

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini berkembang pesat. Indonesia termasuk salah satu destinasi pariwisata yang menjadi incaran para wisatawan akan keindahan alamnya, budaya, adat-istiadat, dan aneka ragam kulinernya baik oleh wisatawan asing maupun domestik. Salah satu industri pariwisata yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi Indonesia adalah industri perhotelan. Hotel merupakan sebuah bangunan yang menawarkan produk berupa jasa sewa kamar, makan dan minum, serta berbagai fasilitas jasa penunjang lainnya (Suryadharma & Nurcahya, 2015). Hotel tidak hanya dijadikan sebagai tujuan wisatawan untuk berlibur saja tetapi juga dimanfaatkan untuk melakukan pertemuan seperti MICE (*Meeting, Incentive, Conferencing, Exhibition*).

Kepuasan tamu adalah perasaan yang dirasakan tamu itu sendiri sebagai hasil perbandingan akan penyampaian jasa yang diterima dengan apa yang dipersepsikan (Lumentut & Palendeng, 2014). Tingkat kepuasan tamu dapat berdampak secara langsung terhadap keinginan tamu untuk melakukan pembelian ulang jasa yang secara keseluruhan juga akan mempengaruhi tingkat hunian kamar (*occupancy rate*). Menurunnya tingkat hunian kamar dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, dikarenakan tamu ialah sumber pendapatan bagi hotel. Tamu akan melakukan pembelian ulang jasa jika puas dengan pelayanan yang diberikan dan lingkungan yang nyaman. Sebaliknya, tamu akan menceritakan pengalamannya buruknya kepada kerabat atau rekannya jika tamu

merasa tidak puas ia. Hal ini dapat membuat citra atau nama baik hotel memburuk. Kepuasan tamu juga secara tidak langsung dipengaruhi oleh kenyamanan lingkungan pelayanan yang disebut juga dengan *servicescape*.

Servicescape merupakan salah satu poin penting dalam pemasaran jasa. Tamu akan mencari alternatif lainnya, jika hotel tidak dapat menawarkan lingkungan fisik dengan pencahayaan yang cukup, dekorasi interior yang efektif dan efisien, penampilan eksterior yang dapat meningkatkan daya tarik dan minat pembelian, serta penampilan karyawan yang terlatih dan profesional. Pencahayaan yang tidak cukup akan membuat tamu merasa tidak nyaman sehingga memungkinkan tamu tidak akan menginap untuk jangka waktu yang lama. Dekorasi interior seperti tata letak fasilitas yang dapat menciptakan ruang gerak yang nyaman, pemasangan *sign-sign* yang dapat memberikan arahan yang cukup jelas ke tujuan yang tamu inginkan, serta dekorasi lainnya yang dapat memuaskan apa yang di persepsikan oleh tamu melalui kesan dari penampilan dekorasi eksterior hotel. Penampilan staf hotel yang profesional dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Sebagaimana *service quality* juga diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan tingkat hunian kamar yang terjadi pada Swiss Belhotel Harbour Bay. Penampilan staf hotel yang kurang profesional dapat memberikan kesan buruk dan mengecewakan tamu secara tidak langsung, sebaliknya staf yang terlihat profesional akan meyakinkan tamu atas kualitas layanan yang akan diperoleh. *Service quality* dapat dinilai dari kecepatan tanggap dan kemampuan staf mengartikan kebutuhan tamu. Tamu akan memberikan keluhan atau komplain

jika staf tidak mampu memberikan layanan dengan segera atau sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Seiring dengan perkembangannya, persaingan dalam industri perhotelan di Indonesia semakin kompetitif, khususnya di Kota Batam baik hotel yang berbintang maupun tidak. *Swiss-belhotel International* adalah salah satu *franchise* hotel yang menjadi pilihan bagi wisatawan asing maupun domestik, yang telah terkenal secara global akan standarisasi dan kualitas pelayanannya. *Brand* hotel ini telah tersebar di 21 negara yang terdiri dari *resort*, *villa*, *luxury hotel*, hotel ekonomi, dan juga hotel *budget*. Properti dari Swiss-Bel International di Kota Batam terdapat empat, diantaranya Swiss Inn Hotel, Swiss Belinn Hotel, Swiss Belhotel Harbour Bay, dan Zest Hotel Harbour Bay.

Swiss Belhotel Harbour Bay salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang bertaraf internasional. Letak strategis hotel ini hanya berjalan kaki 5 menit dari Harbour Bay Ferry Terminal, 35 menit menuju bandara Hang Nadim, dan berada di tengah-tengah kota yang dekat dengan pusat pembelanjaan, hiburan, dan rumah makan. Hotel ini mempunyai 179 kamar yang terdiri atas; 130 kamar *deluxe*. 5 kamar *super deluxe*, 31 kamar *grand deluxe*, 2 kamar *junior suite*, 1 kamar *presidential suite*. Hotel ini juga terdapat pelayanan *food and beverage*, diantaranya; *The Red Lotus* untuk *chinese cuisine* dengan tempat yang latar *chinese style*, *Swiss Cafe* untuk *International*, *Asian*, dan *local cuisine*, *Swiss Deli* untuk *desert*, *bakery*, and *sweet treat*, *The lounge and Bar* untuk aneka koktail, moktail dan makanan ringan. Hotel ini juga menyediakan fasilitas restoran, kolam

renang, *fitness centre*, *spa&massage*, *business centre*, *meeting room*, *ballroom*, dan lainnya.

