

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kebutuhan pelanggan yang meningkat tentu memiliki pengaruh dalam segi persaingan antara perusahaan yang satu dengan lainnya guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Sebagai industri yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi dan penginapan, hotel mengalami berbagai perkembangan yang pesat sehingga persaingan ketat terjadi dalam industri dan melahirkan jenis industri perhotelan yang variatif (Aromega dkk., 2019). Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Pasal 14 tentang Pariwisata menyebutkan bahwa Akomodasi merupakan salah satu bidang usaha pariwisata. Maka dari itu, hotel merupakan bagian dari industri pariwisata perlu mementingkan aspek fasilitas dan pelayanan yang baik agar tamu merasa nyaman. Hal ini dikarenakan sebagian besar produk dari industri pariwisata bergerak di bidang jasa (Azhar dkk., 2019).

Dalam suatu perusahaan, kualitas menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan kualitas yang baik tidak hanya ditentukan oleh pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi dari tamu. Fasilitas merupakan sarana guna memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan tertentu yang menyediakan perlengkapan dalam bentuk fisik yang bertujuan untuk memberi kemudahan pada tamu (Utami (dalam Surasdiman dkk., 2019)). Upaya yang dapat dilakukan oleh hotel sebagai pihak penyedia jasa yang memiliki hubungan secara langsung dengan tamu adalah dengan memberikan fasilitas yang baik guna mempertahankan tamu (Kotler (dalam Juliana dkk., 2021)).

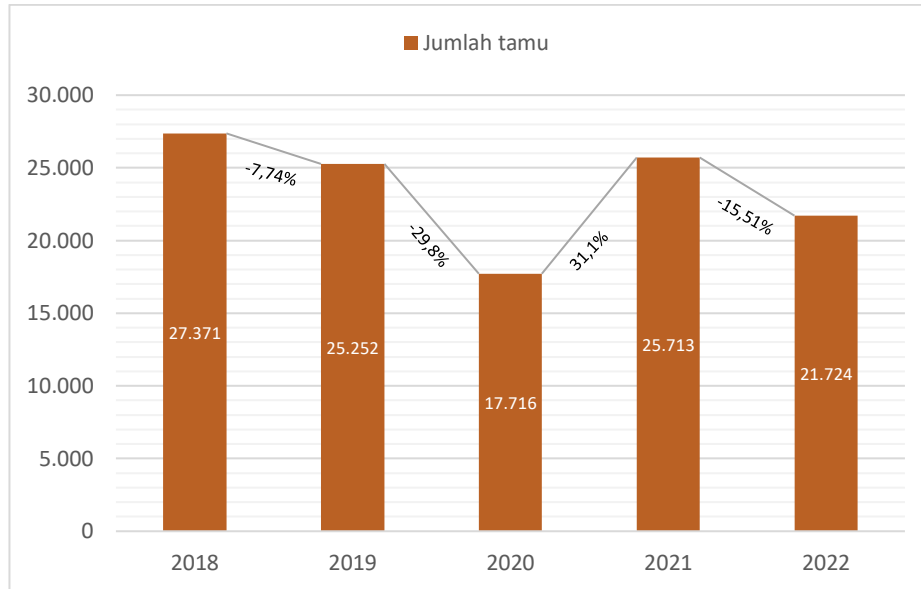
Dalam meningkatkan kinerja suatu industri, selain fasilitas tentunya tingkat pelayanan menjadi aspek krusial dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sumber daya manusia merupakan aspek utama yang tentunya perlu menjadi perhatian dalam dedikasi dan kompetensi dengan kualifikasi khusus terutama di bidang pelayanan (Ibrahim & Thawil, 2019). Dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, selain dengan produk yang ditawarkan, tentunya sebuah perusahaan perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat membangun hubungan yang harmonis (Tjiptono dalam (Gofur, 2019)). Kepuasan

dari pelanggan tercipta ketika keinginan dan harapan dari pelanggan tersebut dapat terwujud (Gofur, 2019).

