

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di bidang bisnis sekarang ini persaingan tergolong sangat ketat dan berubah terus dengan mengikuti perubahan teknologi. Dengan adanya kemajuan dalam bidang teknologi sekarang ini maka sangat membantu pelanggan untuk mencari berita yang detail tentang hal alternatif produk dan jasa yang ada di pasaran. Produsen atau penjual harus bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan untuk pelanggan dalam segi fasilitas yang diberikan dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik secara maksimal. Pada umumnya, tujuan bisnis untuk menciptakan rasa puas untuk pelanggan. Dengan adanya rasa puas pada pelanggan maka loyalitas dari pelanggan dapat terjaga.

Setiap perusahaan diharapkan untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya dalam hal memberikan kualitas jasa dan produk untuk bisa memaksimalkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah umpan balik dari pelanggan tentang kinerja perusahaan yang sudah diberikan menurut (Moha & Loindong, 2016: 577). Tingkat kepuasan dari pelanggan bisa diukur dari seberapa besar harapan pelanggan terhadap kinerja barang ataupun jasa dalam mencukupi kebutuhan pelanggan. Pada umumnya pelanggan akan senang jika mendapatkan hasil barang dan jasa dengan ekspektasi dari pelanggan. Sebaliknya bila jasa dan barang yang diterima dari pelanggan kurang sesuai dengan ekspektasinya maka pelanggan akan

cenderung tidak memakai lagi produk dan jasa tersebut. Apabila pelanggan tidak puas, bisa saja akan mengeluh dengan pelanggan lain dan ini merupakan ancaman bagi perusahaan (Nurchahyo et al., 2017: 24).

Fasilitas menjadi persoalan yang penting untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa dan bersangkutan pada pelanggan dengan apa yang dirasakannya. Penilaian pelanggan terhadap perusahaan didasari dari hal yang telah pelanggan terima setelah menerima jasa yang ditawarkan. Pelanggan cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti kualitas dari jasa yang ditawarkan. Fasilitas berkaitan erat pada pembentukan persepsi pelanggan dengan perusahaan yang berharap bisa mempertahankan eksistensinya dan bisa mengalahkan pesaingnya. Pelanggan akan tertarik dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan bila perusahaan tersebut mempunyai fasilitas yang baik dari pada pesaing lainnya.

Tidak hanya dari segi fasilitas yang penting namun kualitas pelayanan menjadi sesuatu penting untuk diperhatikan dalam suatu usaha. Kualitas pelayanan jasa bergantung dari upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan menjadi suatu harapan dan pengendalian dari tingkat keunggulan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan biasanya pelanggan menilai suatu perusahaan dari segi sumber daya dan bagaimana perusahaan tersebut beroperasi. Seperti penilaian dalam kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, sifat yang dapat dipercaya dan keberadaan bukti fisik. Unsur tersebut yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli ulang produk apabila yang diharapkan oleh pelanggan

tercapai. Pernyataan ini didukung oleh (Luta, 2018: 3) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Amrita Tour Kediri.

Usaha perhotelan yaitu perusahaan jasa yang memadukan antara pelayanan dan produk. Desain bangunan, interior serta eksterior kamar hotel, makanan dan minuman yang dijual serta seluruh fasilitas merupakan contoh produk yang dijual. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang menyediakan jasa penginapan adalah Eska Hotel. Eska Hotel beroperasi sejak tahun 2015 dan berlokasi di Ruko Kepri Mall Batam Center yang bertepatan di Jl.Jenderal Sudirman. Eska Hotel ini berbintang tiga dan menyediakan 79 kamar dengan 4 macam kamar. Eska Hotel tentunya memiliki harapan untuk selalu memberikan pelayanan yang unggul dan bermutu kepada setiap pelanggan.

