

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di bidang bisnis sekarang ini terdapat pesaing yang tergolong sangat ketat dan akan berubah terus dengan mengikuti perubahan teknologi. Dengan adanya teknologi yang canggih sekarang ini akan memudahkan pelanggan untuk mencari berita yang sulit dicari tentang produk dan jasa yang ada di pasaran. Penjual atau produsen juga harus dapat mencukupi kebutuhan dan kemauan pelanggannya dalam segi fasilitas dengan upaya memberikan pelayanan yang baik secara maksimal. Pada dasarnya rasa puas yang terdapat pada pelanggan akan membuat loyalitas dari pelanggan dapat terjaga.

Setiap perusahaan diharapkan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya dalam hal memberikan kualitas jasa dan produk untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan secara maksimal. Kepuasan pelanggan dinyatakan jika kelengkapan perilaku yang ditunjukkan pelanggan atas jasa dan barang setelah pelanggan memakainya menurut (Erpurin, 2019: 183) Tingkat kepuasan dari pelanggan dapat diukur dari seberapa banyak harapan pelanggan terhadap kinerja jasa dan barang dalam mencukupi kebutuhan pelanggan. Pada umumnya pelanggan akan merasa senang saat mendapatkan hasil jasa dan barang yang sesuai dengan ekspektasinya dan akan menyebabkan pelanggan merasa tidak puas jika mendapatkan barang yang tidak sama dengan ekspektasinya dan mengakibatkan pelanggan cenderung tidak memakai lagi jasa dan produk dan jasa tersebut. Menurut (Erpurin, 2019: 183) kepuasan pelanggan merupakan perasaan

kekecewaan dan kepuasan yang timbul oleh seseorang sesudah melakukan pertimbangan hasil yang dibandingkan dengan hasil yang dimaksud.

Fasilitas merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa karena berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan. pelanggan menilai dari hal yang telah pelanggan terima setelah pelanggan menerima jasa yang ditawarkan. Pelanggan cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan. Fasilitas berkaitan erat dalam pembentukan persepsi pelanggan dengan perusahaan diharapkan dapat mempertahankan eksistensinya dan bisa mengalahkan pesaingnya. Pelanggan akan merasa tertarik dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan bila perusahaan tersebut mempunyai fasilitas yang baik dari pesaing lainnya. Menurut (Meftahudin, 2018: 283) bertambah sempurnanya fasilitas yang tersedia di suatu perusahaan, akan membuat pelanggan lebih berminat dan langsung memutuskan perusahaan itu untuk menjadi pilihan utama berdasar pada persepsinya mengenai fasilitas yang disediakan.

Tidak hanya dalam segi fasilitas yang penting, namun pelayanan yang berkualitas juga penting dan harus diperhatikan dalam usaha. Kualitas pelayanan jasa dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan jasa juga memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan. Masalah pelayanan sesungguhnya bukan perkara yang susah, namun jika tidak diperhatikan maka dapat menyebabkan situasi menjadi terancam dikarenakan sifatnya yang sangat rentan. struktur pelayanan yang harus didukung oleh kualitas dan fasilitas yang memadai menurut (Wasiman, 2017: 122).

Usaha perhotelan yaitu perusahaan jasa yang memadukan antara layanan dan produk. Makanan, minuman, struktur bangunan dan interior serta eksterior kamar hotel beserta seluruh fasilitas merupakan contoh produk yang dijual. Terkait dengan hal tersebut, salah satu perusahaan yang ada di bidang perhotelan ialah Evitel Hotel. Evitel hotel beroperasi sejak tahun 2017, Evitel Hotel merupakan hotel yang berbintang tiga yang berlokasi di Jl. Tengku Umar. Salah satu visi dari Evitel Hotel ialah menjadikan hotel yang memiliki kualitas yang unggul dan berkelas dalam pelayanan yang profesional dan lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan dan misi dari Evitel hotel yaitu menyediakan keperluan yang diminati oleh pelanggan dan memenuhi permintaan pelanggannya.

Selain harus mampu bersaing dengan perusahaan lain, setiap perusahaan juga harus berusaha untuk memberikan rasa puas untuk pelanggannya dengan maksimal. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang diharapkannya pelanggan bisa saja melakukan komplain atau keluhan. Terdapat komplain secara langsung dari pelanggan di resepsionis di saat *check out* bukan hanya komplain secara langsung yang diterima, namun perusahaan juga mendapatkan beberapa komplain melalui situs website *travel* seperti *booking*, *traveloka* dan *agoda*. Dalam hasil observasi, peneliti melihat bahwa kepuasan pelanggan pada Evitel Hotel tergolong rendah, dan tingkat keluhan pelanggan terhadap hotel yang sekarang ini masih tinggi. Pelanggan memberikan keluhan atas kurangnya pelayanan terhadap pelanggan dan keluhan atas fasilitas yang kurang baik.

