

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki sektor pariwisata yang menarik baik wisata alam maupun keragaman kebudayaannya. Maka dengan pengelolaan yang baik dan terarah diharapkan pariwisata di Indonesia mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung. Seiring dengan meningkatnya kunjungan ke Indonesia diharapkan dapat membantu menggerakkan perekonomian nasional sehingga dapat memacu pertumbuhan perekonomian yang lebih tinggi di masa yang akan datang. Hal ini sesuai dengan Keppes No. 38 Tahun 2005 yang mengatakan bahwa seluruh sektor harus mendukung pembangunan pariwisata Indonesia. Apalagi pemerintah sudah merencanakan bahwa pariwisata harus menjadi andalan pembangunan Indonesia.

Kemajuan sektor pariwisata Indonesia, memacu provinsi-provinsi di Indonesia untuk lebih meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang mempunyai daya tarik wisata sehingga dapat menarik banyak wisatawan berkunjung ke Jawa Barat.

Kota Bandung sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati wisatawan. Besarnya minat wisatawan berkunjung ke Bandung memacu meningkatkan peluang dalam jenis berbisnis baik objek wisatanya itu sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan

aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transportasi, kuliner dan lain sebagainya. Kemajuan sektor pariwisata ini ditunjukkan dengan Tabel 1.1 yang menjelaskan mengenai perkembangan wisatawan mancanegara maupun nusantara dari tahun 2013-2016 yang datang ke kota Bandung.

Tabel 1.1
Data Kunjungan dan Wisatawan yang Menginap
ke Kota Bandung Tahun 2013-2016

Tahun	Wisatawan yang masuk melalui pintu gerbang			(%)	Wisatawan Menginap			(%)
	Wisman	Wisnus	Total		Wisman	Wisnus	Total	
2013	176.855	5.080.584	5.257.439	-	158.848	3.354.857	3.513.705	-
2014	176.432	5.388.292	5.564.724	+ 2,8	170.982	3.726.447	3.897.295	+ 5,2
2015	180.143	5.627.421	5.807.564	+ 2,1	176.487	4.242.294	4.418.781	+ 6,3
2016	183.932	5.877.162	6.061.094	+ 2,2	130.039	3.874.453	4.004.492	- 4,9

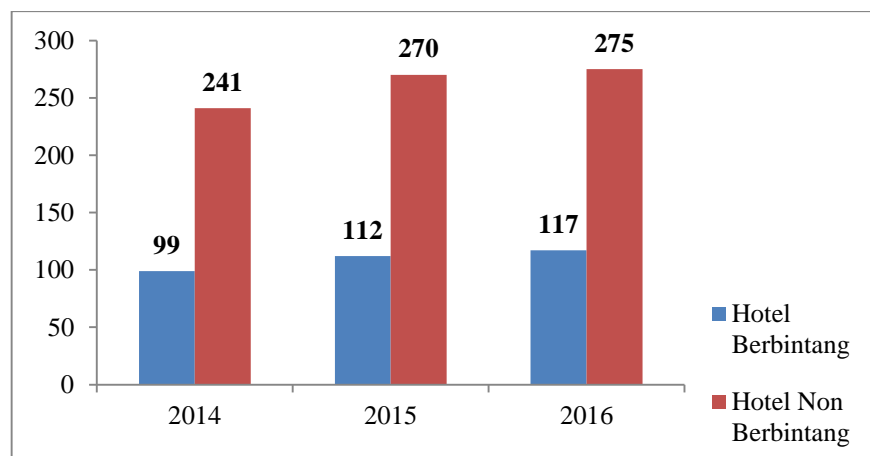
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan baik mancanegara maupun nusantara mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Jumlah wisatawan yang menginap di kota Bandung dari tahun 2013-2015 mengalami kenaikan, namun di tahun 2016 tercatat bahwa jumlah wisatawan menginap mengalami pengurangan sebanyak 4,9%. Hal ini terjadi atas berbagai faktor sehingga jumlah wisatawan menginap tahun 2016 mengalami penurunan.

