

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri telekomunikasi, transportasi, perbankan dan perhotelan berkembang dengan cepat sehingga dapat memunculkan persaingan. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen. Tingginya tingkat persaingan yang terjadi menuntut perusahaan untuk mempunyai keunggulan yaitu kualitas pelayanan yang standar. Mengingat keberadaan konsumen merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan, maka perusahaan menyadari betapa sentralnya peranan konsumen. Perusahaan harus memahami tentang keinginan dan kebutuhan konsumen dalam usahanya agar konsumen mendapat kepuasan yang optimal.

Perusahaan menyadari bahwa dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat menghasilkan pendapatan yang besar, sehingga untuk menghadapi resiko kehilangan pelanggan dengan mengabaikan keluhan terhadap permasalahan kecil yang tidak dianggap remeh. Apabila perusahaan mengumpulkan pelanggan yang tidak puas maka ia akan menceritakannya pada setiap orang, dan orang yang mendengar cerita tadi akan menceritakannya pada setiap orang lain dan seterusnya Menurut Hart (98: 2008). Jelas kata-kata yang buruk dari mulut ke mulut lebih cepat daripada kata-kata yang baik dan dengan mudah bisa meracuni

sikap publik mengenai produk perusahaan.

Industri perhotelan, khususnya, adalah salah satu *industry* yang memadukan produk dan layanan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi tamu yang menginap atau *occupant*. Karena dengan produk atau jasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dapat memuaskan kepada *occupant* maka mereka akan membandingkan pelayanan yang diberikan dari satu hotel dengan hotel lain.

Menurut Arianto (2018: 83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik sangat dibutuhkan bagi perkembangan sebuah hotel, agar tamu yang datang menginap menjadi nyaman dan tertarik untuk Kembali ke hotel tersebut. Kualitas layanan yang baik seperti *Reliability* keandalan, *Responsiveness* daya tanggap, *Assurance* jaminan, *Emphaty* perhatian, *Tangible* berwujud harus dapat diwujudkan dengan baik oleh pihak pengelola hotel dan para pegawai hotel tersebut. Apabila merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menginap di tempat yang sama.

Perkembangan bisnis hotel di Indonesia dapat terlihat di berbagai daerah/kota banyak terlihat dibangunnya Hotel-hotel dengan berbagai tingkatan. Mulai dari hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima saat ini. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Hingga saat ini hotel sudah berkembang menjadi bidang bisnis yang begitu menjanjikan, dimana semua masyarakat modern yang akan melakukan bepergian keluar kota untuk

urusan pekerjaan maupun liburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel.

Menurut Widanaputra (2009: 16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Hotel adalah tujuan salah satu pendorong utama dalam meningkatkan pertumbuhan pariwisata di Indonesia. Sehingga bisnis hotel memiliki prospek yang sangat menjanjikan meskipun dalam pengelolaannya membutuhkan modal usaha yang besar dan tenaga kerja yang banyak. Tapi tidak sedikit para pengusaha yang ada di Indonesia tergiur dan mulai menanamkan modal di bidang hotel tersebut untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya disamping memberikan kenyamanan bagi tamu hotel.

Kalimantan merupakan wilayah yang sangat strategis, baik dari segi geografis, demografis dengan jumlah penduduk yang banyak. Secara geografis, Kalimantan selatan berada di bagian tenggara pulau Kalimantan, memiliki Kawasan datawan rendah di bagian barat dan pantai timur, serta dataran tinggi yang dibentuk oleh pegunungan meratus di tengah. Kawasan dataran rendah kebanyakan berupa lahan gambut hingga rawa-rawa sehingga kaya akan sumber keanekaragaman. Jumlah hotel bintang satu di Kalimantan Selatan tercatat 11 hotel, bintang dua ada 15 hotel, bintang tiga ada 12 hotel, bintang empat ada 6 hotel, dan hotel non-bintang ada 246. Sedangkan total keseluruhan kamar hotel

yang ada di Kalimantan Selatan, baik bintang dan non-bintang (kelas melati) sebanyak 9.591 kamar. Perinciannya hotel bintang satu 428 kamar, bintang dua 679 kamar, bintang tiga 557 kamar, bintang empat 592 kamar dan hotel melati (non bintang) 7.335 kamar.