Berikut data yang akan di dapatkan dari perusahaan mengenai tingkat kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan seperti berikut:

**Tabel 1.1**  
Tingkat kepuasan pelanggan Evitel Hotel Batam Tahun 2019

Bulan	Jumlah Konsumen	Tingkat Kepuasan					
		Puas	%	Cukup	%	Kurang Puas	%
Januari	368	168	45.78	56	15.26	143	38.96
Febuari	380	189	49.87	58	15.30	132	34.83
Maret	271	128	47.58	47	17.47	94	34.94
April	287	139	48.43	45	15.68	103	35.89
Mei	308	143	46.58	53	17.26	111	36.16
Juni	387	179	46.75	61	15.76	147	37.98
Juli	342	156	45.75	52	15.25	133	39.00
Agustus	257	117	45.70	38	14.84	101	39.45
September	280	124	44.44	43	15.41	112	40.14
Oktober	319	139	43.57	48	15.05	132	41.38
November	344	147	42.86	45	13.12	151	44.02
Desember	490	204	41.72	56	11.45	229	46.93
<b>Total</b>		<b>4033</b>					
<b>Rata-rata</b>		<b>336.08</b>					

**Sumber:** Evitel Hotel Batam, 2019

Terlihat bahwa pada tabel 1.1, rata-rata pelanggan tiap bulannya ialah 336 pelanggan. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dikatakan tergolong rendah, dikarenakan tingkat presentase dalam kolom kurang puas tergolong tinggi. Dimulai pada bulan febuari 2019 yang terjadi penurunan presentase pada tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat ketidakpuasan pelanggan meningkat dari bulan febuari sampai ke bulan seterusnya. Keluhan pertama, AC di dalam kamar tidak berfungsi dengan baik. Keluhan kedua, yang ditemukan adanya kutu kasur dan beberapa adanya kecoak kecil di kamar hotel. keluhan ketiga, seperti lampu redup atau kurangnya pencahayaan di kamar hotel sehingga pelanggan merasa tidak nyaman. Keluhan keempat, mengeluh terdapat adanya noda kuning di spreï sehingga kelihatan tidak bersih. Keluhan kelima, air pada *shower* kamar mandi tidak berfungsi dengan baik seperti tidak mengeluarkan

air panas. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan mempengaruhi jumlah pengunjung hotel. Jika tidak diperbaiki dan semakin banyak pelanggan yang komplain dan membicarakannya ke orang lain akan dapat mempengaruhi calon pelanggan hotel berpikir dua kali untuk memesan kamar di Evitel Hotel.

Selain di fasilitas, kualitas pelayanan juga mendapatkan keluhan *negative* dari pelanggan yang telah berkunjung di Evitel Hotel. Keluhan mengenai pelayanan seperti pelanggan harus mengulang permintaan beberapa kali dan mengeluh bahwa karyawan menghiraukan permintaan yang telah disampaikan. Kemudian terdapat seperti kamar hotel yang belum siap dibersihkan di saat yang seharusnya kamar tersebut harus dibersihkan sebelum pelanggan *check in* ke kamar tersebut yang membuat pelanggan menunggu untuk beberapa saat. Kemudian terdapat beberapa keluhan bahwa resepsionis tidak cepat tanggap saat pelanggan menelepon yang seharusnya ditanggapi dengan cepat dan sopan.

**Tabel 1.2**  
Okupansi Hotel tahun 2017-2019

<b>Tahun</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Januari	1547	1331	1216
Februari	1251	1316	1188
Maret	1161	1094	1066
April	1018	1161	1075
Mei	1215	1109	1130
Juni	1376	1214	1224
Juli	1523	1416	1371
Agustus	1422	1364	1293
September	1384	1317	1214
Oktober	1299	1381	1235
November	1392	1286	1247
Desember	1560	1444	1321
Total	16148	15432	14580

**Sumber :** Evitel Hotel Batam, 2019

Berdasar pada kasus diatas, terdapat adanya fluktuasi jumlah pelanggan yang berkunjung di Eritel Hotel. Dalam periode tahun 2017-2019 total keseluruhan penghuni hotel tidak meningkat, pada tahun 2017 dapat dilihat jumlah okupansi sejumlah 16148, di tahun selanjutnya 2018 okupansinya sejumlah 15432 dan di tahun 2019 terlihat juga bahwa okupansi hotel sejumlah 14580. Dari tabel yang kita lihat bahwa hunian 2017 lebih banyak dan tahun kedepannya mengalami penurunan. Berdasar pada penjelasan di tabel tersebut menyatakan penulis berminat untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Eritel Hotel di Kota Batam.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasar pada latar belakang diatas bahwa dapat diidentifikasi masalah didalam penelitian ini yaitu :

1. Adanya keluhan dari pelanggan mengenai beberapa masalah fasilitas kamar hotel.
2. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan seperti staf yang kurang ramah.
3. Terjadi penurunan okupansi hotel dari tahun 2017-2019.

## **1.3 Batasan Masalah**

Guna memudahkan terlaksananya tujuan penelitian, kemudian karena terbatasnya waktu penelitian, teori serta agar penelitian bisa dilaksanakan dengan lebih mendalam, maka penulis membatasi dan berfokus dipermasalahan yang terkait fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Eritel Hotel

Kota Batam. Didalam penelitian ini dilakukan kepada pelanggan yang berkunjung pada tahun 2020.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian penjelasan dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka didapati perumusan masalah dipenelitian ini yaitu:

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

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai uraian perumusan diatas, maka pada penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu :

1. Guna mengerti adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Evitel Hotel di Kota Batam.
2. Guna mengerti adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Evitel Hotel di Kota Batam.
3. Guna mengerti adanya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Evitel Hotel di Kota Batam.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini ialah :

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini di harapkan menjadi bukti bagi peneliti berikutnya terkait hubungan antar fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Evitel Hotel di Kota Batam.

### **1.6.2 Manfaat penelitian Teoritis**

1. Bagi Penulis

Meningkatkan pemahaman yang lebih tentang bidang jasa terutama tentang fasilitas dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya pada kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

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

3. Bagi Pembaca

Diharapkan pembaca yang membaca penelitian ini bermanfaat untuk menjadikannya referensi.