

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata belakangan ini terus berkembang khususnya di daerah yang memiliki potensi alam sebagai sumber kepariwisataan seperti di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Perkembangan industri pariwisata ini juga memicu tumbuhnya industri perhotelan yang berperan menyediakan sarana pelengkap bagi wisatawan asing maupun domestik. Perhotelan berfungsi untuk sarana akomodasi, merupakan sesuatu yang sangat penting bagi para pelancong. Perhotelan merupakan tempat dimananya tersedia beberapa fasilitas seperti menyediakan penginapan, menyediakan makan dan minum untuk tamu, serta fasilitas-fasilitas lainnya sebagai pelengkap dan penunjang demi kepuasan tamu. Pariwisata serta perhotelan memiliki keterkaitan yang sangat kuat dalam kepariwisataan, khususnya di Indonesia. Seiring dengan perkembangan industri perhotelan ini, jika pada awalnya hotel hanya menyediakan kamar ataupun penginapan, maka saat ini sudah terdapat beragam layanan baru yang disediakan di mana hotel menggabungkan antara produk dan layanan dalam industri jasanya.

Kota Batam merupakan suatu kota wisata yang selalu diramaikan oleh kedatangan wisatawan baik dalam rangka mengisi liburan ataupun perjalanan bisnis. Oleh karena itu, di kota ini tersedia banyak fasilitas penginapan atau akomodasi. Banyaknya hotel di kota Batam, mendorong iklim persaingan di

antara para pelaku usaha perhotelan dalam menarik wisatawan baik asing maupun domestik. Memprioritaskan kepuasan tamu adalah salah satu upaya yang dilakukan banyak hotel dalam menarik wisatawan yang salah satunya adalah dengan menjaga fasilitas dan kualitas pelayanan hotel.

Begitu pentingnya menjaga kualitas fasilitas dan pelayanan hotel demi mencapai kepuasan tamu. Derajat kepuasan tamu yang maksimal bisa meningkatkan kesetiaan tamu dan menghindari bergantinya tamu, mengurangi sensitifitas tamu akan harga, menekan operasional biaya akan gagalnya pemasaran, meminimalkan operasional biaya yang timbul dikarenakan terus bertambahnya jumlah tamu, meningkatkan keberhasilan iklan, serta memajukan nama baik dalam berbisnis (Ratnasari, 2017: 92). Kepuasan tamu sudah menjadi pusat tujuan dalam teori dan pelaksanaan pemasaran khususnya disini pemasaran hotel dalam menarik tamu, dan juga merupakan tujuan hal yang sangat diperhatikan dalam berbagai aktivitas bisnis seperti perhotelan. Tingkat kepuasan tamu bergantung pada apa yang diberikan pihak hotel yaitu produk dan bagaimana cara memberikan produk tersebut kepada tamu sehingga dapat memenuhi harapan tamu hotel. Jika ekspektasi tamu lebih namun hasil kinerja minim maka tamu tidak merasa puas, jika hasil kinerja sesuai ekspektasi tamu maka tamu akan merasa puas, jika hasil kinerja mampu melebihi ekspektasi dari tamu maka tamu akan merasa jauh lebih senang dan kepuasan akan muncul.

Seberapa besar kepuasan tamu inilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis perhotelan. Bila suatu hotel mampu menciptakan kepuasan tamu, maka tentu akan tercipta hubungan yang baik antara hotel dan tamunya, memberikan

tamu ulang dan terciptanya loyalitas. Hal ini akan menjadi keuntungan pula bagi hotel karena dapat menimbulkan saran yang bagus untuk calon tamu lainnya dengan cara mulut ke mulut (*word of mouth*) yang mampu memberikan keuntungan bagi pihak hotel.

Fenomena pergolakan di dalam perputaran bisnis belakangan ini sangatlah terasa, terlebih dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik dan total kepada tamu hotel demi mewujudkan loyalitas tamu. Hotel yang menang adalah hotel yang dari segi pelayanannya juga mampu menciptakan kepuasan kepada tamu sehingga berdampak pada keuntungan perusahaan tersebut. Dengan semakin tinggi persaingan dalam bisnis perhotelan, maka akan muncul kendala-kendala baru dan tamu juga akan menjadi lebih kritis diperlukan pengelolaan secara profesionalisme dalam pengelolaannya.

