

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Industri perhotelan merupakan suatu bidang jasa yang menggabungkan produk serta layanan, disamping itu juga pembuatan dan pembangunan hotel di desain senyaman mungkin untuk tamu, mulai dari bangunan hotel yang dibuat *modern, elegant*, serta juga dipadukan dengan interior dan eksterior yang menarik baik itu di *room, restaurant, lounge, bar, meeting room, and facility-facility* pasti sangat membuat nyaman untuk para tamu yang berkunjung dan menginap, kemudian suasana yang sangat beda diciptakan ketika menginap disebuah hotel yang mana para karyawannya selalu menyapa, senyum, sopan dan santun dalam melayani serta fasilitas-fasilitas hotelnya yang bisa digunakan atau dimanfaatkan oleh para tamu, ini semua bertujuan agar semakin membuat para tamu sangat nyaman ketika menginap di hotel. Pada dasarnya industri perhotelan dikenal dengan menjual pelayanan yang keramah tamahan dan ditunjang dengan keterampilan (*skill*) karyawan hotel dalam hal memberikan layanan kepada tamu.

Salah satu pertimbangan tamu dalam menentukan pilihannya untuk menginap disebuah hotel dari layanan yang berkualitas diberikan oleh *staff* / karyawan tersebut, kemudian juga dengan fasilitas hotel yang bisa di gunakan dan nikmati oleh tamu yang mempermudah segala kebutuhan tamu tersebut. Jadi persepsi yang dibuat oleh tamu terhadap pelayanan yang berkualitas melingkupi kesan yang berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, yang diukur melalui instrumen *SERVEQUAL* (Sufriadi, 2018: 122).

Dengan baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas hotel maka tamu akan merasa senang, nyaman dan puas saat menginap dihotel, dan jika tamu telah merasa puas oleh pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan maka tamu tersebut kemungkinan balik lagi untuk menginap kembali dihotel tersebut. Karena kualitas pelayanan sangatlah penting dan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap layanannya, dan semakin kualitas pelayanan itu tinggi atau memiliki standarnya maka jasa tersebut akan selalu digunakan, karena kualitas dan kepuasan adalah hal yang berkaitan. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci dalam merebut kesuksesan, bagus tidaknya sesuatu kualitas pelayanan sangat bergantung pada keahlian oleh penyedia jasa buat perihal memenuhi harapan dari para konsumen (Jayanti, 2016: 2).

Disamping pelayanan yang berkualitas, sebuah fasilitas juga sangat berperan dalam menjaring pelanggan. Yang dimana fasilitas merupakan prasarana yang tujuannya mempermudah pelanggan dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya. Para pelanggan sekarang lebih dominan mempertimbangkan faktor-faktor dalam hal untuk menentukan sebuah produk atau jasa yang mereka inginkan termasuk jasa yang bergerak dibidang perhotelan. Fasilitas menjadi suatu pertimbangan oleh seorang pelanggan dalam menentukan pilihannya untuk menginap dihotel. Seperti hal dalam tingkat harga yang sama atau tidak jauh beda, fasilitas yang bagus, keren, dan lengkap yang disediakan oleh pihak hotel, maka dari itu akan timbul rasa puas dan nyaman yang dirasakan para pelanggan, semua itu akan membuat para pelangga memilih hotel tersebut, karena kelengkapan fasilitas nya. Fasilitas sebuah alat yang penting dalam kehidupan, jadi fasilitas harus dirawat dan

dikelola secara benar dan baik selama masa gunanya, agar senantiasa dapat berguna dengan benar dan baik secara efektif, efisien dan ekonomis (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018: 1).

Kepuasan pelanggan / tamu merupakan tujuan utama atau prioritas dari sebuah usaha industri perhotelan maupun usaha yang bergerak dibidang jasa lainnya, kenapa demikian karena dengan pelanggan atau tamu merasa puas terhadap layanan dan fasilitas yang diteloh sajikan, semua itu bertujuan membuat hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa tersebut akan baik dan memberikan efek jangka Panjang dalam hubungan bisnis nya serta dapat memberikan citra yang baik mengenai hotel. Timbulnya rasa puas pada pelanggan bisa memberikan berupa manfaat seperti, terdapat pengaruh antara perusahaan bersama pelanggan, yaitu dapat menimbulkan hubungan yang lebih harmonis, serta juga dapat memberikan suatu hal dasar yang bagus untuk pembelian selanjutnya kemudian akan timbulnya rasa loyalitas pelanggan (Efnita, 2017: 107-115).

