

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak di bidang jasa (*services*), kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Dengan demikian masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis saat ini. Kualitas jasa merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan jasa bagi pelanggan, pelanggan yang puas akan tetap menggunakan jasa (*brand loyalty*). Salah satunya ialah hotel yang menggairahkan di kota Batam, hal ini dikarenakan banyaknya acara wisuda, maupun penerimaan mahasiswa baru dari berbagai daerah di Indonesia. Berdasarkan hal diatas maka dibutuhkan hotel yang *representative* untung menampung baik para wisuda maupun orang tua mereka.

Oleh karena itu pihak hotel dituntut mempelajari apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pelanggan sehingga mau memutuskan untuk menginap di suatu hotel karena dilandasi pertimbangan, kritik, keluhan serta saran yang diambil dan diberikan ke pelanggan agar dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan dan kualitas hotel dalam memberikan pelayanan dan fasilitas dibandingkan harga yang harus dikeluarkan konsumen. Untuk itu pihak hotel menyediakan *Guest Comment* (kartu untuk memberi kesan dan pesan) jika pelanggan merasa puas. Namun sebaliknya pelanggan akan berpindah ke hotel

lain apabila merasa tidak puas terhadap fasilitas yang tersedia, kualitas pelayanan serta harga yang diberikan kepada pelanggan tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan pada industri jasa fasilitas, kualitas pelayanan dan harga sangat penting dikelola perusahaan dengan baik.

Hotel Swiss Inn yang terletak di Komplek Villa Idaman Baloi Batam 29432, Indonesia. Hotel Swiss Inn yang bergerak dibidang jasa. Hotel ini berdiri pada tanggal 28 Agustus 2002 yang nama sebelumnya Hotel Island Garden Hotel dibawah group dari (PT. Hotel Citra Nusantara Prakarsa). Pada tahun 2008 Hotel Island Garden di manage oleh Swiss Bel Hotel Internasional dengan nama Hotel Swiss Inn Batam, dengan jenis dan jumlah kamar berikut dibawah ini:

Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Kamar Hotel Swiss Inn Batam

No	Jenis Kamar	Jumlah Kamar
1	Superior	115
2	Deluxe	6
3	Executive	3
4	Suite	4

Sumber: Hotel Swiss Inn Batam

Hotel dituntut untuk senantiasa mengikuti serta mengembangkan pelayanan baik itu fasilitas, kualitas pelayanan dan juga harga sewa kamar yang diberikan sehingga para tamu senantiasa merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak hotel. Sasaran dan tujuan pemasaran usaha dibidang jasa perhotelan adalah pemuasan kebutuhan dan keinginan tamu hotel. Untuk itu pengelola hotel perlu mengkaji pendapat serta penilaian yang diberikan tamu untuk mengetahui apa sebenarnya kebutuhan dan keinginan yang diharapkan tamu agar tamu merasa

puas dan mengkaji mengapa tamu sampai pada keputusan membeli jasa akomodasi di hotel tertentu.

Fasilitas berpusat pada segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya serta membuat nyaman dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Yang berkaitan dengan fasilitas disini ialah tempat parkir yang kurang memadai, Ac yang kurang dingin di kamar, wifi yang mengalami gangguan, wastafel yang tersumbat dan lampu yang kurang terang.. Berikut dibawah ini fasilitas yang ada di Hotel Swiss Inn Batam :

Tabel 1.2 Fasilitas Hotel Swiss Inn Batam

No	Fasilitas Kamar	Fasilitas Bisnis	Fasilitas Publik
1	Jubah Mandi	Fotocopy	Kafe
2	Bathub	Proyektor	Lift
3	Tv kabel	Meeting Room	Brankas
4	Meja		Restoran
5	Minibar		Wifi
6	Hairdryer		Fitness
7	Televisi		
8	Shower		

Sumber : Hotel Swiss Inn Batam 2017

Syarat fasilitas ialah fungsinya yaitu, fasilitas yang disediakan berfungsi seperti yang dimaksudkan, misalnya lampu harus menyala dengan baik, keran air berfungsi dengan baik dan aliran air nya lancar, tempat tidur memberikan kenyamanan bagi orang yang berbaring diatasnya. Makin baik fungsinya makin baik pula jasanya. Jadi yang harus diperbaiki ialah lebih memperhatikan kondisi kamar dan jenis fasilitas yang tersedia sebelum tamu tiba atau *check-in*, agar tamu merasa puas dan nyaman selama berada di hotel, juga meninggalkan kesan yang baik.

