

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Lingkup bisnis khususnya pada bidang jasa kini berkembang pesat, bisnis yang bertumbuh dengan pesat di Indonesia ialah pariwisata. Salah satu kota Indonesia yang gencar dalam meningkatkan pariwisatanya adalah kota Batam. Batam merupakan contoh kota yang strategis lokasinya. Kota ini ada di perlintasan pelayaran internasional dan tidak jauh dari Singapura juga Malaysia. Dengan infrastruktur yang memadai, Batam menjadi magnet bagi investor guna menginvestasikan modalnya dan para wisatawan untuk berkunjung (Maryati & Husda, 2020: 19).

Dengan berkembangnya dunia pariwisata di Batam ini menjadi peluang usaha untuk perusahaan rintisan berbasis teknologi di sektor perhotelan yang disebut dengan istilah VHO (*Virtual Hotel Operator*). Di Batam sendiri sudah terdapat beberapa VHO seperti RedDoorz, OYO, AirBnB, dan Airy. VHO ini melihat tujuan wisatawan yang berkunjung di Batam yaitu berkunjung ke daerah wisata maupun berbelanja di Batam bukan untuk menginap di hotel. Sehingga VHO ini menawarkan akomodasi penginapan dengan budget yang terjangkau.

RedDoorz menawarkan layanan dan fasilitas yang dijamin ketika menginap di salah satu properti RedDoorz. setiap properti RedDoorz telah mempunyai standarisasi fasilitas seperti WiFi gratis, televisi layar datar dengan saluran nasional maupun internasional, ranjang yang dibalut dengan linen putih dan bersih, air minum kemasan botol, kamar mandi yang bersih, perlengkapan

mandi, dan pendingin ruangan. Salah satu properti yang telah bekerja sama dengan RedDoorz adalah RedDoorz Plus near Kepri Mall yang merupakan hotel kelas melati dengan total 37 kamar yang berlokasi di Komplek Ruko Taman Eden no.15-16, Jl Ahmad Yani, Kota Batam.

Kualitas pelayanan ialah hal yang wajib diertahankan serta ditingkatkan jika berharap bertahan di kompetisi bisnis. Bila pelayanan yang diberikan diatas ekspektasi klien, maka tamu mendapat hal yang melebihi nilai harapan dari harga yang dibayarkan sehingga tamu terpuaskan serta berpeluang kembali memnggunakan jasa hotel tersebut (Sulastiyono, 2016: 32).

Permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu mengenai kualitas pelayanan yang terjadi di RedDoorz Plus near Kepri Mall terletak pada saat tamu menunggu lama waktu petugas kebersihan dalam membersihkan kamar. Pelayanan staff hotel yang kurang ramah kepada tamu. Tamu terkadang juga mengeluh tentang kamar kurang bersih pada saat membersihkan kamar.

Hal-hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan tamu ketika menginap sehingga tamu tidak akan kembali menginap di RedDoorz Plus near Kepri Mall. Hal ini akan membuat tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall menurun, oleh karena itu kualitas pelayanan RedDoorz Plus near Kepri mall harus mulai ditingkatkan sehingga tamu yang menginap merasa nyaman dan akan kembali menginap di RedDoorz Plus near Kepri Mall. Kualitas pelayanan yang menurun tampak di tabel 1.1.

**Tabel 1. 1** Data Pengunjung Hotel Bulan Januari 2020 - Juni 2020

Bulan	Total Kamar yang Tersedia	Target Tingkat Hunian	Tingkat Hunian
Januari 2020	1.147	573	623
Februari 2020	1.073	536	581
Maret 2020	1.147	573	553
April 2020	1.110	555	261
Mei 2020	1.147	573	152
Juni 2020	1.110	555	246

**Sumber:** RedDoorz Plus near Kepri Mall, 2020

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat tingkat hunian kamar pada RedDoorz Plus near Kepri Mall pada bulan Januari 2020 dimana target tingkat hunian kamar yang ditetapkan sebanyak 573 kamar tercapai dengan 623 kamar yang terisi. Pada bulan Februari 2020 tingkat hunian kamar mengalami penurunan namun target tingkat hunian masih tercapai dengan 581 kamar yang terisi dengan target 536 kamar. Pada bulan Maret 2020 tingkat hunian kamar mengalami penurunan dan tidak mencapai target tingkat hunian kamar dimana hanya 553 kamar yang terisi dengan target 573 kamar. Pada bulan April 2020 mengalami penyusutan tingkat hunian kamar yang signifikan serta tidak mencapai sasaran dimana hanya 261 kamar yang terisi dengan target 555 kamar. Pada bulan Mei 2020 target tingkat hunian tidak tercapai dimana hanya 152 kamar yang terisi dengan target 573 kamar. Pada bulan Juni 2020 target tingkat hunian kamar tidak tercapai dimana hanya 246 kamar yang terisi dengan target 555 kamar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh pengelola RedDoorz Plus near Kepri Mall belum maksimal ialah contoh faktor yang butuh atensi serta harus dilakukan secara konsisten guna menaikkan tingkat hunian.