Melihat perkembangan saat ini dengan bertambah banyaknya jumlah hotel jelas mengakibatkan semakin ketatnya dan kompetitifnya persaingan antara hotel yang satu dengan yang lainnya, baik persaingan dari kualitas pelayanan dan fasilitas hotel tersebut. Terdapat suatu hotel yang berbintang tiga berada di kota Batam, beralamat di JL.Raja Fisabilillah Komplek Raffles City Blok E No 6-9 Batam center, yaitu Hotel Sahid Batam Center, Hotel Sahid Batam Center merupakan bagian dari Sahid Group Hotel & Resort yang ada di Indonesia, Hotel Sahid Batam Center sudah beroperasi sejak 08 agustus 2016, dengan memiliki

jumlah 143 kamar yang siap di huni dan memiliki 6 *type* kamar yaitu ( *Superior, Modern Deluxe, Grand Modern Deluxe, Modern deluxe Triple, Junior Suite dan Suite* ), kemudia dilengkapi fasilitas kamar seperti *Air Conditioner (AC), Safety Deposit Box, Mini Cooler, Lemari Pakaian, kamar mandi yang memiliki bathtub dan standing shower* serta air yang bisa di atur suhu nya, *Televisi LED, Meja Kerja yang dilengkapi Note Paper, beserta Kettle Jug & Amenities nya yaitu ada Tea, Coffe, Sugar, Creamer yang berkemasan Sachset, Serta disediakan jaringan Wifi, dan di lengkapi dengan tiga lift untuk tamu menuju ke kamar, ruang meeting, dan Rooftop SKY 8.* Kemudian selain itu juga memiliki *restaurant* yang bernama *SBK (Sahid Batam Kitchen) restaurant*, dan juga memiliki *Lounge Bar* yaitu *Nongsa Bar*, serta memiliki *rooftop* yang bernama *SKY8 rooftop* dan selain itu mempunyai sembilan *meating room*, dan juga memiliki *facilities fitness center, swimming pool & swimming kids sauna, studio class yang dilakukan untuk yoga, zumba, line dance, muaythai & whirlpool.*

Pada daerah Batam Center sendiri banyak hotel-hotel lama maupun baru yang masuk sebagai pesaing atau kompetitor Hotel Sahid Batam Center tersebut, seperti Hotel berbintang 4 yaitu Hotel *Harmoni One, Hotel Harris*, kemudian juga banyak Hotel *Budget* contohnya *Lovina inn, Beverly inn, Sky View, Venesia.* Peningkatan jumlah pesaing atau kompetitor hotel ini dapat memotivasi Hotel Sahid Batam Center untuk lebih berinovatif dan berkompetitif dalam persaingan mendapat tamu, terutama dalam menentukan dan menerapkan kualitas pelayanannya dan fasilitas hotel yang terbaik serta bertujuan agar dapat memuaskan para tamu yang menginap.

Melihat masing-masing kebutuhan tamu, fasilitas yang tersedia pada hotel pasti memiliki banyak perbedaan dan kekurangan yang menyebabkan penurunan pada jumlah tamu yang menginap. Sebagai perusahaan jasa seharusnya memperhatikan apa yang bisa membuat tamu puas sehingga dapat membuat tamu melakukan tindak promosi kepada para tamu lainnya, apa yang mereka rasakan selama menginap dihotel tersebut. Peneliti akan melakukan penelitiannya berdasarkan salah satu tipe kamar saja, yang akan diteliti ialah kamar bertipe *Suite*, tipe kamar ini merupakan tipe kamar yang paling tinggi dan bagus, baik itu dari fasilitasnya didalam kamar, kemudian juga cara menghadapi atau melayani tamunya, tipe kamar ini akan dihuni biasanya tamu *VIP/VVIP*, dan orang-orang penting baik itu dari pemerintahan maupun perusahaan untuk para petinggi-petingginya.

