

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan beberapa tahun terakhir. Hal ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia pada Agustus 2018. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), kenaikan jumlah wisman mencapai 8,44% dibandingkan jumlah kunjungan pada Agustus 2017, yaitu dari 1,39 juta kunjungan menjadi 1,51 juta kunjungan. Dengan berkembangnya pariwisata tersebut, banyak investor yang berlomba-lomba untuk membangun hotel dengan menawarkan berbagai fasilitas dan variasi harga.

Hotel saat ini bukan saja sebagai tempat untuk menginap, namun hotel sekarang sudah menjadi media untuk menyalurkan gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Segala fasilitas yang ditawarkan hotel saat ini sangat beragam dimana mereka menawarkan fasilitas dari aspek kuliner dan media pertemuan bisnis. Hotel yang dijadikan tempat melakukan berbagai kegiatan memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh para tamu.

Persaingan hotel di Indonesia saat ini sangat ketat, khususnya di Kota Batam. Sebagai daerah industri dan perdagangan, Kota Batam juga berkembang sebagai daerah wisata. Dengan banyaknya jumlah hotel tersebut, REDLINK Hotel Batam Centre merupakan sebuah hotel yang terletak di tengah Kota Batam atau Batam Centre, dimana yang kita ketahui bahwa Batam Centre merupakan pusat

pemerintahan Batam dan selain dari itu lokasi hotel juga strategis dan terletak tidak jauh dari kawasan industri dan perkantoran dan selain dari itu lokasi sendiri lebih kurang 10 menit ke Pelabuhan Batam Centre, 10 menit ke pusat perbelanjaan Megamall.

Fasilitas merupakan sarana yang disediakan oleh hotel, merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk menyewa sebuah hotel tertentu (Keputusan Menparpostel KM37/PW.340 MPRT-86). Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan berbagai kegiatan sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Redlink hotel memiliki berbagai fasilitas yang ada di hotel seperti *breakfast*, *wifi*, dan air panas. Namun Redlink Hotel tidak menyediakan transportasi yang mendukung untuk setiap tamu yang ingin menggunakan transportasi, dan Redlink Hotel juga tidak sediakan café, maka perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan daya tarik setiap orang menginap di Redlink Hotel.

Harga merupakan satu-satunya unsur pemasaran yang memberikan pendapatan atau keuntungan bagi suatu perusahaan (Oentoro, 2012:149-150). Dan harga kamar Redlink yang tertera di brosur terlihat lebih tinggi di bandingkan di hotel yang lain. Karena persaingan perhotelan yang berada di Batam sekarang semakin ketat, dan banyaknya hotel yang saring bersaing dengan menggunakan promosi dan diskon harga.

Redlink Hotel menyediakan berbagai tipe kamar dengan berbagai varian harga yang berbeda-beda. Berikut merupakan rincian harga yang ditawarkan oleh Redlink Hotel.

**Tabel 1.1Daftar Harga Hotel Redlink dan Hotel X**

No	Tipe kamar	Harga Redlink	Harga X
1	Standard	Rp.258.294	Rp.187.748
2	Standard Twin Bed	Rp.275.815	Rp.213.823
3	Superior	Rp.275.815	Rp.217.084
4	Deluxe	Rp.341.818	Rp.222.511
5	Suite	Rp.385.435	Rp.286.837

**Sumber:** Traveloka

Dari data harga diatas, dapat dilihat bahwa harga yang ditawarkan oleh Redlink Hotel tergolong tinggi. Tingginya harga akan mengakibatkan kurangnya minat pelanggan yang ingin menginap.

Keputusan pembelian adalah pembelian yang dilakukan oleh para pembeli dipengaruhi pula oleh kebiasaan pembelian (Assauri, 2017:139). Keputusan pemesanan pelanggan pada kamar Hotel Redlink dari bulan april sebanyak 328 pemesanan, mei sebesar 317 pemesanan, juni sebanyak 344 pemesanan, juli 352 pemesanan, agustus sebesar 312 dan pada bulan September sebesar 298 pemesanan.

Redlink hotel bekerja sama dengan beberapa aplikasi *online* seperti *Traveloka*, *agoda*, dan *Tiket.com*. Untuk setiap tamu yang ingin memesan kamar Hotel dapat memesan melalui salah satu aplikasi seperti Traveloka. Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara daring dengan fokus perjalanan domestic di Indonesia. Perusahaan didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. Pada

awal konsepnya traveloka berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Pada pertengahan tahun 2013 Traveloka kemudian berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat di mana pengguna dapat melakukan pemesanan di situs resminya. Pada bulan maret 2014 Frry Unardi menyatakan bahwa Traveloka akan segera masuk ke bisnis reservasi kamar hotel. Pada bulan juli 2014, jasa pemesanan hotel telah tersedia di situs Traveloka.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Keputusan Pemesanan Kamar Hotel Melalui Situs Traveloka”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak tersedianya fasilitas transportasi dan cafe yang mendukung
2. Harga yang di pasarkan terlalu tinggi
3. Pemesanan kamar hotel semakin menurun

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Sehubungan dengan banyaknya jumlah responden dan objek yang akan diteliti oleh penulis serta untuk memudahkan dan memperjelas permasalahan diatas, maka peneliti berinisiatif untuk menerapkan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan terbatas hanya customer yang melakukan keputusan pemesanan atau keputusan pembelian kamar hotel Redlink melalui situs traveloka yang berada di Redlink Hotel Batam.
2. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil dari kalangan masyarakat usia di bawah minimum 20 tahun dan maksimum 50 tahun.
3. Penelitian ini dilakukan terbatas hanya fasilitas dan harga yang tersedia di Redlink Hotel saja.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap keputusan pemesanan kamar hotel Redlink melalui situs traveloka?
2. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap keputusan pemesanan kamar hotel Redlink melalui situs traveloka?
3. Bagaimanakah pengaruh fasilitas dan harga terhadap keputusan pemesanan kamar hotel Redlink melalui situs traveloka?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Agar dapat mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan pemesanan kamar hotel Redlink melalui situs traveloka.
2. Agar dapat mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pemesanan kamar hotel Redlink melalui situs traveloka.

3. Agar dapat mengetahui pengaruh fasilitas dan harga terhadap keputusan pemesanan kamar hotel Redlink melalui situs traveloka.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan objek antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pembelajaran yang dapat membantu untuk memperluas ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Penulis

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan rujukan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah yang berada pada perusahaannya untuk menjadi lebih baik.

- b. Bagi akademik

Hasil penulis ini dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur sampai dimana keberhasilan akademik maupun mahasiswa dalam mengembangkan proses belajar mengajar.

- c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan kepada peneliti selanjutnya guna pengembangan lebih lanjut.

- d. Dapat menambah khasanah bacaan yang berhubungan dengan bidang pemasaran khususnya keputusan pemesanan kamar hotel melalui situs traveloka.