

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bentuk pengembangan pemerintah untuk menaikkan pemasukan wilayah berasal dari bermacam sumber ialah dengan membangun zona pariwisata. Zona pariwisata merupakan zona yang berpotensi buat tingkatkan pemasukan asli wilayah, hingga dengan pengembangan dan pemanfaatan sumber energi serta kemampuan pariwisata jadi perihal yang sangat berarti. Hal ini didukung dari letak geografis pulau batam yang berjarak 15 kilometer dari Negara Singapura. Sehingga menjadikan Pulau batam sebagai kawasan *free trade zone* yang berdampak pada banyaknya wisatawan-wisatawan baik itu domestik maupun mancanegara.

Dengan terdapatnya mutu pelayanan yang baik dalam sesuatu industri, Kualitas pelayanan adalah Aspek penting bagi perusahaan mengenai pandangan konsumen dalam rangka mengetahui efektifitas dari kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Erlinda & Kurniawan, 2020: 02). Selain itu, fasilitas merupakan aspek yang secara sengaja disediakan oleh perusahaan untuk digunakan oleh konsumen dengan tujuan peningkatan kepuasan secara maksimal (Iskandarsyah & Utami, 2017: 132). Konsumen yang telah puas akan kinerja perusahaan, akan memiliki rasa kepercayaan yang tinggi kepada perusahaan tersebut. Sehingga konsumen tersebut tidak akan meninggalkan perusahaan itu, bahkan akan membantu perusahaan dalam aspek promosi kepada teman serta kerabat nya (Diza, Moniharapon, & Ogi, 2016: 111).

Faktor - faktor penunjang sektor pariwisata bisa dilihat dari banyaknya *travel agent* yang mendatangkan wisatawan domestik maupun asing untuk menikmati wisata yang ada di kota Batam. Hal ini juga berkenaan dengan munculnya hotel berdiri di kota Batam dengan fasilitas yang semakin banyak bersaing antara satu dengan yang lain, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan domestik maupun asing. Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan konsumen dalam penginapan sangat penting bagi parawisatawan. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, Pemerintah Kota Batam menerapkan beberapa usaha dibidang perhotelan yang salah satunya adalah OS Hotel Batam.

OS Hotel Batam adalah salah satu perusahaan jasa akomodasi hotel berstandar bintang 3 di Kota Batam yang berlokasi di Pertokoan Limanda Blok D No. 1-3 Batu Aji, Batam, Indonesia. OS Hotel Batam memiliki 60 kamar dengan tipe *express twin* dan *express double* yang dilengkapi dengan fasilitas berupa kamar ber – AC, Televisi, WIFI, dan restoran. Harga kamar yang ditawarkan oleh OS Hotel Batam yakni mulai dari Rp 209.000 hingga Rp 237.500 per malam sesuai dengan tipe kamar yang di berikan. Berikut terdapat data penginapan pada OS Hotel Batam berdasarkan data satu tahun terakhir dari bulan April 2019 – Juni 2020. (<https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/os-hotelbatu-aji-batam-fka-sky-inn-hotel>)

**Tabel 1. 1** Jumlah Tamu Yang Menginap di OS Hotel Batam pada Bulan April 2019 - Juni 2020

No	Bulan	Jumlah
1	April 2019	1,724
2	Mei 2019	1,012
3	Juni 2019	1,345
4	Juli 2019	1,470
5	Agustus 2019	1,718
6	September 2019	1,430
7	Oktober 2019	1,138
8	November 2019	1,107
9	Desember 2019	1,765
10	Januari 2020	1,618
11	Februari 2020	1,029
12	Maret 2020	1,136
13	April 2020	456
14	Mei 2020	451
15	Juni 2020	700
Total		18.099

**Sumber :** OS Hotel Batam

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat jelas bahwa jumlah tamu di OS Hotel Batam mengalami fluktuatif, dimana dapat diketahui bahwa terjadinya penurunan pada bulan April 2020 berjumlah 456 dan Mei 2020 berjumlah 451. Selain itu juga terjadi kenaikan pada bulan Juni 2020 berjumlah 700. Untuk mengetahui lebih lanjut terkait dengan keluhan konsumen maka peneliti melakukan survei melalui aplikasi Traveloka untuk mengetahui keluhan – keluhan yang dialami oleh konsumen.