Kepuasan tamu merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap bisnis perhotelan dalam menjalankan bisnisnya agar tamu tidak merasa dibohongi dan percaya pada pelayanan hotel tersebut. Terutama pada hotel jasa, yang kita tahu bahwa kepuasan tamu baru akan terlihat setelah tamu sudah merasakan dan menerima pelayanan yang diberikan.

Seseorang pasti ingin merasakan apa yang mereka inginkan dapat terpenuhi, bahkan diri kita sekalipun akan senang apabila sesuatu yang kita harapkan terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, setiap hotel akan memfokuskan kinerja mereka untuk menentukan bagaimana dan hal apa yang harus digunakan serta dilakukan agar dapat memenuhi permintaan tamu demi mencapai kepuasan tamu. Kepuasan tamu sangat menentukan citra hotel, ketika tamu merasakan

kepuasan, maka mereka akan merekomendasikan serta tanpa sadar akan mempromosikan hotel tersebut karena atas dasar apa yang telah mereka peroleh dari hotel tersebut, selain itu mereka juga akan menjadi tamu yang *loyal*.

Hotel merupakan sebuah jenis usaha komersial yang menerapkan pelayanan fasilitas, penginapan, makan dan minum, serta pelayan-pelayanan lainnya. Untuk mampu bertahan dalam persaingan yang ketat, maka pihak hotel harus mampu mengelola hotel secara profesional, melakukan terobosan-terobosan yang berbeda dari hotel lainnya agar mampu memperoleh tamu sebanyak-banyaknya. Hotel juga harus mampu mempertahankan mutu pelayanannya, oleh karena itu pihak hotel harus mencari tau apa kebutuhan dan yang diinginkan tamu. Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang tercipta dari bagaimana cara memadukan fasilitas dan kualitas pelayanannya melalui sebuah produk mulai bangunan hotelnya, desain interior dan eksterior, suasana dalam kamar, makan dan minumannya, serta tempat-tempat dan fasilitas-fasilitas yang ada didalamnya. Produk yang dijual dalam hotel tersebut adalah keseluruhan fasilitas-fasilitas yang ada didalamnya, sedangkan kualitas pelayanan yang dijual adalah bagaimana cara *staff* / karyawan memperlakukan tamu dalam melayani segala kebutuhan tamu.

Pesatnya jumlah hotel yang semakin berkembang di Batam. Perkembangan jumlah hotel di Batam yang sangat pesat menimbulkan persaingan yang ketat dalam bisnis perhotelan, sehingga untuk dapat bertahan hotel harus punya nilai jual tersendiri agar dapat menarik perhatian tamu. Sebagai contoh adalah Pacific Palace Hotel yang mempunyai *iconic* dan keunikan bentuk bangunan layaknya kapal pesiar, keunikannya ini menjadi nilai jual tersendiri bagi Pacific Palace

Hotel untuk menarik tamu dan juga ditambah fasilitas penunjang lainnya yang cukup menarik perhatian seperti *Ballroom, Restaurant, Fitness Center, Swimming pool, SPA, KTV* dan fasilitas-fasilitas lainnya. Fasilitas adalah segala macam fasilitas-fasilitas berwujud fisik yang dimiliki oleh hotel dalam upaya memuaskan tamu dengan cara memenuhi segala keinginan mereka demi mempermudah segala aktivitas-aktivitas ataupun kegiatan mereka selama berada di hotel. Berbagai macam penawaran yang diberikan kepada tamu berupa berbagai macam fasilitas yang disediakan bertujuan demi mencapai kepuasan dan kenyamanan tamu (Muhammad, 2018: 110). Melihat hal ini maka dapat dipahami bahwa keberlangsungan industri hotel saat ini sangat bergantung pada manajemen hotel yang baik. Manajemen hotel yang baik yang penulis maksud adalah adanya upaya untuk melakukan peningkatan dari segi kualitas, pemikiran, perubahan dan terobosan yang berbeda dibandingkan hotel lainnya demi mendapatkan jumlah tamu yang banyak.