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan yang didapat dari produk yang disertai ekspektasi dari pelanggan (Kotler & Keller, 2013). Maka dari itu, jika ekspektasi dari tamu dapat dipenuhi, maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya apabila ekspektasi yang diharapkan oleh tamu tidak sesuai, maka tingkat kepuasan tamu akan rendah. Hotel, tentunya perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan untuk memberikan produk dan layanan yang sesuai sehingga tamu tidak mudah beralih ke produk dan layanan lainnya (Sugiyanto & Kurniasari, 2020). Fasilitas dan pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang kepuasan yang dapat merepresentasikan perusahaan jasa tersebut (Anugrah, 2020). Pihak yang menyediakan jasa harus memiliki kesamaan persepsi mengenai kepuasan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik (Mulyawan, 2016). Hotel yang merupakan industri yang menjual fasilitas dan layanan dapat dinilai berhasil berdasarkan cara mempertahankan tamu. Rasa puas dan tidak puas yang didapat oleh tamu memiliki keterkaitan antara harapan dengan kinerja yang diterima dari produk dan layanan tersebut. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing dengan kompetitor lainnya, diperlukan strategi dalam mengatur agar tamu dapat tertarik dengan produk dan layanan yang ditawarkan. Dalam strategi tersebut dibutuhkan kepercayaan dari tamu yang dapat dibentuk melalui tingginya tingkat kepuasan (Kasinem, 2020). Memaksimalkan pengalaman tamu dapat mengurangi kemungkinan tamu yang merasa tidak puas. Sebagian besar tamu yang merasa tidak puas kerap kali memilih untuk meninggalkan produk dan layanan tersebut dan beralih ke produk dan layanan lainnya. Jika hal tersebut dibiarkan secara terus-menerus, maka dapat terjadi penurunan jumlah kunjungan yang berakibat pada laba sehingga mengakibatkan kerugian.

Kota Bandung memiliki beragam usaha jasa akomodasi. Arion Suites Hotel Bandung termasuk ke dalam klasifikasi hotel bintang empat yang terletak di kota Bandung dan berada di bawah naungan Arion Paramita Holding Company. Sebelumnya Arion Suites Hotel Bandung ini bernama Arion Swiss Bell yang digandeng oleh Swiss Bell Internasional terhitung sejak 2005. Hotel tersebut

melakukan *rebranding* pada 8 April 2022 dan berganti nama yang berasal dari Arion Swiss Bell menjadi Arion Suites Hotel Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh dan telah diolah oleh peneliti secara langsung dari Arion Suites Hotel Bandung, dapat dilihat laju pertumbuhan tamu di Arion Suites Hotel, yakni sebagai berikut.



**Gambar 1. 1 Grafik Laju Pertumbuhan Tamu di Arion Suites Hotel Bandung Tahun 2018-2022**

*Sumber: Dokumen Milik Arion Suites Hotel Bandung dan Diolah oleh Peneliti (2023)*

Berdasarkan gambar 1.1. diperoleh data yang meliputi pada tahun 2018 terdapat 27.371 tamu yang menginap di Arion Suites Hotel Bandung, namun dalam jangka waktu satu tahun yaitu 2018 hingga 2019, laju pertumbuhan tamu mengalami penurunan sebesar 7,74%. Kemudian pada tahun 2019 hingga 2020 laju pertumbuhan tamu mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu sebanyak 29,8%. Pada tahun 2020 hingga 2021, laju pertumbuhan tamu mengalami peningkatan yang cukup besar yakni sebanyak 31,1%. Kemudian pada tahun 2021 hingga 2022, laju pertumbuhan tamu kembali menurun yaitu sebanyak 15,5%. Berdasarkan data yang ditunjukkan tersebut laju pertumbuhan tamu dapat dinilai fluktuatif dari tahun ke tahun.

Selain itu, penulis juga mengambil sampel sebanyak seratus ulasan terakhir yang diberikan oleh tamu kepada Arion Suites Hotel Bandung. Berikut ini persentase ulasan terakhir ditunjukkan oleh tabel 1.1.

**Tabel 1. 1 Persentase seratus ulasan terakhir di Google Review**

No.	Skor	Persentase
1.	5/5	43%
2.	4/5	35%
3.	3/5	12%
4.	2/5	4%
5.	1/5	6%

*Sumber : Diolah Peneliti dari Google Review tahun 2022-2023*

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa skor yang tercantum menyatakan tingkat kepuasan tamu. Skor 5/5 menunjukkan tingkat kepuasan tamu sangat puas, skor 4/5 menyatakan puas, skor 3/5 menyatakan cukup puas, skor 2/5 menyatakan tidak puas, serta skor 1/5 berarti sangat tidak puas. Maka berdasarkan data tersebut, terdapat 43% tamu yang memberikan skor 5/5, sebanyak 35% tamu memberikan skor 4/5, kemudian terdapat 12% tamu yang memberikan skor 12%, sebanyak 4% tamu memberikan skor 2/5, dan sebanyak 6% tamu memberikan skor 1/5. Meskipun terdapat 43% tamu yang memberikan skor 5/5 dan sebanyak 35% tamu memberikan skor 4/5, ulasan yang ditemui secara keseluruhan menunjukkan kepuasan terhadap lokasi yang strategis dan kenyamanan. Sedangkan tamu yang memberikan skor di bawah 5/5, secara umum menyatakan kurangnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Apabila persentase tersebut dijumlahkan, maka skor dibawah 5/5 masih lebih besar yaitu sebanyak 57% apabila dibandingkan dengan tamu yang memberikan skor 5/5 yang memiliki persentase sebanyak 43%.