Fasilitas juga menjadi aspek yang perlu dibenahi untuk menambah tingkat hunian RedDoorz Plus near Kepri Mall. Fasilitas merupakan sesuatu yang diberikan hotel yang menjadi aspek penentu dipilihnya suatu hotel (Maryati & Husda, 2020: 20-21).

Permasalahan fasilitas yang terdapat pada RedDoorz Plus near Kepri Mall dimana fasilitas yang ada di kamar hotel juga terkadang mendapatkan komplain dari tamu di karenakan masalah-masalah seperti pendingin ruangan yang tidak dingin atau tidak dapat dinyalakan, saluran televisi yang kurang jernih, *water heater* untuk mandi terkadang tidak dapat berfungsi. Berikut hasil observasi mengenai fasilitas di RedDoorz Plus near Kepri Mall yang tertera pada tabel 1.2.

**Tabel 1. 2** Data Fasilitas

Fasilitas	Lantai 1	Lantai 2	Lantai 3	Lantai 4	Total	Keterangan
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah		
Pendingin Ruangan	4	12	12	9	37	5 tidak dapat digunakan
Televisi	5	12	12	9	38	16 tidak mempunyai saluran yang jernih
<i>Water Heater</i>	4	12	12	9	37	8 tidak berfungsi

**Sumber:** RedDoorz Plus near Kepri Mall, 2020

Berdasarkan Tabel 1.2, dilihat bahwa RedDoorz Plus near Kepri Mall mempunyai pendingin ruangan, televisi, dan *water heater* yang terdapat pada lantai 1 hingga lantai 4. Pada lantai terdapat 4 pendingin ruangan, 5 televisi, 4 *water heater*. Pada lantai 2 terdapat 12 pendingin ruangan, 12 televisi, 12 *water heater*. Pada lantai 3 terdapat 12 pendingin ruangan, 12 televisi, 12 *water heater*.

Pada lantai 4 terdapat 9 pendingin ruangan, 9 televisi, 9 *water heater*. Total seluruh pendingin ruang yaitu 37, televisi 38, *water heater* 37. Dari hasil observasi ditemukan 5 pendingin ruangan yang tidak dapat digunakan, 16 televisi yang salurannya tidak jernih, 8 *water heater* yang tidak berfungsi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas RedDoorz Plus near Kepri Mall tidak dipelihara dengan baik merupakan suatu aspek perlu atensi guna menaikkan tingkat hunian kamar.

Faktor yang di anggap juga ikut memengaruhi tingkat hunian yaitu iklan digital. Iklan digital merupakan strategi pemasaran yang dilakukan untuk mempublikasikan produk, jasa ataupun profil entitas, berperan guna menarik konsumen agar membeli suatu merek serta sebagai media reminder terhadap produk ataupun jasa tertentu (Aqsa, 2017: 82).

Pemasalahan iklan digital yang terdapat di RedDoorz Plus near Kepri Mall dimana masih minimnya dan tidak konsisten dalam pemasangan iklan digital di *google ads* dan *facebook ads* sehingga masih banyak orang tidak mengetahui lokasi hotel, iklan digital yang dipasang juga masih kurang menarik yang ditunjukkan dengan kunjungan website yang masih rendah. Berikut data iklan RedDoorz Plus near Kepri Mall yang tertera pada tabel 1.3.

**Tabel 1. 3** Data Iklan Digital Tahun 2019-2020

Bulan	Iklan Digital	
	<i>Google Ads</i>	<i>Facebook Ads</i>
September 2019	13	5
Oktober 2019	10	5
November 2019	28	25
Desember 2019	10	15
Januari 2020	20	15
Februari 2020	28	13

