

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut dengan demikian perusahaan-perusahaan tersebut dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang baru maupun lama ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan suatu nilai plus bagi kepuasan pelanggan. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut sehingga dapat menambah kontribusi kepuasan pelanggan dengan fasilitas, harga dan kualitas pelayanan yang dimiliki.

Fasilitas kerja yang terbatas dan tidak dapat digunakan dengan baik akan menghambat penyelesaian pekerjaan, sebaliknya fasilitas kerja yang cukup dan layak pakai dapat menunjang penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat sehingga kinerja yang maksimal. Penelitian ini diperkuat oleh (Arianto & Muhammad, 2018: 107) bahwa, secara simultan fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui fasilitas, maka perlu diadakan dan diciptakan suatu fasilitas yang dapat membantu dan mendorong proses kerja yang baik hendaknya tersedia fasilitas yang memadai.

Fasilitas yang dimaksud dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia di perusahaan yang mendukung proses kerjaan seperti ruang atau tempat konsultasi, alat-alat kantor, penerangan yang cukup dan suasana tempat konsultasi yang tenang. Sehingga seseorang dapat merasakan kenyamanan dan dapat meningkatkan loyalitas pekerja didalam perusahaan tersebut. Seseorang tidak cukup hanya dengan memiliki dorongan yang kuat untuk mewujudkan tujuan dan meraih kepuasan.

Didalam perjalanan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan pasti ada kalanya perusahaan harus menetapkan harga satuan kamar yang mengikuti perkembangan ekonomi suatu negara, agar dapat memberikan harga yang ekonomis bagi pelanggan. Sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan mendapatkan pelanggan yang baru. Penelitian ini diperkuat oleh Surbakti, (2017: 82) bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

Memberikan pelayanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Penelitian ini diperkuat oleh (Tokan et al., 2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Listrik Pintar (Listrik Prabayar / Pulsa).

Kepuasan pelanggan menunjuk pada perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan yang didapatkan oleh perusahaan sering juga melihat hasil kinerja karyawan yang bagus sehingga pelanggan menikmatinya dengan baik. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa melihat keinginan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika menggunakan barang atau jasa tersebut. Penelitian ini diperkuat oleh (Arianto & Mahmudah 2014) bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen di *Jatiroso Catring Service*.

Formosa Hotel Batam yang berlokasi di Nagoya Plaza BI A/8, Batam ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan. Perusahaan ini telah berdiri selama sembilan belas tahun, dimulai dari tahun 1999. Setiap karyawan Formosa Hotel Batam memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan jabatan yang diterima dan ini dinamakan *person incharge*.

Sebagai perusahaan jasa, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada pelanggan maka perlu diperhatikan faktor-faktor fasilitas, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dikarenakan ruang yang terbatas sehingga fasilitas seperti memiliki tempat *gym* tetapi tidak memiliki kamar mandi, hotel bintang 3 yang tidak memiliki kolam renang sehingga fasilitas pada Formosa Hotel Batam masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1.1 Harga Satuan Kamar Sesama Hotel Bintang 3

Jenis Kamar	Formosa Hotel	Nagoya Plaza Hotel	Harbourbay Amir Hotel
Deluxe	Rp. 859.259	Rp. 880.000	Rp. 997.333
Deluxe Business	Rp. 785.184	Rp. 598.667	Rp. 757.333
Deluxe Family Room	Rp. 1.185.184	Rp. 833.333	-
Executive Suite	Rp. 1.481.481	-	Rp. 1.170.667

Sumber : Traveloka (diakses 20 Oktober 2018)

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa harga kamar jenis *deluxe* yang dimiliki oleh Formosa Hotel lebih murah ketimbang Nagoya Plaza Hotel dan Harbourbay Amir Hotel, namun dibandingkan dengan harga jenis kamar *deluxe business*, *deluxe family room* maupun *executive suite* yang dimiliki Formosa Hotel lebih mahal ketimbang Nagoya Plaza Hotel dan Harbourbay Amir Hotel. Masing-masing hotel memiliki kelebihan maupun kekurangan jenis kamar yang sudah disediakan dan harga juga sudah ditetapkan oleh masing-masing hotel untuk menarik perhatian dari pelanggan. Harga berkaitan dengan adanya pelanggan baru yang datang, sehingga pihak perusahaan harus menetapkan harga yang sesuai dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan dan mendatangkan pelanggan yang baru.