Adapun permasalahan yang dihadapi Hotel Swiss Inn Batam adalah keinginan pengelola untuk pelayanan, fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga yang diberikan pihak hotel terhadap kepuasan pelanggan. Seperti yang dijelaskan diatas bahwa cara yang digunakan adalah dengan menggunakan *Guest Comment* (kartu untuk memberikan kesan dan pesan) dan yang nantinya akan diterima oleh *front office*. Adapun faktor yang menjadi pertimbangan konsumen adalah kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan penentuan harga yang bersaing.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan, selain itu keinginan para staff untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan tepat, disisi lain staff harus memiliki kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, dan mampu memahami kebutuhan pelanggan. Yang harus ditingkatkan pada kualitas pelayanan ialah komunikasi dan bahasa yang baik,

untuk resepsionis harus menguasai dua bahasa inggris dan mandarin, agar tidak terjadi pada tamu sebelumnya yang kesulitan menanyakan informasi lewat resepsionis, karena tamu tersebut hanya mengerti bahasa daerah mereka yaitu mandarin. *Bellboy* yang mengangkat barang bawaan tamu harus berhati-hati dan penghidangan makanan yang harus sesuai selera tamu. Syarat dari kualitas pelayanan lebih terfokus atau tertuju pada kegiatan aktornya, mengenai apa yang dilakukan oleh aktor dan pelayan. Maksudnya disini pelayanan harus dapat diandalkan agar tercapai melalui perbuatan aktornya, misalnya bellboy mengangkat barang-barang tamu dengan baik, penghidangan makanan dengan baik juga cepat dan seterusnya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi harapan pelanggan.

Harga merupakan salah satu variabel penting dalam pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan untuk membeli jasa, yang berkaitan dengan harga ialah harga sewa kamar hotel Swiss Inn berbeda dengan harga sewa hotel lain yang sejenis seperti, Lovinna Inn Hotel dan Swiss Bell-Inn Hotel. Berikut Harga sewa kamar Hotel Swiss Inn di Batam :

Tabel 1.3. Harga Sewa Kamar Hotel Swiss Inn di Batam

Jenis Kamar	Harga Kamar
Superior	Rp. 520.000,-
Deluxe	Rp. 770.000,-
Executive	Rp. 820.000,-
Suite	Rp. 1.000.000,-

Sumber: *Hotel Swiss Inn Batam*

Yang menjadi permasalahan mengenai harga sewa kamar yaitu, adanya perbandingan harga dengan jenis hotel yang sama yang membuat terjadinya penurunan jumlah kunjungan tamu hotel, dimana tamu lebih sering membandingkan harga sebelum menetapkan tujuan untuk menginap di hotel. Berikut perbandingan harga sewa kamar hotel dengan yang sejenis :

Tabel 1.4 Perbandingan Harga Sewa Kamar 2017

Nama Hotel	Harga sewa kamar	Jenis Kamar
Swiss Inn	Rp. 520.00.-	Superior
Lovinna	Rp. 390.000.-	Superior
Swiss Bell Inn	Rp. 480.000.-	Superior