**Sumber:** RedDoorz Plus near Kepri Mall, 2020

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat penggunaan *google ads* dan *facebook ads* RedDoorz Plus near Kepri Mall pada bulan September 2019 di *google ads* sebanyak 13 kali dan *facebook ads* sebanyak 5 kali. Pada bulan Oktober 2019 pemasangan iklan di *google ads* mengalami penurunan menjadi sebanyak 10 kali dan pemasangan di *facebook ads* tetap sebanyak 5 kali. Pada bulan November 2019 mengalami kenaikan pemasangan iklan di *google ads* sebanyak 28 kali dan *facebook ads* sebanyak 25 kali. Pada bulan Desember 2019 mengalami penurunan dari bulan sebelumnya menjadi 10 kali di *google ads* dan 15 kali di *facebook ads*. Pada bulan Januari 2020 pemasangan iklan di *google ads* meningkat sebanyak 20 kali dan *facebook ads* masih sama dengan bulan sebelumnya sebanyak 15 kali. Pada bulan Februari 2020 pemasangan iklan di *google ads* meningkat menjadi sebanyak 28 kali dan *facebook ads* menurun menjadi sebanyak 13 kali.

Dapat dilihat Ketidakfokusan memasang iklan secara terus menerus merupakan aspek yang perlu atensi, pihak pengelola hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall sehingga jangkauan kepada konsumen tidak secara menyeluruh yang mengakibatkan masih banyak orang yang tidak mengetahui keberadaan RedDoorz

Plus near Kepri Mall dan menjadi salah satu faktor tingkat hunian kamar mengalami kenaikan dan penurunan.

Permasalahan tingkat hunian yang terdapat di RedDoorz Plus near Kepri Mall dimana masih rendahnya tingkat hunian kamar hingga mengakibatkan tingkat pendapatan hotel menjadi berkurang. Tingkat hunian kamar ialah ukuran pencapaian suatu hotel. Tingginya tingkat hunian kamar suatu hotel, secara implisit mempengaruhi income serta profit hotel tersebut (Solihat, Hamzah, & Susan, 2017: 110).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud guna meneliti terkait **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Iklan Digital Terhadap Tingkat Hunian pada Hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang dapat diklasifikasikan permasalahan berikut:

1. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal sehingga tamu yang pernah menginap di RedDoorz Plus Near Kepri Mall merasa tidak puas.
2. Kurangnya pemeliharaan fasilitas di RedDoorz Plus near Kepri Mall.
3. Pemasangan iklan digital yang tidak konsisten mengakibatkan jangkauan kepada konsumen tidak menyeluruh.
4. Tingkat hunian kamar menurun yang mengakibatkan *income* hotel berkurang.

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar riset yang dihasilkan fokus, baik serta detail maka perlu membatasi masalah yang dibahas. Penulis membatasi penelitian yang terdiri dari:

1. Riset hanya mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, iklan digital, serta tingkat hunian.
2. Objek yang diambil hanya pada tamu yang menginap di RedDoorz Plus near Kepri Mall yang beralamat di Komplek Ruko Taman Eden no.15-16, Jl Ahmad Yani, Kota Batam.
3. Populasi yang peneliti ambil adalah tamu yang pernah menginap selama 6 bulan terakhir, yaitu dimulai dari januari hingga juni 2020.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Selaras dengan batasan masalah yang dipilih, penulis memformulasikan permasalahan riset berikut:

1. Apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall?
2. Apa pengaruh fasilitas terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall?
3. Apa pengaruh iklan digital terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall?
4. Apa pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, serta iklan digital pada tingkat hunian hotel RedDoorz Plus near Kepri Mall?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sesuai rumusan masalah ialah guna:

1. Mengetahui bagaimana dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz plus near Kepri Mall.
2. Mengetahui bagaimana dampak fasilitas terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz plus near Kepri Mall.
3. Mengetahui bagaimana dampak iklan digital terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz plus near Kepri Mall.
4. Mengetahui bagaimana dampak kualitas pelayanan, fasilitas serta iklan digital pada terhadap tingkat hunian hotel RedDoorz plus near Kepri Mall.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Riset diharapkan memiliki manfaat baik teoritis maupun praktis.

##### **1.6.1. Manfaat teoritis**

Output riset diharapkan mampu meningkatkan ilmu serta referensi terkait kualitas pelayanan, fasilitas, serta iklan digital pada tingkat hunian.

##### **1.6.2. Manfaat praktis**

1. Bagi Objek Riset

Diharapkan riset mampu menjadi bahan masukan untuk RedDoorz Plus near Kepri Mall untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, iklan digital, dan tingkat hunian.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil riset diharapkan mampu menjadi referensi ilmu bagi mahasiswa atau mahasiswi Universitas Putera Batam.

3. Bagi peneliti

Mampu meningkatkan keilmuan serta menjadi acuan pertimbangan referensi untuk peneliti di waktu mendatang.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan mampu digunakan untuk menambah referensi dalam riset terkait kualitas pelayanan, fasilitas, iklan digital, serta tingkat hunian.