Data di atas menunjukkan mengenai laju pertumbuhan tamu yang cenderung menurun dan persentase yang menunjukkan keluhan dari tamu terkait fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Arion Suites Hotel Bandung selama satu hingga dua tahun terakhir. Arion Suites Hotel Bandung yang menyandang hotel bintang empat semestinya lebih mengedepankan fasilitas dan pelayanan yang baik dibandingkan hotel di bawah bintang empat lainnya. Hal ini membuktikan

bahwa fasilitas dan pelayanan merupakan sesuatu yang dianggap penting dalam memenuhi kebutuhan tamu. Selain itu, hotel juga perlu menganalisis keinginan dan kebutuhan tamu yang kerap kali berubah. Maka dari itu kinerja yang baik diperlukan guna memberikan persepsi dan pengalaman menginap yang menyenangkan. Hal ini didukung oleh Tjiptono dalam Surti & Anggraeni (2020) yang menyatakan bahwa kualitas adalah situasi yang dinamis dan memiliki keterkaitan dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi. Dengan begitu, kualitas dari fasilitas dan kualitas pelayanan perlu diperhatikan sebagai upaya dalam memenuhi harapan tamu (Surti & Anggraeni, 2020).

Dari data-data tersebut dapat disimpulkan bahwa tamu memberikan penilaian berupa skor yang tinggi terhadap lokasi yang strategis dan kenyamanan. Sedangkan dalam aspek fasilitas dan pelayanan masih ditemukan beberapa aspek dimensi kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan tamu. Temuan berdasar penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Srijani & Hidayat (2017) terdapat korelasi positif secara keseluruhan antara fasilitas dengan kepuasan, kemudian berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Azhar dkk. (2019) dan Nilashi (2021) terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Oniansyah dkk. (2019) kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan, akan tetapi fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terletak pada variabel, waktu, indikator, dan tempat penelitian, sehingga penulis merasa perlu untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan Arion Suites Hotel Bandung dalam memenuhi kepuasan tamu, dengan mengangkat judul “PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARION SUITES HOTEL BANDUNG”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah dijelaskan, maka dapat diformulasikan rumusan masalah sebagai berikut:

Fakhra Nur Sabillah, 2023

*PENGARUH KUALITAS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI ARION SUITES HOTEL BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana kualitas fasilitas di Arion Suites Hotel Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung?
3. Bagaimana tingkat kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi kualitas fasilitas di Arion Suites Hotel Bandung.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Arion Suites Hotel Bandung.
3. Mengidentifikasi kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung.
4. Menganalisis pengaruh kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Arion Suites Hotel Bandung.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan peningkatan pemahaman dalam bidang Ilmu Pariwisata, terutama dalam konteks kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan tamu.
2. Secara akademik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan berupa informasi dan rekomendasi yang bernilai akademis, serta menjadi referensi penting dalam studi lebih lanjut dalam Ilmu Pariwisata.
3. Dalam konteks praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan saran yang berguna dalam mengatasi serta memahami isu-isu yang berkaitan dengan pengaruh kualitas fasilitas dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu di dunia industri perhotelan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan pada penelitian, peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat pengantar yang menguraikan latar belakang konteks dalam penelitian ini, perumusan isu-isu yang dibahas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian, manfaat dari hasil penelitian, dan pemaparan mengenai kerangka penulisan.

## 2. BAB II : Kajian Pustaka

Pada bagian ini, dipaparkan landasan teori yang menjadi pijakan utama penelitian ini secara keseluruhan, termasuk teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, ringkasan dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis-hipotesis penelitian.

## 3. BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini, akan diuraikan mengenai metode yang digunakan dalam pengambilan populasi dan sampel dalam penelitian, identifikasi variabel-variabel yang menjadi fokus, definisi variabel beserta cara pengukurannya, serta rincian mengenai analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini.

## 4. BAB IV : Hasil dan Analisis

Pada bagian ini, akan dipaparkan hasil dan analisis dari penelitian dengan menggunakan interpretasi statistik. Bab ini merupakan inti dari penelitian dan akan mendetailkan temuan-temuan yang telah diperoleh serta menjelaskan interpretasi statistik dari hasil-hasil tersebut secara komprehensif.

## 5. BAB V : Penutup

Bab ini akan menguraikan kesimpulan yang diambil dari hasil analisis penelitian, membahas keterbatasan-keterbatasan yang mungkin ada dalam penelitian ini, dan memberikan saran-saran untuk penelitian yang dapat dilakukan di masa yang akan datang. Hal ini bertujuan untuk merangkum hasil penelitian secara menyeluruh, mengevaluasi signifikansi temuan, dan memberikan panduan bagi penelitian lanjutan.