Dalam industri pariwisata terdapat berbagai jenis bisnis yang menunjang pariwisata yaitu salah satunya bisnis perhotelan. Hotel merupakan sarana tempat beristirahat bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara. Kenyamanan pengunjung hotel dalam menggunakan jasa hotel merupakan persyaratan utama, sehingga para pengelola hotel harus menciptakan kenyamanan sebaik mungkin agar jasa hunian hotel dapat dipertahankan (Widyawati, 2011: 74).

Industri jasa perhotelan di Bandung yang fluktuatif, karena tinggi rendahnya tingkat hunian hotel sangat dipengaruhi oleh eksternal maupun internal. Faktor eksternal mencakup faktor sosial, ekonomi dan kebijakan pemerintah. Sedangkan faktor internal seperti fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh hotel serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Bisnis perhotelan di kota Bandung cukup ketat. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan bisnis hotel dari tahun ke tahun yang bertambah jumlahnya baik hotel berbintang maupun non berbintang. Berikut data pertumbuhan hotel di Kota Bandung tahun 2013-2016.



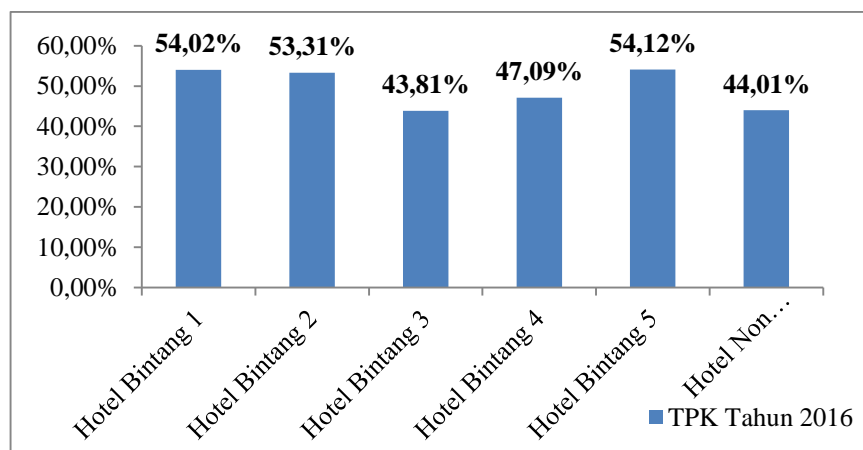
Sumber: Badan Pusat Statistik kota Bandung dan data diolah peneliti

Gambar 1.1
Data Pertumbuhan Hotel di Kota Bandung Tahun 2013-2016

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa pertumbuhan hotel di kota Bandung sangat pesat. Dari tahun 2013 hingga 2016 jumlah hotel baik hotel berbintang maupun non berbintang terus meningkat. Hal itu menyebabkan hotel-hotel di kota Bandung harus dapat mengembangkan penawaran dalam

berbagai aspek agar dapat meningkatkan kunjungan hotel dan memberikan kepuasan yang optimal bagi konsumen.

Dalam meningkatkan Tingkat Penghunian Hotel (TPK) maka berbagai hal dilakukan untuk menarik minat pengunjung agar menginap di hotel tersebut. Dari fasilitas yang disediakan, pelayanan terbaik, harga yang sesuai dan lain sebagainya. Berikut gambar mengenai Tingkat Hunian Hotel (TPK) di kota Bandung tahun 2016.



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Gambar 1.2
Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Kota Bandung Tahun 2016

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa Tingkat Penghunian Hotel (TPK) yang paling tinggi capaiannya di tahun 2016 adalah hotel bintang 5, disusul hotel bintang 1, lalu hotel bintang 2 dan hotel non berbintang serta hotel bintang 4. Tingkat Penghunian Hotel (TPK) paling rendah capaiannya adalah Hotel Bintang 3. Hal itu menunjukkan bahwa Hotel Bintang 3 pada tahun 2016 termasuk kelas hotel yang kurang diminati oleh konsumen.

Hotel bintang 3 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) paling rendah capaiannya dibandingkan hotel lainnya. Hal itu disebabkan persaingan hotel

bintang 3 yang cukup tinggi. Berikut data peringkat hotel bintang 3 di Kota Bandung tahun 2016 berdasarkan pengalaman yang didapat oleh tamu selama menginap.

