

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata semakin berkembang, khusus di kota Batam provinsi Kepulauan Riau, sehingga memicu pelaku industri perhotelan ikut berpartisipasi menyediakan perlengkapan untuk para wisatawan. Hotel *alternative* tempat menginap yang sangat diminati oleh semua orang terutama untuk pendatang. Hotel menyediakan tempat menginap, layanan, makanan, minuman, fasilitas lainya sebagai pelengkap. Sekarang ini hotel dibuat semenarik mungkin, agar bisa mendapatkan hati konsumen dan kelengkapan peralatan serta layanan yang baik. Industri perhotelan memberikan gabungan dari produk dan jasanya.

Kota Batam kota wisata yang tidak lepas dari para wisatawan liburan bahkan menjalankan bisnis mendatangi kota ini. Persaingan bisnis hotel sekarang sangat ketat, banyak nya jumlah hotel di kota Batam membuat pengelola hotel saling bersaing menarik pariwisata supaya menginap di hotel yang disediakan. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan salah satu usaha dalam menarik wisatawan memberikan fasilitas yang memadai dan pelayanan di hotel.

Memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Citra perusahaan baik jika pelayanan yang diberikan berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan keadaan mempengaruhi seseorang yang bisa melampaui harapan-harapan (Pambudy, 2016:12). Kualitas pelayanan meliputi keramah – tamahan dan keterampilan staf, dan kesiapan staf

dalam memberikan membantu keperluan dari konsumen. Kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh untuk kemajuan Hotel, bagaimana cara perusahaan memberikan pelayanan supaya bisa menimbulkan kenyamanan untuk konsumen. Pelayanan yang baik akan terjadi ketika keinginan dan harapan konsumen terpenuhi, sehingga mereka tidak akan berpindah ke jasa lain dan akan tetap kembali menggunakan jasa yang sama. Layanan yang diberikan juga sebagai kekuatan untuk bersaing dengan Hotel-hotel lainnya, perusahaan mempertahankan konsumen mereka dengan cara memberikan pelayanan yang baik. Dengan memberikan layanan ekstra dan baik membuat para konsumen tidak mudah berpaling. Ketika mereka sudah menerima layanan yang begitu baik maka tidak akan mungkin mereka tidak akan datang menggunakan jasa kembali, dan ketika mereka sudah menerima pengalaman dari hasil apa yang telah diterima baik, maka tanpa disadari mereka akan sangat membawa keuntungan karena mereka akan membawa pengalaman baik ini ke orang yang mereka kenal ataupun untuk orang lain sehingga sangat menguntungkan bagi hotel dan dapat membantu memberikan informasi ke masyarakat banyak.

Tidak hanya pelayanan baik, fasilitas juga harus ikut berperan untuk menjaring konsumen. Demi terciptanya kepuasan tamu fasilitas dalam bisnis jasa hal terpenting demi kemajuan bisnis, apalagi menyangkut langsung apa yang dirasakan oleh pengguna jasa. Sebab fasilitas sebagai sarana untuk melancarkan dan mempermudah melakukan aktivitas (Indrayani & Welia, 2018:132). Dengan adanya kelengkapan dan desain yang menarik membuat konsumen puas. Dari sudut pandang konsumen pada suatu perusahaan didasari pada hasil dan

pengalaman yang didapatkan setelah memakai jasa tersebut. Kepuasan konsumen bisa tercapai apabila perusahaan menyediakan fasilitas memadai untuk menambah nilai dari pelayanan. Fasilitas disediakan untuk digunakan oleh pengunjung selama menggunakan jasa. Maka dari itu jasa yaitu suatu hal yang tidak berwujud tapi bisa dirasakan maka konsumen lebih menilai dari kenyataan – kenyataan.

Fasilitas ialah nilai ukur baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas sangat berpengaruh terhadap sudut pandang konsumen. Apabila fasilitas yang diberikan berkualitas dapat menyenangkan konsumen lebih baik dan sesuai yang diharapkan, besar peluang konsumen akan datang kembali. Hal ini sangat perlu diperhatikan untuk perusahaan agar tetap mempertahankan citra perusahaan, meraih loyalitas pelanggan, perusahaan harus senantiasa memberikan kebutuhan dengan cara mengetahui pelayanan fasilitas sesuai *price* biaya pengeluaran konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan emosional dan respon yang membangun dalam diri konsumen, hasil yang didapat dari produk atau jasa telah melampaui keinginan, bisa disimpulkan konsumen puas. Kepuasan konsumen ditentukan dari ekspektasi harapan konsumen sebelum pengguna jasa dibandingkan dengan sudut pandang setelah merasakan hasil jasa (Mahrawati, 2016:2). Dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan perusahaan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen. Tapi untuk membangun dan mempertahankan kepuasan konsumen tidaklah mudah. Andaikan hasil tidak sesuai dari yang diharapkan konsumen maka bisa dibilang kepuasan konsumen belum bisa dibilang tercapai. Maka dari itu dengan cara upaya mengoptimalkan