Adapun tingkat penjualan Formosa Hotel periode Januari sampai Juni 2018 dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Tingkat Penjualan Januari - Juni 2018

Bulan	Jumlah Pelanggan	Penjualan
Januari	1765	Rp 1.876.661.904
Februari	1996	Rp 2.009.503.080
Maret	2199	Rp 2.359.570.865
April	2046	Rp 2.057.341.088
Mei	1898	Rp 1.926.538.585
Juni	1455	Rp 1.583.968.103

Sumber : Formosa Hotel Batam, 2018

Berdasarkan data tabel 1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat penjualan Formosa Hotel mengalami fluktuatif untuk tingkat penjualan paling tinggi adalah di bulan Maret 2018 dan tingkat penjualan paling rendah di bulan Juni 2018. Disini adalah peneliti dapat menduga bahwa adanya kesalahan yang terjadi didalam perusahaan yang menyebabkan menurunnya penjualan perusahaan. Salah satu faktor penyebab adalah tingkat pelayanan, harga yang tidak sesuai, dan fasilitas yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan sehingga tidak adanya promosi antara mulut ke mulut untuk merekomendasikan pelanggan baru untuk datang menginap di Formosa Hotel Batam. Pada saat peneliti melakukan survey awal peneliti melihat kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan contohnya tidak adanya *front officer* memberitahukan arah kamar hotel ke pelanggan sehingga terkadang pelanggan harus menanya lagi ke karyawan, masih kurangnya keamanan dalam membantu pelanggan membawakan barang terkadang karyawan tidak menanyakan

apa yang dibawa sehingga barang yang mudah pecah sering terjadi karena banyak turis yang membeli oleh-oleh bahan dasar kaca, pelayanan yang kurang masih sering kali terjadi pada pelanggan Formosa Hotel Batam.

Pelanggan dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi jasa mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti fasilitas, harga dan kualitas pelayanan yang ada pada setiap hotel. Hal ini penting sekali untuk diingat bahwa pelanggan selalu mencari pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan mereka. Apabila kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan melakukan penginapan secara berulang atau tidak akan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain, hal ini akan berdampak negatif terhadap pihak perusahaan dikarenakan fasilitas yang seharusnya ada di perhotelan tetapi tidak ada, harga yang tinggi masih perlu ditinjau dan direvisi ulang, kualitas pelayanan yang masih perlu diperhatikan sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul untuk skripsi **Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Formosa Hotel Batam.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam, dan

oleh karena itu berdasarkan latar belakang penelitian, sehingga peneliti merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minimnya fasilitas yang tersedia dalam hal ini bisa kita lihat memiliki tempat *gym* tetapi tidak memiliki kamar mandi, hotel bintang 3 yang tidak memiliki kolam renang.
2. Mahalnya harga ruangan yang dapat dilihat dari perbandingan antara Nagoya Plaza Hotel dan Habourbay Amir Hotel.
3. Minimnya pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan dari *front office* yang tidak memberitahukan arah kamar dan kurangnya keamanan karyawan dalam membantu membawakan barang tamu.
4. Pelanggan merasa kurang puas dengan fasilitas, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dan dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan pembahasan penelitian ini tidak membias kemana-mana, sehingga peneliti memfokuskan dan membatasi penelitian hanya pada fasilitas, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam?
4. Apakah fasilitas, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Formosa Hotel Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Selain dari tujuan, sebuah penelitian juga mempunyai manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yang berguna bagi semua 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

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penambahan ilmu bagi peneliti sendiri;
2. Pengembangan konsep mengenai pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Menambah wawasan peneliti karena dapat mengimplementasikan ilmu yang dipelajari selama kuliah.
2. Bagi Universitas Putera Batam
Penambahan buku referensi dalam perpustakaan Universitas Putera Batam.
3. Bagi Formosa Hotel Batam
Peneliti berharap, dengan adanya penelitian ini perusahaan memperoleh masukan yang positif dan membangun, yang dapat menambah kepuasan setiap pelanggan.