Provinsi Kalimantan Selatan sendiri memiliki banyak hotel berkualitas dan berbintang kualitasnya di sorot karena tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan kualitas yang menyatakan hotelnya berbintang khususnya hotel berbintang satu yang cukup banyak di Kalimantan Selatan yang perlu evaluasi terus-menerus untuk dapat memenangkan persaingan dari para pesaingnya di kelas hotel bintang satu.

Hotel Edotel Syariah merupakan hotel yang operasionalnya, fasilitas menggunakan konsep syariah karena dengan konsep syariah di harapkan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dapat bersaing dengan Hotel Konvensional yang ada di Banjarmasin. Hotel Edotel Syariah yang semakin ketat dilihat adanya beberapa pesaing dalam mendapatkan pelanggan yang tetap dalam persaingan hotel bintang satu. Hal ini mengindikasikan diperlukan pelayanan yang terbaik dalam memuaskan pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan dan akhirnya pelanggan dapat loyal terhadap hotel yang diinapnya dan memberikan nilai yang lebih dari konsumen untuk hotel yang memberikan pelayanan yang terbaik, walaupun hanya berbintang satu. Hotel Edotel Syariah Banjarmasin bersaing dengan hotel yang sama maupun konvensional, maka harus memiliki strategi baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk membuat para pelanggan merasa puas dan loyal dengan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. Hotel Edotel

Syariah akan menerapkan syarat ketentuan pada saat check in seperti harus menunjukkan buku menikah bagi yang berpasangan agar untuk bisa menginap di Hotel Edotel Syariah ini.

Hotel Edotel Syariah Banjarmasin merupakan hotel salah satu hotel berbasis syariah yang dikelola suatu sekolah di Banjarmasin yaitu SMKN 4 Banjarmasin yang beralamatkan di jl. Brigjen H.Hasan Basri 07. Yang menyediakan jasa akomodasi perhotelan. Secara operasional Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menerapkan konsep mengutamakan kepuasan konsumen sebagai konsumen dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan dan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan. Tjiptono (2000: 54) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

Perlu dilakukan evaluasi terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan pada Hotel Edotel Syariah untuk ditingkatkan lagi agar konsumen mendapatkan layanan dan loyalitas terhadap Hotel Eotel Syariah Banjarmasin sehingga dapat memenangkan persaingan baik sesama Syariah maupun konvensional. Tamu Hotel tersebut akan menginap sudah tentu memilih hotel yang berlokasinya sesuai dengan kebutuhan, memiliki kamar-kamar beserta semua fasilitas dan perlengkapan yang dipersiapkan Hotel Edotel Syariah

Banjarmasin yaitu Room Fasilitas; (1). Ac, (2). Television, (3). Mini Bar di kamar Superior, Deluxe, Suite, (4). Coffe Maker, (5). Mineral Water, (6). Shower. Dan fasilitas yang ada di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin; (1). Meeting Room, (2). Coffe Shop, (3). Musholla, (4). Travel Agent, (5). Laundry Service.

Menurut Wijayanti (2012:13), produk adalah sesuatu yang diperjual belikan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan dari sesuatu hasil kreativitas seseorang, tim marketing atau perusahaan. Berbicara mengenai produk hotel sebenarnya berkaitan dengan fasilitas dan pelayanan yang ada dan diberikan oleh suatu hotel. Adapun produk hotel dan fasilitas yang terdapat dalam suatu hotel antara lain: kamar tamu (*guest room*), makanan dan minuman (*food and beverage*) dan jasa-jasa lainnya (*other service*).

Fasilitas Hotel merupakan bagian penting terkait dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kebutuhan para tamu yang ingin menginap. Tak semua hotel memiliki fasilitas yang sama. Hal ini biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis penginapan itu sendiri. Sekalipun hanya sebuah penginapan sederhana, sebaiknya fasilitas yang ditawarkan tetaplah harus terbaik untuk dapat menarik minat pelanggan agar mau menginap di tempat tersebut. Selain untuk membuat pelanggan merasa nyaman, tujuan dan fungsi fasilitas penginapan adalah sebagai upaya perbaikan sistem pemasaran.

Tamu menghendaki tidur yang berkualitas dengan nyaman, seperti tidur di rumah sendiri pastinya, bahkan wajar bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada di rumahnya, karena merasa telah membayar untuk memenuhi

keinginannya. Untuk itu hotel harus menyajikan kamar dengan baik, bersih dan aman agar tamu itu merasa nyaman dan betah tinggal, bahkan akan terus memperpanjang penginapannya di hotel. Pada umumnya fasilitas penginapan yang dapat dijumpai di hotel antara lain: (1) Kolam Renang, (2) Gym Restoran, (3) Ruang meeting, (4) Tempat spa.