pelayanan dan fasilitas terbaik yang akan memberikan hasil kepuasan terhadap pelanggan. Untuk memuaskan konsumen harus melakukan cara yang menguntungkan dimana kedua belah pihak merasa senang tidak merugikan. Respon rasa puas sangat lah diharapkan oleh perusahaan, ketika pelanggan merasakan kepuasan dampaknya tanpa disadari mereka akan mempermosikan jasanya karena telah sesuai harapan dan keinginan, dan mereka juga akan menjadi tamu yang loyal. Dari ini bisa dilihat citra dari perusahaan kedepannya baik atau tidaknya.

Hotel Kaliban perusahaan yang bergerak dibidang jasa, mulai berdiri tahun 2015 yang merupakan Hotel berbintang dua dan memiliki 5 lantai terdapat 50 kamar yang mempunyai 20 orang karyawan. Hotel yang berada di kompleks Purimas Residence blok C25 Batam Center dengan lokasi bagus yang sangat dekat dengan pelabuhan kota Batam, kantor imigrasi, serta pusat perbelanjaan seperti mega mall. Di bawah ini Terdapat beberapa data – data dari Hotel Kaliban:

**Tabel 1.1** Pelayanan Hotel kaliban

<b>Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>
Pelayanan 24 jam	Proses <i>check-in</i> <i>check-out</i> pelayanan lambat, ketidak sesuaian pesanan kamar lewat web, dan lama bantuan tambahan.
Makanan	Lambat <i>follow-up</i> orderan makanan Menu tidak bervariasi,
Kenyaman kamar	Sirkulasi udara kamar buruk, Aroma ruangan buruk.
Kebersihan	Sprei yang kurang bersih, area toilet kotor, lantai yang kurang bersih.

**Sumber:** Kaliban Hotel Batam (2020)

Adapun ulasan dari data diatas terdapat berbagai masalah yang dikeluhkan oleh konsumen mengenai pelayanan yang kurang maksimal seperti proses *check-in* dan *check-out* pelayanan yang lamban dari karyawan, kelalaian dari pihak hotel

terjadi saat tamu memesan kamar melalui *website* dan masalah terjadi saat tamu chek-in, tidak sesuai dengan ruangan dipesan, ini terjadi karena kelalaian pihak hotel sebab kurangnya pengecekan dari pihak hotel akan memicu kekecewaan tamu. Kemudian lambatnya bantuan tambahan diinginkan tamu seperti tamu membutuhkan *engineer* dikarenakan AC yang kurang dingin, dan tamu memerlukan tambahan handuk, sandal, tisu dan lain sebagainya.

Kemudian Telat pada saat pengorderan makanan tamu memerlukan waktu hingga 30 menit menunggu setelah pengorderan di restoran untuk mendapatkan makanan dan minuman. Dan menu sarapan yang tidak bervariasi, kemudian sirkulasi udara buruk karena kamar hotel yang tidak memiliki jendela, sehingga ruangan jadi bau, lembab, menimbulkan ketidaknyamanan ketika berada di dalam ruangan kamar. Kebersihan tempat tidur di hotel masih kotor, dan masih ada bekas kotoran yang menempel di area tempat tidur, seperti spreng kasur, lantai, toilet.

Berdasarkan ulasan di atas kualitas pelayanan di hotel Kaliban ada permasalahan sebagaimana kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Jika masih banyak keluhan –keluhan negatif yang ada maka sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan akan sangat berdampak konsumen akan berpindah menggunakan jasa lain dan akan menceritakan hasil pengalamannya meliputi tentang permasalahan-permasalahan seperti kekecewaan yang telah diterima, sehingga bisa memperburuk citra dan ekstensi perusahaan

**Tabel 1.2** Fasilitas – Fasilitas Hotel Kaliban

Fasilitas	Keterangan
Parkiran	Parkiran yang tersedia untuk konsumen Sempit
Koneksi internet	Jaringan internet yang tersedia kurang Terkoneksi
Area Kamar	Mesin air mandi hangat tidak berfungsi, pemanas air tidak tersedia Kamar
Ruang Lobby	Ruang lobby tersedia terdapat kurangnya kursi yang disediakan untuk pengunjung

**Sumber:** Kaliban Hotel batam (2020)

Berdasarkan ulasan dari tabel diatas terdapat Fasilitas yang kurang seperti tempat parkir yang tidak memadai atau tidak begitu luas. Dengan adanya keterbatasan parkir akan membuat ketidak nyamanan untuk tamu yang menggunakan mobil, masih ada tamu yang parkir ditempat lain didekat hotel saat parkir penuh. Kemudian jaringan internet yang kurang cepat atau kurang terkoneksi sehingga para tamu tidak biasa sepenuhnya menggunakan wifi yang telah disediakan, dan tidak tersedianya pemanas air disetiap kamar dan air mandi hangat yang sering tidak berfungsi, dan juga ruang lobby kursi yang tersedia. Kurang sehingga ketika konsumen datang untuk menunggu harus bergantian untuk duduk. Ini bisa terjadi karena ketidak telitian dari penyedia jasa menyediakan *facilities* untuk konsumennya.

