagia terlebih dahulu. Kepuasan ini berasal dari umpan balik positif tentang layanan dan produk kami. Batam memiliki citra sebagai kota wisata yang aktif mengelola sumber daya pariwisata. Penyelenggaraan kepariwisataan Kota Batam didukung oleh kemudahan akses dan keberadaan amenitas wisata, fasilitas umum, dan daya tarik wisata pada lokasi geografis tertentu dalam beberapa wilayah administratifnya.

Banyaknya wisatawan mancanegara maupun penduduk Indonesia yang datang ke Kota Batam untuk sekedar berlibur atau bermalam merupakan hasil dari lokasinya yang sangat strategis. Kedekatan Kota Batam dengan Malaysia dan Singapura menjadi salah satu faktor yang menarik begitu banyak wisatawan mancanegara. Mengingat jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara, jelas persaingan bisnis semakin tidak terkendali karena Batam memiliki peluang bisnis yang sangat besar.

Kecepatan pembangunan menciptakan penyedia jasa pariwisata seperti pengusaha, biro perjalanan dan hotel (Wasiman, Frangky Slitonga, 2020). Kota Batam merupakan penyumbang wisatawan ditandai dengan banyaknya hotel yang dapat di temui seperti Nagoya Hill Hotel Batam, Harmoni Suites Hotel, Harris

Hotel, Blitz Hotel, dan lain-lain. Salah satu hotel yang menarik para sarjana untuk belajar hotel di Kota Batam adalah Blitz Hotel.

Blitz Hotel merupakan hotel bintang 3 yang beralamat di Komplek Pertokoan Air Mas (Greenland) Blok A1 No 1-4 Batam Center, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

Syarat – syarat untuk memenuhi kriteria Hotel bintang 3 yaitu :

- Harus ada minimal 30 kamar standar (luas minimal 24 m²)
- Memiliki minimal 2 kamar suit (luas minimal 48 m²)
- Fasilitas dalam kamar meliputi kamar mandi, telepon, TV, dan AC.
- Bangunan hotel dilengkapi fasilitas olahraga, rekreasi, restoran dan bar serta menyediakan Conclerge staf.

Blitz Hotel menawarkan layanan kamar 24 jam, memiliki 55 kamar yang memiliki 6 tipe kamar yaitu *Deluxe Twin* sebanyak 8 kamar, *Deluxe Double* sebanyak 21 kamar, *Standard Twin* sebanyak 4 kamar, *Standard Double* sebanyak 9 kamar, *Suite Family* sebanyak 1 kamar, dan *Suite Deluxe* sebanyak 12 kamar kemudian dilengkapi fasilitas kamar seperti *wifi* gratis, ber-ac, parkir gratis, selain itu menawarkan sarapan gratis untuk tamu hotel. Jika layanan diberikan secara optimal, dimungkinkan untuk kembali ke hotel yang sama. Pemahaman perusahaan tentang pelanggan berulangnya menciptakan interaksi yang kuat dengan pelanggannya dan menciptakan loyalitas pelanggan (Tiong, 2018)

Kualitas layanan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan seperti menikmati fasilitas hotel. Tjiptono berpendapat dalam Tjong (2018:183) bahwa kualitas suatu pelayanan diukur dari seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi harapan dan tuntutan pelanggannya. Selama mereka tinggal, klien menerima layanan yang nyaman. pengiriman ke kamar

Masalah kualitas layanan yang ditemukan di Blitz Hotels diamati oleh peneliti di kolom komentar aplikasi booking hotel online Agoda, diantaranya ada beberapa pengunjung yang mengeluhkan masalah selama menginap di Blitz Hotels Berdasarkan wawancara dengan orang-orang. dimana beberapa pengunjung mengeluhkan masalah ketidaknyamanan pengunjung mulai dari tamu tidak bisa masuk menggunakan tanda pengenal lain dan tamu harus menggunakan KTP sebagai KTP pada saat proses check in Pelayanan yang diberikan oleh resepsionis kurang informatif dan tidak memberikan solusi yang memuaskan untuk masalah pengunjung.

Berikut tabel 1.1 mengenai data komplain Pelayanan pada Blitz Hotel

Tabel 1. 1Data komplain mengenai Pelayanan pada Blitz Hotel

Tanggal	Nama	Keluhan
12 Agustus 2021	Ali Widjacksono	Tidak memperbolehkan tamu masuk menggunakan tanda pengenal lain, tamu harus menggunakan KTP sebagai alat pengenal saat proses check-in.
15 September 2021	Lisawati	Tidak menyediakan air mineral dipagi hari kepada tamu, dan menu sarapan pagi yang disediakan tidak pernah ganti, sangat disayangkan.

