

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu akomodasi yang sangat dibutuhkan untuk mendukung pariwisata adalah tersedianya hotel atau penginapan. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Utama, 2019). Tujuan wisata yang beragam menyebabkan karakteristik hotel atau penginapan yang diinginkan pengunjung sangat bervariasi. Banyak pertimbangan yang muncul mulai dari segi lokasi, fasilitas dan biaya yang seharusnya sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengunjung. Informasi tentang lokasi, fasilitas dan harga sudah banyak tersedia secara *online* dalam berbagai *website* dan aplikasi. Hal ini memudahkan pengunjung dalam menentukan standar kriteria pelayanan hotel atau penginapan berdasarkan klasifikasi hotel.

Kota Batam merupakan salah satu kawasan wisata terpadu di Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu sangat dibutuhkan sarana akomodasi bagi pengunjung atau wisatawan sebagai tempat menginap atau berkunjung. Beberapa jenis akomodasi diantaranya *Rooming House, Lodging House, Boarding House, Inn, Hotel, Homestay, Guest House, Apartment, Marina Boatel/Nautel, Holiday Flatlets, Holiday Camp, Camping Ground, Losmen, Bungalow, Cottage, Pension, Mansion House, Ryokan, Floating Hotel, Youth Hotel, Mess* dan Wisma (Larasati,

2016). KTM Resort merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi yang berada di Jalan Kolonel Soegiono, Sekupang, Kota Batam. KTM Resort menjadi salah satu tujuan penginapan bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Menurut lokasi, Resort Hotel adalah hotel yang berlokasi di daerah wisata, di daerah pegunungan (*Mountain Hotel*), di daerah pantai (*Beach Hotel*), di daerah danau (*Lake Hotel*), di daerah puncak bukit (*Hill Hotel*), di daerah kawasan hutan lindung (*Forest Hotel*) (Larasati, 2016).

Lokasi KTM Resort yang berada di pinggir laut berbatasan langsung dengan selat Singapura menjadi daya tarik bagi pengunjung. Pengunjung yang datang didominasi oleh wisatawan asal negara Singapura. Selain diminati karena keindahan lokasinya, *resort* ini juga memiliki kemudahan akses transportasi karena jarak tempuh yang dekat dengan Pelabuhan Internasional Sekupang. Namun pengunjung merasakan adanya permasalahan dalam pelayanan *resort*. Hal ini dikarenakan lokasi *resort* ini sangat cocok untuk tempat kegiatan *refreshing* dan relaksasi, banyak pengunjung yang datang untuk menginap menginginkan fasilitas kebugaran seperti *fitness*, *spa* dan *massage*. Dalam sebuah hotel dibutuhkan fasilitas pendukung pelayanan hotel untuk memenuhi kepuasan pengunjung, maka diperlukan beberapa produk hotel terdiri dari kamar (jenis kamar dan lokasi kamar), makanan dan minuman (restoran dan *bar*, *cafe*, *room services* dan *catering*) dan *Minor Operating Department* (*sport*, *club*, *fitness centre*, *offices*, *business centre*, *laundry*, *hotel transfer*, dll) (Larasati, 2016). Namun KTM Resort tidak menyediakan fasilitas tersebut dengan alasan belum mendapatkan *tenant* ataupun *vendor* yang sesuai dengan kebutuhan pihak *resort*. Akibatnya banyak pengunjung

yang tidak jadi memilih KTM Resort untuk tempat menginap bahkan memilih tempat lain yang menyediakan fasilitas *fitness*, *spa* dan *massage*. Hal ini akan menjadi ancaman bagi KTM resort dalam memenangkan persaingan dengan *resort* lainnya di kota Batam.

Sebuah hotel atau penginapan harus memiliki standar kriteria pelayanan terutama dari segi fasilitas yang memadai untuk memenuhi kepuasan pengunjung selama menginap. Sesuai dengan konsepnya jenis penginapan seperti *resort* mengusung konsep alam dengan menghadirkan lanskap panorama di sekelilingnya serta mengembalikan bentuk dan arsitektur tradisional. Salah satu contoh permasalahan yang dialami oleh KTM Resort. KTM Resort termasuk jenis penginapan *resort*, namun keinginan pengunjung yang diluar dari yang disediakan oleh KTM Resort seperti layanan *fitness*, *spa* dan *massage*. Dari pengamatan yang dilakukan terhadap permasalahan pada KTM Resort, maka dapat diketahui bahwa di kota Batam masih ada penginapan yang belum melengkapi layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengunjung, klasifikasi penginapan dan kriteria layanan sebagai karakteristik penginapan tersebut. Maka perlu dilakukan pengklasifikasian kriteria pelayanan berdasarkan klasifikasi hotel jenis *resort* terutama dari segi fasilitas. Diharapkan dengan penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan klasifikasi hotel dan mampu bertahan di tengah-tengah persaingan industri *hospitality* yang ketat di kota Batam.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Tidak tersedianya fasilitas *fitness*, *spa* dan *massage* di KTM Resort.
2. KTM Resort belum mendapatkan *tenant* dan *vendor fitness*, *spa* dan *massage* yang sesuai dengan kebutuhan *resort*.

## 1.3. Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah penelitian antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pelayanan dari aspek fasilitas hotel.
2. Jenis hotel yang dibahas dalam penelitian ini adalah *Resort*.
3. Penelitian ini membahas tentang menyusun kriteria pelayanan hotel sesuai klasifikasi hotel di kota Batam.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD).

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apa standar kriteria pelayanan hotel di kota Batam berdasarkan klasifikasi hotel tersebut?

## 1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis standar kriteria pelayanan hotel di kota Batam berdasarkan klasifikasi hotel tersebut.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini secara praktis dan teoritis yaitu:

### **1.6.1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam penentuan kriteria pelayanan hotel dan penginapan bagi pengunjung.

### **1.6.2. Manfaat Teoritis**

#### 1. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu teknik industri khususnya dalam menganalisis kriteria pelayanan hotel dan penginapan bagi pengunjung.

#### 2. Bagi Universitas

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program pembelajaran tentang kriteria pelayanan hotel dan penginapan.

#### 3. Bagi Objek Penelitian

Berharap hasil dari penelitian ini, industri *hospitality* dan pariwisata bisa menentukan kriteria standar pelayanan hotel yang lebih cocok untuk perusahaan akomodasi.