Tentu kurangnya fasilitas ini sangat berpengaruh terhadap perusahaan. Dimana fasilitas sebagai alat untuk memberikan kemudahan bagi konsumen kaliban hotel. Jika sering muncul masalah – masalah akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen yang menggunakan jasa, sementara konsumen yang kurang puas atau tidak puas akan berpindah menggunakan jasa yang lain. Ini akan berdampak pada penurunan konsumen untuk berkunjung kembali. Hal ini bisa dilihat dari data dari kaliban hotel.

**Tabel 1.3** Data pengunjung pada tahun 2019

NO	Bulan	Jumlah
1	Juli	223
2	Agustus	215
3	September	206
4	Oktober	210
5	November	212
6	Desember	137
7	Total	1.203

**Sumber:** Hotel Kaliban (2020)

Terlihat dari tabel data diatas pengunjung mengalami kenaikan penurunan terjadi mulai bulan agustus, di bulan juli jumlah pengunjung sebanyak 223, penurunan di bulan Agustus 215, hingga di bulan September 206, terjadi peningkatan di bulan Oktober 210 tamu yang menginap, dan terjadi penurunan kembali pada bulan Desember 137. Berdasarkan uraian diatas terjadinya penurunan pelanggan yang menginap bisa terjadi karena disebabkan pengaruh dari masalah masalah dari kualitas pelayanan dan Fasilitas yang kurang baik setiap bulanya.

Dari penjabaran permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi menjadi topik penelitian karya ilmiah berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN KALIBAN HOTEL**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sehubungan penjabaran latar belakang masalah,dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Kaliban Hotel?
2. Apakah Fasilitas Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Kaliban Hotel?
3. Apakah Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kaliban Hotel?

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas,pada penelitian ini penulis mengidentifikasi permasalahan-permasalahannya sebagai berikut:

1. Lambat nya proses chek-in dan chek-out sehingga konsumen menunggu lama
2. Terdapat ketidak sesuaian ketika pemesanan kamar dari web,dan lama bantuan tambahan.
3. Lambat follow-up pengorderan makanan,menu makanan tidak bervariasi.
4. Sirkulasi udara ruangan buruk,kebersihan area kamar dan tempat tidur,toilet hotel masih kurang bersih.

5. Parkiran yang tetrseedia sempit.
6. Tidak tersedianya pemanas air dikamar,air mandi hangat tidak berfungsi.
7. Koneksi Internet yang kurang cepat terkoneksi.
8. Lobby yang tersedia kursinya sedikit.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Disebabkan besarnya permasalahan yang ada,beserta terbatasnya waktu juga kemampuan untuk penelitian dan supaya pembahasan tidak meluas,untuk itu penulis membuat batasan masalah pada Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kaliban Hotel,pada penelitian ini difokuskan pada:

- 1 Pengunjung pelanggan Hotel kaliban.
- 2 Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dengan fasilitas dan kepuasan konsumen variable terikat.
- 3 Data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini bersumber dari Kaliban Hotel Batam,periode juli 2019 – desesMBER 2019.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas,penelitian bertujuan supaya mengetahui:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa Kaliban Hotel.
2. Untuk mnegtahui Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa Kaliban Hotel.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan,fasilitas,secara stimulant terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa Kaliban Hotel.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Harapan penulis agar bisa memberikan manfaat, ilmu pengetahuan serta wawasan terkhusus di sektor jasa

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi penulis

Sebagai penambah wawasan pada penelitian apakah memang berpengaruh apabila konsumen diberi pelayanan yang berkualitas, fasilitas terhadap kepuasan konsumen dan agar dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang ilmu usaha dibidang jasa berdasarkan pada teori-teori yang dipelajari.

2. Bagi institusi

Penelitian berharap dapat menambah referensi Universitas Putera Batam

3. Bagi perusahaan

Supaya bisa memberi gambaran, solusi dan bahan pertimbangan buat perusahaan disaat akan mengambil keputusan dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Bagi peneliti lanjut

Agar bisa memperluas variabel yang sudah ada sebagai penambah wawasan bagi pembaca lainnya. termasuk bagi peneliti sebagai bahan untuk dipelajari.