Selain harus mampu bersaing dengan perusahaan lain, setiap perusahaan juga harus berusaha untuk memberikan rasa puas untuk pelanggannya dengan maksimal. Jika pelanggan merasa tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapannya maka pelanggan bisa saja melakukan komplain atau keluhan (Nainggolan, 2018: 52). Adapun resepsionis hotel yang menerima komplain secara langsung dari pelanggan pada saat *check out*. Bukan hanya komplain secara langsung yang diterima, namun perusahaan juga menerima komplain dari pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan melalui situs website *travel* seperti *Tripadvisor* dan Agoda. Pelanggan yang tidak puas akan menimbulkan masalah pada perusahaan itu sendiri karena

pelanggan dapat berpindah ke perusahaan lain kemudian menyebarkan berita negatif atau keluhan ke orang lain (Tjiptono & Diana, 2015 : 29).

Tripadvisor menjadi panduan untuk orang-orang yang ingin berlibur. Setelah penulis meneliti terdapat 35 pelanggan yang tidak puas dari 234 review di *tripadvisor* atau sekitar 15%. Penulis juga meneliti disitus website Agoda karena dominannya pelanggan yang menginap di Eska Hotel memesan kamar melalui aplikasi Agoda. Aplikasi Agoda sebagai layanan reservasi properti penginapan secara *online*. Sama halnya dengan *tripadvisor*, Agoda juga menampilkan *review* dari pelanggan yang sudah menginap di Eska Hotel. Penulis meneliti bahwa terdapat 190 pelanggan yang tidak puas dari total 1015 review yang ada atau setara dengan 19% dari total *review*. Dari *review* yang diterima, permasalahan yang ada dominan kepada pelanggan yang tidak puas karena fasilitas hotel dan pelayanan yang diberikan dari hotel.

Tabel 1. 1 Data komplain pelanggan terhadap Eska Hotel Tahun 2019

Bulan	Jenis Komplain							Total
	Lampu redup	Tidak ada peredam suara	Kulkas & Ac tidak dingin	Ada bedbug	Ada Noda	Water pressure unstable	Pelayanan	
Januari				1	1	1	3	6
Februari	1		2		3		3	9
Maret		4	6	1	1	1	3	16
April		1	1	1	2		1	6
Mei	1		2		2		1	6
Juni		1	2	3	2		3	11
Juli	1	3	1	2	1		3	11
Agustus	3	2	1	2	1		3	12

Sumber: Informasi review dari Tripadvisor dan Agoda

Dengan tabel 1.1 diatas, dilihat data komplain yang diterima mayoritas mengalami peningkatan walaupun sempat mengalami penurunan dibulan April. Setelah itu, komplain yang diterima meningkat sampai bulan Agustus. Keluhan pertama seperti lampu redup atau kurangnya pencahayaan di kamar hotel terutama di toilet pada malam hari sehingga pelanggan merasa tidak nyaman. Kedua, keluhan karena tidak adanya peredam suara dikamar sehingga pelanggan yang ada didalam kamar dapat mendengar suara tamu yang sedang berbicara diluar kamar. Kasus yang sama terjadi pada kamar yang berada di lantai dua dan tiga karena adanya tempat karaoke disamping hotel sehingga pelanggan yang menginap disamping ruang karaoke dapat terdengar suara musik yang diputar. Keluhan ketiga, sebagian besar keluhan yang diterima pada bulan januari sampai bulan agustus 2019 di karenakan kulkas mini dan AC didalam kamar tidak berfungsi dengan baik. Keluhan keempat, ditemukan adanya kutu kasur dan kecoak kecil dikamar hotel. Kemudian keluhan kelima, banyak juga yang mengeluhkan mengenai adanya noda kuning dihanduk, golden dan selimut sehingga kelihatan tidak bersih. Keenam, pelanggan mengeluhkan air pada *shower* kamar mandi tidak berfungsi dengan baik. Hal ini berdampak pada rasa kepuasan pelanggan dan dapat memengaruhi jumlah pengunjung hotel. Jika tidak diperbaiki dan semakin banyak pelanggan yang membuat komplain disitus *website* maka dapat mempengaruhi calon pelanggan hotel memikir ulang lagi untuk memesan kamar di Eska Hotel.