Lanjutan tabel 1.1

23 Oktober 2021	Rasyidah	Tidak menerima kartu kredit, karena mesin EDC yang belum berfungsi.
24 November 2021	Devanandan	Tidak ada pelayanan keamanan di area Hotel.
21 Desember 2021	Jay	Receptionist yang kurang inovatif saat memberikan solusi kepada pengunjung.
19 Januari 2022	Samuel	Kamar hotel berbau asap karna tidak disemprotkan pengharum oleh petugas layanan kamar.
2 Februari 2022	Jendri S	Petugas pelayanan kurang cepat tanggap jika ada problem.
15 Maret 2022	Ocha P	Kaca jendela kamar tidak dibersihkan oleh petugas kebersihan hotel.
28 April 2022	Dion Alfian	Pelayanannya lumayan ramah, namun sering kali keluhan kita hanya diterima namun tidak ditindaklanjuti misalnya minta kamar di bersihkan, setelah berkali-kali telepon baru di kerjakan
26 Mei 2022	Kristian F	Harus menggunakan uang cash tidak bisa menggunakan kartu kredit

Sumber: *www.agoda.com (2021)*

Menurut informasi yang ditampilkan di atas, Blitz Hotel menawarkan layanan di bawah standar. Sejalan dengan wawancara peneliti dengan pengunjung Hotel Blitz, beberapa pengunjung mengeluhkan kotak saran hotel.

Fasilitas adalah sesuatu yang dapat digunakan untuk memulai suatu kegiatan. Sebelum memilih hotel atau tempat menginap lainnya, pikirkan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Munawir menekankan pentingnya fasilitas sebagai sumber bentuk yang dibutuhkan sebelum mengedepankan suatu pelayanan kepada masyarakat umum (Nadianingrum & Asron, 2020). Fasilitas Blitz Hotel meliputi layanan kamar 24 jam, *Air Conditioner*, *Wi-Fi* gratis, dan sarapan gratis.

Berdasarkan pendapat penulis berdasarkan kolom komentar Agoda, aplikasi booking hotel online, dan kritik penulis terhadap kesulitan para tamu Blitz Hotel selama menginap yaitu kritik penulis terhadap fasilitas Blitz Hotel. Dengan kata lain, jika sistem *Air Conditioner* kamar hotel Anda tidak berfungsi dengan baik, Anda akan tetap merasa hangat meskipun *Air Conditioner* menyala, wifi tidak sampai dalam kamar, drainase pembuangan air tidak lancar, kasur yang keras menyebabkan sakit pinggang. Hotel ini juga memiliki kekurangan selayaknya Hotel bintang 3. Salah satu pesaing Blitz Hotel adalah Batam City Hotel, Yang memiliki kualitas yang sama dengan Hotel bintang 3. Dibawah ini beberapa Data mengenai keluhan pengunjung terhadap fasilitas Blitz Hotel.

Hal ini dapat di lihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data komplain mengenai Fasilitas pada Blitz Hotel

Tanggal Menginap	Nama Pengunjung	Keluhan
16 Agustus 2021	Yohanes	Ruang kamar dan kamar mandi cukup tetapi sirkulasi atau ventilasi udara ruang tidak ada/kurang (udara segar kurang), lantai kamar agak licin (cairan pembersih lantai), kurang bersih.
21 September 2021	Teguh Aji	Saat hujan air masuk ke kamar, dan jendela kurang terkunci rapat. Dan kamar mandi, airnya selalu tergenang. Karena lantai desainnya miring tidak ke lubang.
26 Oktober 2021	Efraim	Wifinya tidak sampai ke kamar.
14 November 2021	Windra	Hotel berbudget 200rb/malam, sekedar sarapan pengisi perut saat pagi it's oke lah. Menunya tiap hari sama, nasi goreng & mie goreng, lauknya berganti dari sambal goreng bilis plus tempe/bilis plus kentang/kentang plus tempe, tempe goreng, tahu, udah itu aja variasinya.
30 Desember 2021	Sabila N	AC tidak berfungsi dengan baik, masih merasa hangat meski sudah dihidupkan.
05 Januari 2022	Susanto	Menuju penilaian kamar, kebetulan saya dapat di lantai 2 (kamar 210), banyak anak kecoa, meski tidak mengganggu sampai ke ranjang tapi kadang sesekali di lantai seliweran anak kecoa.
18 Februari 2022	Erikcho	Kasurnya keras menyebabkan sakit pinggang.
09 Maret 2022	Windra Kusuma	Kamar mandi juga kurang bagus kemiringan lantainya, jadi air menggenang cukup lama di lantai bahkan setelah 10 menit selesai mandi, air tidak langsung masuk ke saluran pembuangan. Overall 6/10 is fair menurut saya.

Lanjutan Tabel 1.2

24 April 2022	Novita Anatasya	Ruang kamarnya sempit, jadi kalau kita membawa perlengkapan yang banyak bingung untuk meletakkannya.
08 Mei 2022	Sandra	Di depan hotel hanya ada tempat duduk plastic.
20 Juni 2022	Okkop Nasution	Sering mati listrik di hotel ini, saya menginap 2 minggu karena ada alasan pekerjaan, dan makanan setiap pagi hanya nasi goreng terus.
18 Juli 2022	Bambang	Tidak adanya fasilitas olahraga dihotel ini.