Agar dapat bertahan dalam persaingan di industri perhotelan ini, Swiss Belhotel Harbour Bay melakukan analisis terhadap pesaing-pesaing baru terutama pada hotel yang juga bertaraf internasional. Berikut ini terdapat beberapa daftar hotel-hotel *franchise* baru, yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 *Franchise Hotel's List Period 2016-2018*

<i>Soft Opening Years</i>	<i>Hotel's Name</i>	<i>Hotel's Classes</i>
2016	<i>Radisson Golf & Convention Centre</i>	5 stars
2016	<i>Sahid Batam Centre Hotel & Convention</i>	3 stars
2016	<i>Best Western Premier Panbil</i>	4 stars
2017	<i>Aston Batam Hotel & Residence</i>	4 stars
2018	<i>Travelodge Batam</i>	4 stars

Sumber : Swiss Belhotel Harbour Bay, 2018

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa dari tahun 2016 hingga 2018 terdapat beberapa hotel *franchise*, baik hotel yang berbintang tiga, empat maupun lima yang secara fakta telah menjadi pesaing-pesaing baru bagi Swiss Belhotel Harbour Bay. Pesaing-pesaing baru tersebut tentu mempunyai daya tarik baru juga, dimulai dari eksterior maupun interior dan standar pelayanan yang berbeda untuk mempengaruhi keputusan tamu dalam pembelian jasa. Maka dari itu, hotel harus menjadikan kepuasan tamu sebagai prioritas utama bagi pemilik maupun seluruh manajemen hotel agar dapat tetap konsisten dalam memberikan pelayanan jasa. Berikut ini penulis mengambil data akupensi kamar hotel dimulai dari awal

tahun 2018 hingga pertengahan tahun 2018, yang menjadi kajian dasar penulis untuk meneliti masalah yang terjadi.

Tabel 1.2 *Percentage Of Room Statistic Report Period Jan-Jun 2018*

<i>Month</i>	<i>Percentage Of Occupancy (%)</i>		
	<i>Actual</i>	<i>Budget</i>	<i>Variance</i>
<i>Jan</i>	63.07	58.08	4.60
<i>Feb</i>	75.66	68.77	6.89
<i>Mar</i>	69.71	75.57	(5.87)
<i>Apr</i>	68.22	74.93	(6.70)
<i>Mei</i>	63.45	63.82	(0.37)
<i>Jun</i>	56.75	66.46	(9.71)

Sumber : Swiss Belhotel Harbour Bay, 2018

Tabel 1.2 diatas merupakan laporan persentase tingkat penjualan kamar periode bulan Januari 2018 hingga bulan Juni 2018. Data tersebut diolah kembali oleh penulis dalam bentuk tabel berdasarkan *room statistic report* hotel. Pada tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan tingkat hunian kamar pada dua bulan pertama dan terjadi penurunan tingkat hunian kamar selama 4 bulan terakhir. Pada bulan Januari 2018 dan bulan Februari 2018, tingkat persentase hunian kamar melebihi *budget* yang telah ditentukan per bulannya yaitu sebesar 4.60% dan 6.89% (*over budget*). Akan tetapi, pada bulan Maret 2018 hingga Juni 2018 terjadi kegagalan pencapaian *budget* yang telah ditetapkan per bulannya, yaitu dimulai dari bulan Maret sebesar 5.87%, bulan April sebesar 6.70%, Mei sebesar 0.37%, dan bulan Juni sebesar 9.71%.

Peningkatan tingkat hunian kamar hotel pada bulan Januari dan bulan Februari mungkin dikarenakan pesaing-pesaing baru yang baru memasuki dunia perhotelan di batam dan belum diketahui oleh banyak tamu. Akan tetapi, pada bulan Maret hingga bulan Juni terlihat bahwa akupensi kamar mulai menurun dan

tidak dapat mencapai *budget* penjualan kamar yang ditentukan. Oleh karena itu, dapat diduga bahwa bertambahnya pesaing dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar. Berikut penulis mengambil data internal perusahaan mengenai komplainan tamu selama bulan Januari hingga bulan Juni 2018.