Keberhasilan sebuah bisnis pehotelan sangat ditentukan pada cara pemenuhan kebutuhan tamu yang berujung kepada kepuasan tamu. Pada dasarnya setiap tamu memiliki kebutuhan dan tujuan yang berbeda-beda, maka dari itu hotel harus mampu mengerti fasilitas dan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh tamu. Selain fasilitas-fasilitas hotel, faktor lain sebagai penentu dan memiliki kaitan erat dengan kepuasan tamu hotel adalah kualitas pelayanan yang diberikan hotel tersebut kepada tamu. Pelayanan memiliki pengertian, bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan tindakan atau perilaku dari pihak satu ke pihak yang lain serta hal yang ditawarkan namun tidak memiliki wujud fisik dan tidak

mengakibatkan berpindah kepemilikan apapun (Muhammad, 2018: 110). Kualitas pelayanan menilai seberapa besar tingkat bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan, ini juga sangat berpengaruh pada keberlangsungan bisnis hotel. Bagaimana cara hotel dalam memberikan layanan bagi tamu agar mereka merasa nyaman, sangat mempengaruhi pada tingkat loyalitas tamu. Pelayanan yang baik tercipta atas dasar pemenuhan terhadap apa yang diinginkan para tamu sehingga mereka merasa puas dan tidak ingin menggunakan jasa lain selain dari jasa hotel tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat dijadikan senjata dalam persaingan terhadap hotel-hotel lainnya. Kualitas pelayanan yang baik membuat para tamu tidak mudah berpaling apalagi jika layanan yang diberikan adalah layanan yang ekstra dan baik bagi para tamu. Setelah mendapatkan layanan yang begitu baik, maka bukan hal yang mustahil untuk mereka kembali lagi bahkan akan sekaligus merekomendasikannya kepada kolega-koleganya agar menginap di hotel tersebut juga.

Semua faktor-faktor pendorong majunya bisnis perhotelan sebagaimana yang dibahas di atas, juga menjadi pertimbangan penting bagi Pacific Palace Hotel Batam. Hotel ini merupakan hotel yang mempunyai kelas bintang empat yang berdiri sejak pertengahan tahun 2008 dan berlokasi di Sei-Jodoh dengan jumlah kamar 180. Lokasinya cukup strategis, berdekatan dengan Terminal Ferry Harbour-bay dan lokasinya dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Shopping Mall, DC Mall serta beberapa tempat hiburan lainnya. Hotel yang tampak seperti kapal pesiar ini memiliki desain bangunan yang unik, seragam

yang dipakai oleh karyawan-karyawannya juga terlihat unik seperti baju pelaut.

Hotel ini memiliki fasilitas-fasilitas yang lengkap seperti :

Tabel 1. 1 Data Fasilitas-Fasilitas yang Ada di Pacific Palace Hotel

No.	Fasilitas Hotel	Jam Operasional	Keterangan
1.	<i>Athena Restaurant</i>	06.00 WIB - 23.00 WIB	Menu yang disediakan <i>Indonesian</i> dan <i>Western</i> menu di lantai 1.
2.	<i>Golden Palace</i>	08.00 WIB - 22.00 WIB	Menu yang disediakan <i>Chinese</i> menu di lantai 2.
3.	<i>Neptune</i>	0800 WIB - 23.00 WIB	Tempat ini seperti <i>Coffe House</i> pada umumnya di lantai 1.
4.	<i>Adorabella Spa</i>	09.00 WIB - 22.00 WIB	Menyediakan pijat, refleksi, spa ,sauna di lantai 3.
5.	<i>Fitness Center</i>	08.00 WIB - 21.00 WIB	Menyediakan peralatan dan perlengkapan <i>fitness</i> di lantai 3.
6.	Kolam renang	07.00 WIB – 21.00 WIB	Selain kolam renang, juga tersedia kolam renang untuk anak kecil dan kolam air hangat di lantai 3.
7.	Salon	09.00 WIB – 17.00 WIB	Tempat perawatan kecantikan di lantai 3.
8.	<i>KTV</i>	24 jam	Tempat rileks yang menyediakan karaoke.
9.	<i>Ballroom</i> (Aula Pertemuan)	Tergantung pada waktu penggunaan	Kapasitas dari 100 – 3000 <i>pax</i> . Baisanya digunakan untuk rapat hingga acara besar seperti : pernikahan, dan acara-acara hotel atau instansi Pemerintahan dan banyak fungsi lainnya.