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada pelanggan sesuai apa yang diinginkan pelanggan. Berbagai faktor seperti subyektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (pelanggan maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara berbeda dengan yang dipersepsikan oleh pelanggan. Kepuasan yang didapatkan pelanggan sering juga melihat hasil pelayanan yang bagus sehingga tertarik untuk kembali ke hotel tersebut. Karena hotel merupakan sebuah perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat bermalam ketika jauh dari rumah, tetapi juga dikenal dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun hotel memiliki fasilitas sangat menunjang, kualitas dan harga yang sesuai kebutuhan, maka pelanggan akan tetap merasa tidak puas. Kurangnya tentang pengetahuan dan pemahaman tentang kepuasan pelanggan membuat pelanggan tidak akan datang kembali menginap

dihotel. Dalam memenuhi masalah-masalah pada kepuasan pelanggan, memberikan nilai pelanggan yang tinggi, hal itu juga menjadi prioritas utama agar bisnis yang dijalankan dapat bertahan lama. Bila dalam usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan harmonis, dan menciptakan loyalitas pelanggan, serta membantu suatu rekomendasi untuk mempengaruhi orang yang disekitarnya agar menginap di hotel dapat menguntungkan bagi perusahaan. Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel Swiss Inn Batam lima tahun terakhir :

Tabel 1.5 Jumlah Pengunjung Hotel Periode 2012 – 2016

Tahun	Jumlah
2012	62387
2013	63504
2014	54441
2015	44897
2016	36244

Sumber: Hotel Swiss Inn Batam (2017)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap dihotel tersebut. Selama periode tahun 2012 – 2016 jumlah tamu yang menginap cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2012 dan tahun 2013 jumlah tamu hotel mengalami kenaikan, namun kembali pada tahun berikutnya yaitu tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami penurunan bahkan sampai merosot. Penurunan jumlah tamu hotel ini harus di antisipasi oleh pihak hotel dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah tamu yang cenderung

mengalami penurunan ini. Pelanggan dalam hal ini merupakan komunitas yang heterogen yang berasal dari berbagai latar belakang, sifat, kebiasaan, daerah, budaya, dan tingkat ekonomi. Dengan dilatar belakangi oleh beberapa teori, dan fenomena masalah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, HARGA SEWA KAMAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SWISS INN DI BATAM”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya fasilitas yang tersedia diarea parkir dapat menyebabkan pelanggan kesulitan untuk melakukan aktivitasnya selama menginap dihotel.
2. Kurangnya Kualitas pelayanan dalam menguasai komunikasi dan bahasa dapat menyebabkan tidak adanya hubungan timbal balik anatara karyawan dengan pelanggan
3. Harga sewa kamar berbeda dengan hotel yang sejenis yang menyebabkan kurangnya minat pelanggan untuk menginap di hotel tersebut
4. Ketidakpuasan pelanggan terhadap hasil yang diterima menyebabkan turunnya jumlah pengunjung hotel.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan di karenakan keterbatasan waktu, biaya dan pembahasan peneliti ini tidak melebar kemana-mana, sehingga

peneliti memfokuskan dan membatasi penelitian hanya pada fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar dan kepuasan pelanggan di Hotel Swiss Inn Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah tersebut di atas sehingga peneliti dapat merumuskan masalah di dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam ?
3. Apakah pengaruh harga sewa kamar terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam ?
4. Apakah pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan ;

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggann Hotel Swiss Inn di Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh harga sewa kamar terhadap kepuasan pelangggan Hotel Swiss Inn di Batam

4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar yang secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Selain dari tujuan, sebuah penelitian juga mempunyai manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yang berguna bagi masyarakat. Karena ketika sesuatu itu bermanfaat maka dia akan menjadi pedoman dalam mengambil sebuah keputusan maupun tindakan, berikut peneliti menulis manfaat penelitian sebagai berikut :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, maka manfaat teoritis adalah sebagai dasar penyusunan skripsi mahasiswa-mahasiswi dimasa yang akan datang terutama mengenai fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Kegunaan yang di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti dalam memahami ilmu tentang pelayanan jasa perhotelan Hotel Swiss Inn di Batam.

2. Perusahaan

Dapat dijadikan bahan kajian masukan bagi perusahaan dalam merumuskan

program dan tujuan serta pengambilan keputusan yang strategis dalam rangka pengembangan perusahaan.

3. Pembaca

Sebagian bahan informasi bagi pembaca dan menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya atau menjadi bahan tambahan penelitian selanjutnya dibidang pemasaran khususnya fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar terhadap kepuasan pelanggan.