Tabel 1.3 *Guest Complaint Report Period Jan-Jun 2018*

No.	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan (Orang)
1	Kecepatan pelayanan staf <i>front office</i>	2
2	Kecepatan <i>room service</i>	1
3	Kecepatan pelayanan <i>housekeeping</i>	3
4	Penerangan lorong <i>entrance</i> kamar	2
5	Kelengkapan fasilitas <i>fitness centre</i>	1

Sumber : Swiss Belhotel Harbour Bay, 2018

Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa terdapat beberapa komplainan tamu selama bulan Januari hingga bulan Juni 2018 yang harus dibenahi. Adapun terdapat beberapa komplain tamu mengenai kualitas pelayanan hotel yakni; terdapat dua keluhan terhadap kecepatan pelayanan staf *front office*. terdapat satu keluhan terhadap kecepatan pelayanan *room service* dan juga terdapat tiga keluhan akan kecepatan pelayanan staf *housekeeping*. Pelayanan staf *front office* yang lambat dalam *mencheck-in* dan *mencheck-out* kan tamu akan membuat tamu menunggu lama di *lobby* dan hal ini tentu akan membuat tamu beranggapan kurangnya profesional staf hotel. Pelayanan *room service* yang lambat akan membuat tamu kesal menunggu dan membatalkan pesanannya. Pelayanan staf *housekeeping* yang lambat dalam memenuhi permintaan tamu untuk pergantian

bath towel akan membuat tamu merasa kurang nyaman dan timbulkan perasaan tidak puas akan kualitas pelayanan hotel.

Adapun juga keluhan tamu mengenai lingkungan fisik (*servicescape*) hotel, yakni; terdapat dua keluhan tamu akan penerangan lorong *entrance* kamar dan satu keluhan akan kelengkapan fasilitas *fitness centre*. Penerangan lorong *entrance* kamar yang kurang terang akan membuat tamu sulit untuk mencari kamarnya terutama bagi tamu yang berusia dan memiliki penglihatan yang kurang. Fasilitas *fitness centre* yang kurang akan membuat tamu merasa tidak puas terutama bagi tamu asing yang senang melakukan olahraga fisik tentunya. Dari berbagai keluhan tamu mengenai *service quality* dan *servicescape* yang disediakan hotel, penulis menduga bahwa ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tamu untuk memilih atau menggunakan kembali jasa yang disediakan hotel. Jika tamu merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan hotel, maka kemungkinan besar tamu akan menceritakan pengalaman menginapnya. Hal ini akan mempengaruhi calon tamu lainnya untuk memilih atau menggunakan jasa pada hotel yang sama.

Dari berbagai penelitian mengenai pengaruh *servicescape* dan *service quality* terhadap kepuasan tamu yang dilakukan oleh (P.Srinivas Rao, 2013) pada Hotel May Fair Bhubaneswar menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, (Saleem & Sarfraz Raja, 2014) pada hotel-hotel yang ada di Pakistan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, jika hotel meningkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan tamu juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ulang pada industri perhotelan kota Batam yang berjudul: **“Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Tamu Pada Swiss Belhotel Harbour Bay”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Semakin banyaknya hotel-hotel pesaing di Kota Batam terutama hotel *franchise*.
2. Bertambahnya hotel-hotel *franchise* mempengaruhi tingkat pendapatan hotel.
3. Penurunan tingkat penjualan kamar yang berturut-turut selama bulan Maret 2018 hingga bulan Juni 2018.
4. Kualitas pelayanan staf-staf operasional yang kurang cepat dan tanggap.
5. Penerangan *entrance* kamar hotel yang kurang.
6. Fasilitas *fitness centre* yang kurang lengkap.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis akan membatasi penelitian ini untuk menghindari pembahasan penelitian yang terlalu dalam, antara lain:

1. Objek penelitian dilakukan pada hotel Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

2. Variabel bebas penelitian ini ada 2, yaitu *servicescape* (X_1) dan *service quality* (X_2). Sedangkan variabel terikat penelitian ini, yaitu kepuasan tamu hotel (Y).
3. Responden penelitian ini adalah tamu yang pernah bermalam atau tamu yang melakukan pembelian ulang jasa penginapan pada Swiss Belhotel Harbour Bay.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *servicescape* secara parsial terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay?
2. Bagaimana pengaruh *service quality* secara parsial terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay?
3. Bagaimana pengaruh *servicescape* dan *service quality* secara simultan terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* secara parsial terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* secara parsial terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay.

3. Untuk mengetahui pengaruh antara *servicescape* dan *service quality* secara simultan terhadap kepuasan tamu pada Swiss Belhotel Harbour Bay.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan teori tentang *servicescape* (lingkungan jasa).
2. Pengembangan teori tentang *service quality* (kualitas pelayanan).
3. Pengembangan teori tentang kepuasan tamu.
4. Pengembangan konsep tentang pentingnya menciptakan lingkungan pelayanan dan kualitas pelayanan untuk memperoleh kepuasan tamu.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Swiss Belhotel Harbour Bay

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai:

- a. Masukan untuk memperbaiki masalah yang terjadi.
- b. Data atau informasi sebagai dasar pengambilan keputusan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi dan masukan bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Putera Batam untuk penelitian dengan judul yang sama.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi peneliti untuk mempraktekan di dunia kerja nyata, agar dapat menghindari masalah yang akan terjadi.