Sumber: Pacific Palace Hotel

Adapun beberapa permasalahan serta keluhan yang timbul antara lain :

1. Fasilitas yang kurang memadai seperti *fitness center* yang terkesan sudah tua dan kurang perawatan sehingga tamu tidak nyaman menggunakannya.

2. Kondisi kamar yang seharusnya sudah memerlukan renovasi agar kelihatan lebih bagus.
3. Pelayanan yang kurang maksimal seperti terlambatnya jam *check-in* hingga tamu harus menunggu lama dari jam yang sewajarnya yaitu pkl.14.00 WIB.
4. Tamu memerlukan waktu hingga 30 menit setelah *peng-order-an* untuk mendapatkan makanan atau minuman di *restaurant*, dan lambatnnya *follow-up* dari *department-departement* lain terkait bantuan yang diinginkan tamu, seperti tamu membutuhkan bantuan *engineer* dikarenakan *AC* di kamar tidak dingin, dan tamu memerlukan perlengkapan tambahan seperti sandal, selimut, handuk, tisu dan lain sebagainya.
5. Terdengarnya suara bising dari KTV di jam-jam istirahat pada malam hari. Hal ini tentunya membuat tamu terganggu untuk beristirahat. Berbagai macam keluhan di atas sangat berdampak pada tingkat hunian kamar di Pacific Palace Hotel.

Tabel 1.2 Data Jumlah Kamar yang Terisi Selama 6 Bulan Terakhir Tahun 2019 di Pacific Palace Hotel Batam

No.	Bulan	Target (Jumlah Kamar)	Pencapaian (Jumlah Kamar)	Persentase (%)
1	September	2.100	1.182	56
2	Agustus	2.009	1.204	60
3	Juli	1.904	1.349	71
4	Juni	1.846	1.407	76
5	Mei	1.814	1.512	83
6	April	1.779	1.549	86

Sumber: Data Occupancy room Pacific Palace Hotel 2019

Berdasarkan berbagai macam permasalahan dan keluhan-keluhan yang muncul dari para tamu di Pacific Palace Hotel Batam terkait fasilitas-fasilitas yang disediakan serta pelayanan yang diberikan di hotel ini, maka menurut penulis sangat menarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini dan menuangkannya kedalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi, adapun judul skripsi dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PACIFIC PALACE HOTEL DI KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan penjelasan latar belakang yang telah dibahas, sehingga dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, diantaranya :

1. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki Pacific Palace Hotel di Kota Batam memerlukan perbaikan seperti di *fitness center*, kamar hotel dan bangunan hotel.
2. Tamu merasa terganggu dengan adanya kebisingan dari *KTV* khususnya pada jam-jam istirahat.
3. Kualitas pelayanan karyawan yang kurang efektif di bagian peng-*order*-an makanan di restoran di mana makanan yang dipesan tamu diluar waktu yang sewajarnya.
4. Keterlambatan jam *check-in* dimana tamu tidak bisa *check-in* tepat waktu pada waktu *check-in* semestinya yaitu pada pkl 14.00 WIB

1.3 Batasan Masalah

Sesuai identifikasi masalah, jadi peneliti melakukan pembatasan pada bahasan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam?

3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maksud penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Pacific Palace Hotel di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, serta memperluas pengetahuan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pacific Palace Hotel
Untuk menjadi bahan masukan bagi hotel, agar dapat menjadi hotel yang lebih baik lagi ke depannya.
2. Bagi Universitas Putera Batam

Dari hasil dan kesimpulan penelitian nantinya agar bisa digunakan untuk membantu mahasiswa lain dalam melakukan penelitian dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Putera Batam mengenai masalah yang diangkat yaitu pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.

3. Bagi Penulis

Agar bisa memperlengkap wawasan dan pengetahuan sehubungan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada salah satu hotel, yaitu Pacific Palace Hotel di Kota Batam.