Selain difasilitas, kualitas pelayanan juga mendapat keluhan negatif dari pelanggan yang telah berkunjung di Eska hotel. Keluhan mengenai pelayanan hotel seperti pelanggan belum dapat *check in* saat jam *check in* karena kamar belum siap di bersihkan sehingga membuat pelanggan untuk menunggu. Kemudian terdapat keluhan bahwa resepsionis hotel tidak mengangkat panggilan telepon beberapa kali dari pelanggan. Selanjutnya pelanggan juga mengeluhkan bahwa pelanggan harus mengulang permintaan beberapa kali dan mengeluhkan bahwa karyawan menghiraukan permintaan yang telah disampaikan. Selain itu, banyak juga yang mengeluhkan bahwa musik yang diputar di restaurant lantai enam terlalu keras dimalam hari sehingga pelanggan yang menginap di lantai lima merasa sangat terganggu dan tidak dapat istirahat.

Tabel 1. 2 Okupansi Hotel Tahun 2017 - 2019

Tahun	2017	2018	2019
Januari	1536	1320	1206
Februari	1240	1305	1178
Maret	1150	1083	1055
April	1007	1150	1064
Mei	1204	1098	1119
Juni	1364	1203	1213
Juli	1512	1405	1360
Agustus	1410	1353	1282
September	1372	1305	1203
Oktober	1287	1370	1224
November	1380	1275	1246
Desember	1548	1433	1320
Total	16010	15300	14470

Sumber: Eska Hotel 2019

Berdasarkan kasus diatas, terdata adanya fluktuasi jumlah pengunjung yang menginap di Eska hotel. Selama periode tahun 2017-2019 total penghuni hotel cenderung tidak adanya kenaikan. pada tahun 2017 terlihat jumlah okupansi hotel sejumlah 16010, tahun 2018 terlihat jumlah okupansi hotel sejumlah 15300 dan tahun 2019 terlihat jumlah okupansi hotel sejumlah 14470. Dari tabel terlihat bahwa total hunian terbanyak pada tahun 2017, dan tahun kedepannya mengalami penurunan. Penurunan jumlah tamu pada hotel ini tentunya menjadi hal yang harus diantisipasi dari pihak hotel. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis berminat untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Eska Hotel di Kota Batam.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di identifikasikan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Terjadi penurunan okupansi hotel dari tahun 2017-2019.
2. Kepuasan pelanggan rendah diakibatkan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan.
3. Adanya keluhan dari pelanggan mengenai beberapa masalah fasilitas kamar hotel.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dijelaskan sebelumnya oleh karena itu penulis membatasi waktu dengan batasan masalah berfokus pada fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Eska Hotel di Kota Batam. Dalam penelitian ini dilakukan kepada pelanggan yang menghuni pada tahun 2019.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka didapati rumusan masalah di penelitian ini yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel Kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel Kota Batam?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai uraian rumusan masalah diatas, maka pada penelitian ini memiliki beberapa tujuan adalah:

1. Untuk mengerti adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel Kota Batam.

2. Untuk mengerti adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel Kota Batam.
3. Untuk mengerti adanya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Eska Hotel Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Dalam penelitian ini mempunyai manfaat penelitian yang dipandang dari aspek teoritis yaitu sebagai tambahan atau masukan bagi manajemen yang bertujuan agar bisa mempertahankan serta menjaga pelanggan dalam memperhatikan penetapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang bertujuan mencapai tingkatan kepuasan pelanggan maksimal.

1.6.2 Aspek Praktis

1. Bagi Penulis

Bermanfaat untuk peneliti sebagai tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan bagi peneliti tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dari teori yang didapati dapat diterapkan secara sistematis untuk melatih kemampuan berpikir.

2. Bagi Akademis

Sebagai tambahan referensi serta memperbanyak penelitian ilmiah di Universitas Putera Batam terutama di bagian studi manajemen.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi wawasan bermanfaat untuk dibidang ilmu pemasaran mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Eska Hotel.

4. Bagi Pembaca atau Masyarakat

Diharapkan bagi pembaca yang membaca penelitian ini bermanfaat untuk menjadikan referensi pengetahuan dibidang pemasaran yang berkaitan dan berhubungan dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.