Tabel 1.2
Peringkat Hotel Bintang 3 di Bandung Tahun 2016

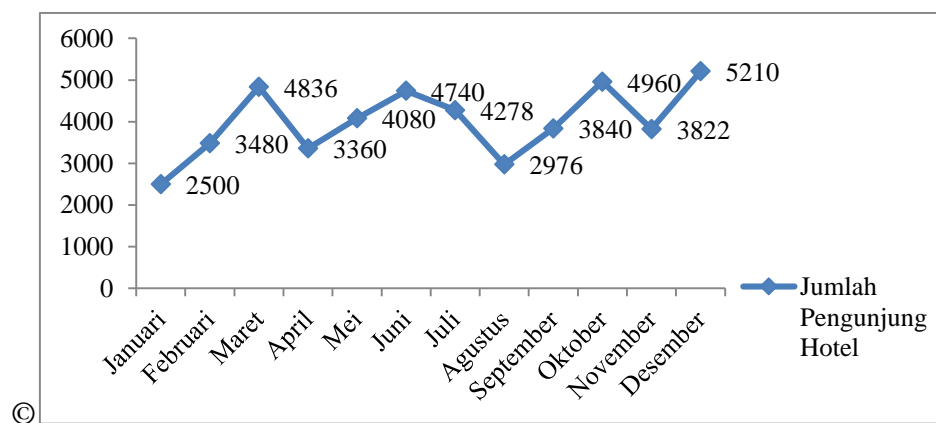
No.	Nama Hotel
1.	Ivory Hotel
2.	Neo Hotel Dipatiukur
3.	Ibis Bandung Trans Studio
4.	New Naripan Hotel
5.	Favehotel Hyper Square
6.	The 101 Bandung Dago Hotel
7.	Ibis Style Bandung Braga
8.	Serela Cihampelas Hotel
9.	Serela Riau Bandung
10.	Ibis Bandung Pasteur
11.	Hotel Sukajadi
12.	Noor Hotel
13.	Tebu Hotel
14.	Hotel Santika
15.	Tune Hotel
16.	Favehotel Premier Cihampelas
17.	Pasar Baru Square Hotel
18.	Serela Merdeka Hotel
19.	Gumilang Regency Dago Hotel
20.	Mitra Hotel
21.	D'Best Hotel
22.	The Palais Dago Hotel
23.	Anggrek Shopping Hotel
24.	Grand Pacific Hotel
25.	De Batara Hotel
26.	De Rain Hotel
27.	Atlantic City Hotel

Sumber: Tripadvisor

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan peringkat 1 sampai dengan 27 hotel Bintang 3 di Kota Bandung pada tahun 2016 diketahui pada peringkat pertama diduduki oleh Ivory Hotel dan peringkat ke 18 oleh Serela Merdeka Hotel. Hal itu menjelaskan bahwa Serela Merdeka Hotel termasuk salah satu hotel

yang kurang diminati oleh konsumen dengan tingkat kepuasan tamu yang cukup rendah adalah berwarna biru.

Serela Merdeka Hotel adalah salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di Jl. Purnawarman No.23 Bandung. Hotel ini memiliki memiliki 80 kamar dan 4 *meeting room* dengan fasilitas modern yang berkapasitas 50 orang. Serela Merdeka memiliki berbagai macam tipe kamar seperti diantaranya *Superior* dengan ukuran 18m², *Deluxe* dengan ukuran 20m², *Loft* dengan ukuran 24m², *Junior Suite* dengan ukuran 27m² dan *Suite* dengan ukuran 40m². Serela Merdeka Hotel dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas termasuk Wi-Fi di semua kamar, restoran dari brand serela yaitu Kookabura Restoran, satpam 24 jam, layanan kebersihan harian, layanan taksi, akses mudah. Tingkat kunjungan Serela Merdeka Hotel cenderung fluktuatif. Hal ini diakibatkan oleh ketatnya persaingan antar hotel di kota Bandung dengan adanya strategi meningkatkan kualitas pelayanan namun menuntut perusahaan agar menetapkan harga murah. Berikut data jumlah pengunjung Serela Merdeka Hotel tahun 2016.



Sumber : Serela Merdeka Hotel

Gambar 1.3
Jumlah Pengunjung Serela Merdeka Hotel

Berdasarkan Gambar 1.3 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung di hotel serela cenderung mengalami fluktuatif. Jumlah kunjungan paling rendah terjadi pada bulan Januari dan jumlah kunjungan paling tinggi di Hotel Serela terjadi pada bulan Desember. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah tingkat kepuasan tamu di Hotel Serela yang masih dianggap kurang maksimal sehingga dapat mempengaruhi jumlah kunjungan hotel yang cenderung naik-turun.