Sumber : *www.agoda.com (2021)*

Informasi yang ditampilkan di atas menunjukkan bahwa fasilitas Blitz Hotel di bawah standar, kurang memuaskan bahkan sampai mengganggu beberapa pengunjung. Dalam bisnis penyediaan layanan seperti hotel, kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk mendapatkan pelanggan tetap dan menggunakannya berulang kali, dan ini merupakan sumber pendapatan bagi bisnis.

Tujuan utama hotel ini adalah memuaskan para tamu dengan menawarkan layanan terbaik dan fasilitas santai. Dengan menawarkan semua fasilitas yang memenuhi kebutuhan tamu, hotel mungkin dapat memproyeksikan citra positif dan meningkatkan kemungkinan tamu akan kembali. Pada hakekatnya, bisnis berusaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Atmaja, 2018).

Dalam bisnis penyediaan layanan seperti hotel, kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk mendapatkan pelanggan reguler dan penggunaan berulang, dan merupakan sumber pendapatan bagi bisnis.

Blitz Hotel juga melakukan upaya guna meningkatkan kepuasan pengunjung, namun tingkat kunjungan Blitz Hotel cenderung fluktuatif . Blitz Hotel mempunyai target penjualan kamar sebanyak 1650 kamar perbulan.

Berikut tabel 1.3 mengenai jumlah pengunjung pada Blitz Hotel periode Agustus 2021- Juli 2022

Tabel 1. 3 Jumlah pengunjung yang memesan kamar pada Blitz Hotel Periode Agustus 2021- Juli 2022

No	Bulan	Ruangan Ditempati						Total
		<i>Deluxe Twin</i>	<i>Deluxe Double</i>	<i>Standar Twin</i>	<i>Standar Double</i>	<i>Suite Family</i>	<i>Suite Deluxe</i>	
1	Agustus	180	550	75	241	15	289	1350
2	September	180	530	63	230	14	280	1297
3	Oktober	178	530	60	212	14	270	1264
4	November	170	520	60	210	13	263	1236
5	Desember	225	619	101	265	28	350	1588
6	Januari	220	621	103	263	30	342	1579
7	Februari	150	550	78	230	15	278	1301
8	Maret	148	530	70	226	12	255	1241

Lanjutan Tabel 1.3

9	April	144	450	67	221	10	252	1144
10	Mei	135	413	64	162	8	220	1002
11	Juni	129	319	60	158	8	213	887
12	Juli	150	300	54	152	7	200	863
Total :		2009	5932	855	2570	174	3212	14752

Sumber : *Blitz Hotel*

Berdasarkan tabel 1.3 pada bulan Mei sebanyak 1002 pengunjung , turun menjadi 887 pengunjug di bulan Juni, lalu terjadi penurunan kembali di bulan Juli menjadi 863. Hal ini disebabkan karena menurunnya jumlah pengunjung akibat berbagai gangguan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung sehingga terjadi kunjungan berulang.

Peneliti memilih untuk melakukan studi pada judul tersebut setelah mempertimbangkan deskripsi masalah yang diberikan di atas. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Blitz Hotel”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah memberikan konteks yang dijelaskan di atas, seorang peneliti dapat menentukan masalah berikut:

1. Pelayanan yang diberikan *resepsionis* kurang membantu dan penyelesaian masalah pengunjung kurang memuaskan.

2. Tamu hotel diketahui mengeluh tentang kurangnya *AC* yang beroperasi penuh di kamar mereka.
3. Pelanggan berkurang karena keluhan mempengaruhi kepuasan pelanggan

1.3 Batasan Masalah

Mengingat hambatan-hambatan ini, peneliti menyempurnakan pertanyaan penelitian sehingga lebih menekankan pada masalah utama yang diangkat oleh judul. Akibatnya, peneliti telah mengidentifikasi batasan masalah berikut:

1. Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah hanya mengukur seberapa puas wisatawan terhadap tempat yang mereka kunjungi.
2. Populasi yang pengamat gunakan merupakan pengunjung yang telah menginap di Blitz Hotel periode bulan Agustus 2021- juli 2022.

1.4 Rumusan Masalah

Termasuk dalam ungkapan topik yang akan menjadi fokus peneliti adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Mempengaruhi kepuasan pengunjung di Blitz Hotel?
2. Apakah fasilitas di Hotel Blitz berpengaruh terhadap kepuasan tamu?
3. Apakah kepuasan pengunjung di Blitz Hotel bergantung pada kualitas pelayanan dan fasilitas?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Guna mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung Blitz Hotel.

2. Guna mengetahui pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung Blitz Hotel.
3. Guna mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung Blitz Hotel.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil survei diharapkan dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan dan keahlian mengenai standar pelayanan dan fasilitas yang terkait dengan kepuasan pengunjung.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap hasil survei ini dapat memberikan masukan dan referensi untuk peningkatan kualitas layanan, fasilitas, kepuasan pelanggan, dan kepuasan pengunjung di industri.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menjadi sumber referensi pembelajaran bagi pembaca dan masukan pengetahuan untuk mahasiswa/i Universitas Putera Batam.

3. Bagi Peneliti

Untuk lebih memahami dampak dari standar penawaran dan fasilitas kami terhadap kepuasan pelanggan