Dapat dilihat dengan jelas di tabel keluhan konsumen perihal kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai berikut.

**Tabel 1. 2** Data Keluhan Konsumen pada OS Hotel Batam

No	Tanggal	Keluhan
1	20 April 2019	Ada kecoanya, gantungan handuk ditoleit tidak ada sama sekali
2	24 Mei 2019	Pelayanan tidak bagus tidak sopan
3	16 Juni 2019	Handuknya apek, entah kurang kering atau bekas belum di cuci
4	26 Juni 2019	Toiletnya kurang bersih dan AC-nya kurang dingin
5	29 Juli 2019	AC tidak dingin, kamar tidak bersih, chanel TV hanya ada 3 acara, sudah ditelepon ke receptionis jawabnya iya tapi tidak ada tindakan
6	06 Agustus 2019	Janjinya antar sarapan jam 7, saya tunggu dan sudah berulang-ulang saya telfon baru di antar jam 8 lewat. Padahal saya harus check-out jam 8, room boynya kurang ramah.
7	15 Agustus 2019	Banyak serangga kecil – kecil dan banyak nyamuknya
8	23 September 2019	Kamarnya jelek sekali, bau pesing, kamar mandinya jorok, handuk bau. Gorden kotor, jelek semua not recommended
9	12 Januari 2020	Kurang nyaman. Tak sesuai harapan
10	27 Juni 2020	Kamar apek dan AC-nya tidak dingin

**Sumber :** *Traveloka.com*

Berdasarkan tabel keluhan diatas, Kualitas pelayanan yang dilakukan OS Hotel Batam bisa dikatakan masih kurang efisien dimana konsumen merasa kurang puas dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak OS Hotel Batam. Hal tersebut terlihat jelas dari tabel 1.2 pada bulan Mei 2019 diatas seperti pelayanan

tidak bagus tidak sopan, hal ini menyebabkan konsumen merasa tidak puas pada saat sedang melakukan pemesanan kamar. Kemudian tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan, fasilitas yang diberikan oleh pihak OS Hotel Batam kurang memadai hal ini terlihat jelas pada tabel keluhan diatas pada yaitu AC yang tidak berfungsi selayaknya, kamar mandi yang kotor, handuk yang bau, dan toilet yang kurang bersih. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya ketelitian dalam hal penyediaan jasa fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel untuk konsumennya, sehingga konsumen yang ingin menginap di OS Hotel Batam merasa tidak dengan fasilitas yang diberikan sehingga menyampaikan keluhannya pada kolom ulasan aplikasi Traveloka. Hal ini berdampak pada masyarakat yang sedang mencari hotel sebagai tempat menginap membaca berbagai keluhan di aplikasi Traveloka tersebut. Sebagai perusahaan jasa seharusnya memperhatikan apa yang bisa membuat konsumen merasa puas selama menginap di OS Hotel Batam.

Berdasarkan pemaparan penulis diatas, oleh karena itu peneliti bermaksud meneliti dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada OS Hotel Batam”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, peneliti kemudian menentukan masalah berikut ini :

1. Kurang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan hotel akan membuat konsumen merasa tidak puas.

2. Banyaknya konsumen yang mengeluh, seperti kamar mandi yang kotor, handuk yang bau dan AC juga tidak berfungsi sebagaimana semestinya.
3. Kamar hotel yang terlalu sempit dan sering kepadatan tempat tidur yang masih kotor.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dikarenakan luasnya masalah dan keterbatasan waktu, serta kemampuan meneliti dan membahas masalah yang belum luas, maka peneliti hanya membatasi masalah dalam penelitian ini dengan memperhatikan permasalahan berikut ini :

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam.
2. Objek penelitian dilakukan di OS Hotel Batam.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah, maka rumusan dalam penelitiannya adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan OS Hotel Batam terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini mampu memberikan manfaat, ilmu serta wawasan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti

Memperoleh hasil dan penemuan dari kegiatan penelitian, menambah wawasan ilmu pengetahuan baru.

2. Bagi institusi (UPB)

Diharapkan dengan adanya penelitian tersebut dapat memberikan acuan pada perpustakaan Universitas Putera Batam.

3. Bagi perusahaan

Memberikan gambaran, solusi dan pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen

#### 4. Bagi peneliti lanjutan

Memberikan informasi serta memberikan gambaran bagi peneliti selanjutnya.