Berikut disajikan data tamu yang menginap ditipe *Suite room* Hotel Sahid Batam Center, mulai dari periode Agustus 2019 – Agustus 2020 :

**Tabel 1. 1** Jumlah tamu yang menginap ditipe *Suite room* Hotel Sahid Batam Center pada periode Agustus 2019 - Agustus 2020

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH TAMU</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	Agustus 2019	37	15,61%
2	September 2019	31	13,08%
3	Oktober 2019	27	11,40%
4	November 2019	47	19,83%
5	Desember 2019	52	21,94%
6	Januari 2020	17	7,17%
7	Februari 2020	15	6,33%
8	Maret 2020	7	2,95%

9	Agustus 2020	4	1,68%
<b>Total</b>		237	99,99%

**Sumber :** (Hotel Sahid Batam Center, 2019-2020)

Berdasarkan hasil dari data tamu tabel 1.1 diatas, dapat dijelaskan yakni terdapat penurunan dan kenaikan di periode bulan Agustus 2019 hingga Agustus 2020, pada bulan Agustus terlihat jumlah tamu yang menginap di tipe kamar *Suite* cukup banyak, karena dibulan Agustus terjadi *school holidays* yang dimana para tamu *Singapore & Malaysia* sebagian berlibur ke Batam, kemudian pada bulan September terjadi penurunan jumlah tamu dikarenakan para tamu yang berlibur membawa keluarga sudah pulang, karena anak-anak mereka sudah memulai kembali bersekolah, pada bulan Oktober mengalami penurunan kembali yang pesat pada jumlah tamu yang menginap, melihat data tamu yang menginap di bulan Oktober, terlihat banyak tamu lokal yang menginap di hotel jadi sulit untuk bisa menjual kamar *Suite*, dibulan November mengalami tingkat kenaikan yang cukup pesat, melihat data tamu yang menginap di bulan tersebut banyak dari pemerintahan (*Government*) yang mengadakan *meeting* dimana kamar *Suite* banyak ditempatin oleh kepala pemerintahan, kemudian diakhir tahun yang pada bulan Desember mengalami kenaikan pesat jumlah tamu yang menginap di kamar *Suite*, ini disebabkan karena banyak tamu yang berlibur dari mancanegara hingga lokal dalam rangka menyambut tahun baru. Kemudian berlanjut di awal tahun 2020 yaitu pada bulan Januari tingkat jumlah tamu yang mulai menurun karena berita mengenai covid-19 di Wuhan, China sudah meningkatnya tingkat korban yang terkena virus corona tersebut, pada bulan Februari juga mengalami tingkat jumlah tamu yang sangat turun drastis, penyebabnya sama yaitu karena pandemic virus

corona dimana Negara China melakukan *LOCKDOWN* yang mengakibatkan matinya industri didunia, kemudian berlanjut di bulan Maret tingkat jumlah tamu yang menginap dikamar *Suite* semakin menurun, di bulan April tingkat hunian pada tipe kamar *Suite* bahkan tidak ada terjual satupun tamu yang menginap, di Indonesia virus corona sudah menyebar dan juga sudah menimbulkan korban jiwa, melihat meningkat nya korban yang positif terkena virus corona yang ada di Batam, jadi Hotel Sahid Batam Center mendukung gerakan pemerintah kota Batam memutuskan rantai penyebaran virus corona, yang pada tanggal 28 April 2020 Hotel Sahid Batam Center untuk tidak menerima tamu atau di tutup sampai waktu yang di tentukan. Kemudian pada bulan Juli 2020 dan tepatnya tanggal 18 Juli 2020 Hotel Sahid Batam Center mulai kembali menerima tamu karena melihat perkembangan COVID-19 sudah mulai menurun tingkat korban positif dan korban jiwa, dan pada bulan Agustus jumlah hunian kamar *Suite* sudah mulai dihuni oleh tamu dibandingkan bulan Juli, karena pada bulan Agustus terjadi hari libur sekolah dan banyaknya acara kemerdekaan Indonesia banyak tamu yang ingin berlibur, tetapi tetap juga melakukan protokol kesehatan dihotel.

Beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yaitu adanya keluhan dari tamu hotel yang merasa kecewa seperti halnya pelayanan yang di berikan oleh departemen *Housekeeping* dalam membersihkan kamar yang masih menyisahkan kotoran di dalam kamar mandi dan ada sampah, kemudian lama dalam pengerjaan membersihkan kamar sehingga tamu lain lama menunggu untuk *check in*, serta dalam melayani permintaan atau *request* tamu contohnya permintaan sajada, mukenah, kopi, teh dan lain-lainnya itu lama dalam

memberikan permintaan tamu tersebut bahkan harus meminta kedua kali nya dan sering terjadi kelupaan mengenai permintaan tamu tersebut.