Tingkat kepuasan tamu yang rendah dapat disebabkan oleh berbagai macam hal yang dapat ditunjukkan oleh konsumen. Salah satunya adalah dengan melakukan sistem keluhan. Jumlah keluhan-keluhan yang diterima pihak Hotel Serela cukup banyak dan beragam. Berikut data keluhan di Hotel Serela Tahun 2016.

Tabel 1.3
Data Keluhan Tamu Serela Merdeka Hotel Bulan Januari 2016

No	Keluhan Tamu	Jumlah Keluhan
1	Harga Terbilang Mahal	65
2	Tempat Parkir yang kurang luas	50
3	Kurangnya Pelayanan	68
4	Fasilitas yang kurang lengkap	45
Total		228

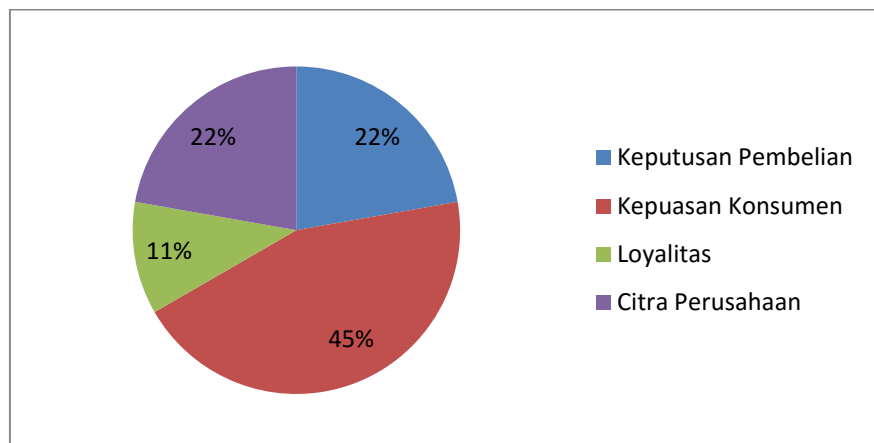
Sumber: Serela Hotel Merdeka

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 228 orang tamu mengeluh, yaitu diantaranya 65 tamu menyatakan bahwa harga terbilang mahal, 50 tamu menyatakan bahwa tempat parkir yang kurang luas, 68 tamu menyatakan kurangnya pelayanan, 45 tamu menyatakan bahwa fasilitas yang kurang lengkap. Dengan adanya tamu hotel yang mengeluh, maka dapat ditarik bahwa kepuasan konsumen pada hotel serela berada dalam kondisi tidak puas. Hal

ini menjadi perhatian penuh bagi pihak hotel karena yang diutamakan dalam bisnis perhotelan salah satunya adalah kepuasan tamu. Jenis keluhan yang diterima pihak hotel sangat beragam seperti pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, fasilitas yang disediakan, pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya.

Menurut Irawan (2012:37), faktor-faktor yang Mendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: Kualitas produk Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik, Harga untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. *Service quality* Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driveryang* mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*. *Emotional factor* Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut, Biaya dan kemudahan Pelanggan akan semakin puasa apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Oleh karena itu, agar dapat mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di Hotel Serela maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Hotel Serela. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut.



Gambar 1.4
Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada
Hotel Serela Bandung
 (Sumber : Hasil pengolahan data 2017)

Berdasarkan Tabel 1.4 menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap Serela Hotel sekitar 45% merasa tidak puas menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi di Hotel Serela.

Selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan konsumen di Hotel Serela, maka peneliti kembali melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Hotel Serela. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 1.4
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Penyebab Menurunnya
Kepuasan Tamu di Hotel Serela

cc	Dimensi	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Total
1.	Kualitas Pelayanan	Karyawan sangat sigap dalam memberikan pelayanan.	2	10	14	3	1	30
		Karyawan menanggapi keluhan dengan sangat	3	9	12	6		30

		cepat.						
2.	Produk	Penampilan kamar yang disediakan Hotel Serela sangat menarik	8	9	13			30
		Kualitas kamar yang disediakan Hotel Serela sangat bersih	7	11	12			30
3.	Harga	Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan	3	9	12	4	2	30
		Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan	4	8	15	3		30
4.	Lokasi	Lokasi Hotel Serela sangat strategis	8	10	12			30
		Hotel Serela sangat mudah dijangkau oleh kendaraan	9	12	9			30
5.	Promosi	Iklan yang dilakukan melalui internet sangat menarik minat Anda	6	11	8	5		30
		Anda datang ke Hotel Serela berdasarkan rekomendasi orang lain	2	14	10	2	2	30
6.	People	Karyawan memiliki penampilan yang rapi	6	12	12			30
		Karyawan memberikan informasi yang jelas	4	13	10	3		30
7.	Proses	Proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> yang sangat mudah	4	9	14	3		30
		Proses pembayaran yang sangat mudah	7	7	16			30
8.	Bukti Fisik	Desain interior Hotel Serela sangat menarik	6	13	10	1		30
		Lingkungan kamar yang sangat bersih	7	13	10			30
9.	Citra Perusahaan	Serela dapat menjaga citra perusahaan dengan sangat baik	7	15	8			30

Sumber: Pengolahan Data Peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Hotel Serela. Masalah tertinggi dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Hotel Serela dianggap kurang optimal. Pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel semestinya melebihi pelayanan yang diharapkan konsumen dan hal itu berlangsung pada saat konsumen sedang menikmati pelayanan hingga sesudah terjadi transaksi. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya (2015) dimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, hasil pendahuluan penelitian menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan perusahaan Hotel Serela masih kurang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Harga dilihat dari sudut pandang konsumen seringkali digunakan sebagai indikator nilai. Apabila produk menerapkan harga yang tinggi maka konsumen pun memiliki persepsi dan harapan yang tinggi pula. Manfaat yang diterima harus melebihi harapan konsumen karena jika tidak, maka konsumen akan merasa kurang puas. Hubungan harga terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Rendy Gulla, Sem George Oroh dan Ferdy Roring (2015) bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dan harga yang diterapkan di Hotel Serela dianggap kurang maksimal. Harapan tamu terhadap pelayanan dan harga yang ditetapkan pihak hotel dengan kinerja hotel tidak berbanding lurus dan hal

itu menyebabkan tingkat kepuasan tamu hotel masih rendah. Hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Bob Foster (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu Serela Merdeka Hotel Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut.

1. Penurunan jumlah wisatawan menginap yang berkunjung ke Kota Bandung tahun 2016.
2. Persaingan bisnis perhotelan di Bandung sangat ketat.
3. Hotel Bintang 3 memiliki Tingkat Penghunian Kamar (TPK) yang rendah.
4. Hotel Serela menduduki peringkat ke-18.

5. Jumlah pengunjung tamu hotel serela mengalami penurunan.
6. Jumlah keluhan yang masuk masih cukup tinggi.
7. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu masih rendah.
8. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.
9. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa dengan harga 450.000 – 600.000 kurang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan.
10. Dari hasil pendahuluan karyawan yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan
11. Karyawan kurang menanggapi keluhan dengan cepat
12. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas yang di sediakan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Serela.
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga yang dilakukan oleh Hotel Serela.
3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen di Hotel Serela.

4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Serela secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Serela.
2. Tanggapan konsumen mengenai harga yang dilakukan oleh Hotel Serela.
3. Tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen Hotel Serela.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Serela secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat berbagai pihak juga dapat berguna bagi yang membacanya terutama bagi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

1.4.1 Kegunaan Praktisi

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap memberikan manfaat kepada pihak-pihak:

1. Bagi Peneliti
 - a. Peneliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi seperti permasalahan kualitas pelayanan di Hotel Serela.

- b. Peneliti dapat mengetahui strategi penerapan harga yang dilakukan oleh Hotel Serela.
- c. Peneliti dapat memperoleh hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Hotel Serela.

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa dilakukan oleh Hotel Serela.
- b. Perusahaan diharapkan dapat menerapkan harga yang sesuai bagi konsumen Hotel Serela.
- c. Perusahaan juga diharapkan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Serela.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut.

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan diskusi dan wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.