Dan berikut ini adalah fasilitas umum yang tersedia di kamar: (1) Tempat tidur, (2) Televisi, (3) Kamar mandi, (4) Coffe maker, (5) Kulkas Lemari, (7) Bathup, shower, dan toilet.

Proses pemesanan kamar hotel yang dilakukan tamu hotel bisa secara langsung untuk datang ke hotel melalui receptionis maupun tidak langsung yaitu dengan menggunakan teknologi informasi seperti melalui media telepon email dan website sesuai dengan perkembangan teknologi informasi pada saat ini ikut mempengaruhi cara kerja pada bisnis hotel ini. Dimana kita akan di haruskan untuk lebih memahami perkembangan yang akan terjadi di bidang teknologi dan informasi sehingga dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

Banyak hal yang akan mempengaruhi maju dan mundurnya sebuah usaha perhotelan, salah satunya yaitu bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar para konsumen puas terhadap layanan yang diberikan pihak hotel. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting baik perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama.

Menurut Parasuraman (Lupioadi, 2001:148) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan kualitas pelayanan menjadi hal utama yang perlu diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning service* dan lain-lain disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan penting dalam menjangkau konsumen. Selain itu juga kualitas pelayanan, harga juga mempengaruhi seseorang dalam melakukan penggunaan jasa di suatu hotel.

Menurut Kotler dan Keller (2008:31) harga adalah sejumlah uang yang ditagih atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga tarif yang ada di Hotel Edotel Syariah Banjarmasin; (1). Standart Room Rp. 250.000,- nett. (2). Superior Room Rp. 275.000,- nett. (3). Superior Room Plus Rp. 285.000,- nett. (4). Deluxe Room Rp. 350.000,- nett. (5). Suite Room Rp. 500.000,- nett. Semua tipe kamar sudah termasuk sarapan

pagi untuk 2 orang.

Perkembangan ekonomi yang semakin cepat menimbulkan pesatnya persaingan usaha pada saat ini khususnya dalam sector pariwisata. Selain pengembangan usaha objek dan daya Tarik wisata, perlu adanya keseimbangan pengembangan usaha sarana akomodasi bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kalimantan Selatan khususnya Banjarmasin. Salah satu akomodasi yang perlu dikembangkan adalah jasa pelayanan hotel. Sebagai industry jasa setiap pengusaha hotel akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan penjualan. Industri jasa perhotelan sekarang ini semakin tumbuh dan berkembang terutama di daerah khususnya di Banjarmasin. Persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat mengharuskan para pelaku bisnis untuk dapat meningkatkan daya saingnya terhadap para pesaing dengan Menyusun strategi pemasaran yang baik guna mempertahankan eksistensinya. Keadaan ini mendorong perusahaan untuk selalu jeli dan tanggap dalam mencermati berbagai perubahan baik internal maupun eksternal yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Dalam bisnis jasa yang bergerak di bidang pariwisata seperti perhotelan, selain memberikan fasilitas yang baik kepada konsumen, hotel juga harus dapat memberikan pengalaman yang tak terlupakan kepada tamunya sehingga tamu merasa puas dan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain sehingga dapat memberikan umpan balik yang positif terhadap hotel.

Masalah utama sebagai sebuah Lembaga jasa pelayanan yang memiliki pesaing adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Hotel Edotel Syariah Banjarmasin dituntut untuk

selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan Harga agar kepuasan konsumen meningkat. Dengan cara memaksimalkan kualitas layanan Pihak Hotel Edotel Syariah Banjarmasin perlu secara cermat menentukan keinginan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan.

Kualitas pelayanan harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 133) yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin”.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin ?

1.2.2. Bagaimana Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin ?

1.2.3. Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin ?

1.3.Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.
- 1.3.2. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.
- 1.3.3. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi akan teori-teori menyangkut tentang Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta dapat bermanfaat untuk pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk akan teori-teori menyangkut tentang Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan Hotel yang lainnya.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat diharapkan agar penulisan dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin

menggunakan jasa Hotel untuk diterapkan kedepannya.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin menggunakan Jasa Hotel.