Kemudian juga banyak keluhan dari tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center mengenai fasilitas hotel nya seperti hal nya *toilet bowl* yang tersumbat, sama juga dengan *westafel* nya yang tersumbat, *Air Conditioner (AC)* yang kurang dingin bahkan panas, serta air panas yang sering mengalami masalah ketika tamu mau mandi, dan bahkan fasilitas salah satu kamar nya tidak lengkap seperti untuk kamar *Grand Modern Deluxe* yang satu nya ada sofa kemudian yang lain nya tidak ada pada hal tipe kamar nya sama, begitu juga dengan setrikaan yang stock nya terbatas hanya beberapa saja, yang dimana ketika tamu ingin meminjam harus menunggu tamu lain selesai dan pastinya itu membuat tamu kecewa dengan hal tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dengan ini berupaya melaksanakan studi untuk meneliti dari dimensi-dimensi mana saja yang hendak mempengaruhi kebutuhan serta kepuasan tamu dalam menginap di Hotel Sahid Batam Center serta bertujuan untuk dapat memajukan pelayanan jasa di kedepannya. Maka dari itu peneliti akan melakukan studi penelitian berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SAHID BATAM CENTER “

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berlandaskan hasil dari latar belakang masalah yang sudah dibahas, peneliti membuat identifikasi masalah pada studi ini, yaitu:

1. Kurang bersihnya departemen *Housekeeping* dalam membersihkan kamar di Hotel Sahid Batam Center.



2. Lamanya pengerjaan kamar yang di lakukan oleh departemen Housekeeping di Hotel Sahid Batam Center.
3. Lamanya memberikan permintaan atau *request* dari tamu yang di lakukan oleh departemen Housekeeping di Hotel Sahid Batam Center.
4. Tersumbatnya *westafel* dan *toilet bowl* di Hotel Sahid Batam Center.
5. Tidak dinginnya *air conditioner* (AC) di dalam kamar Hotel Sahid Batam Center
6. Adanya perbedaan kelengkapan fasilitas di tipe kamar yang sama pada Hotel Sahid Batam Center.
7. Fasilitas setrikaan yang sangat terbatas di Hotel Sahid Batam Center.
8. Adanya jumlah penurunan tamu di Hotel Sahid Batam Center.

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar studi bisa dikerjakan dengan fokus serta lebih baik, jadi peneliti menentukan masalah-masalah apa saja yang perlu diangkat serta dibatasi, yaitu:

1. Variabel pada studi ini adalah : Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas(X2), dan Kepuasan Tamu (Y)
2. Waktu yang diteliti mulai dari Agustus 2019 sampai Agustus 2020.
3. Peneliti melakukan studi ditipe kamar *Suite* pada Hotel Sahid Batam Center.
4. Responden studi adalah tamu yang menginap pada Hotel Sahid Batam Center.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berlandaskan hasil dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah, jadi peneliti membuat rumusan masalah yang akan dikaji pada studi ini, yaitu:

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center?
2. Apakah secara parsial fasilitas hotel berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Sahid Batam Center?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan hasil dari rumusan masalah, jadi peneliti membuat tiga tujuan studi, yaitu:

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang menginap.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh fasilitas secara terhadap kepuasan tamu yang menginap.
3. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu yang menginap.

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

Terdapat beberapa manfaat yang bisa diperoleh pada studi ini, yakni:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Semoga hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan suatu tambahan pengetahuan dan referensi bagi kajian ilmu, khususnya yang berhubungan dengan manajemen bisnis.

##### **2. Manfaat Praktis**

a Bagi Universitas Putera Batam

Semoga penelitian ini bisa menambah salah satu karya ilmiah dan referensi perpustakaan di Universitas Putera Batam terkait materi mengenai fakultas ilmu sosial dan humaniora terkhusus pada prodi manajemen bisnis.

b Bagi Perusahaan

Semoga penelitian ini bisa memberi sebuah masukan dan informasi untuk Hotel Sahid Batam Center, sehingga dapat tetap memuaskan para tamu yang menginap dan dapat tetap bersaing dengan para kompetitor yang ada.

c Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga penelitian yang telah dikerjakan bisa berguna sebagai suatu bahan untuk mengenal tentang perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata atau dunia perhotelan, jika pada suatu hari nanti menginginkan untuk membuka usaha yang berkaitan dengan penelitian tersebut sedikitnya sudah mengerti cara menjalankannya.

d Bagi Peneliti

Sebagai penambahan ilmu pengetahuan dan serta dapat mengetahui cara dalam membuat karya ilmiah, kemudian syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen bisnis di Universitas Putera Batam.