

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan suatu industri yang terkait dengan industri lain, dimana pariwisata merupakan gabungan dari fenomena dan hubungan timbal balik, khususnya interaksi dengan wisatawan, pelaku usaha, pemerintah dan daerah tujuan wisata serta masyarakat di wilayah wisata. Menurut UU No. 10 Tahun 2009 mengenai arti pariwisata merupakan industri perkumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa untuk pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata, serta usaha pariwisata yaitu usaha dalam menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan serta penyelenggara pariwisata.

Salah satu diantaranya adalah amenities yang merupakan faktor penting sebagai sarana dan prasarana penunjang serta pelengkap dalam sebuah kawasan pariwisata yang dapat berpengaruh terhadap perhatian wisatawan dalam beraktivitas. Ketersediaan amenities seperti hotel dan restaurant sangat dibutuhkan sebagai pengembangan wisata dikarenakan sangat berpotensi dan diminati oleh wisatawan sebagai pengguna jasa akomodasi dan memberikan aksesibilitas yang sangat mudah dan praktis untuk menjalankan aktivitasnya (Mau D. P & Pramesti D. S, 2019). Pariwisata dan perhotelan merupakan industri yang sangat bergantung kepada sumber daya terutama sumber daya manusia. Pariwisata dan hotel merupakan perusahaan yang menghadapi masalah dalam merekrut dan mempertahankan tenaga kerja berkualitas tinggi, yang juga bergantung pada daya saing mereka di pasar pariwisata (Rihardi, E. L. 2021).

Industri pariwisata kini kian berkembang dengan adanya perkembangan pariwisata mendorong industry perhotelan yang berpartisipasi dalam penyediaan sarana pelengkap untuk wisatawan. Perhotelan sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan wisatawan sebagai fasilitas yang menyediakan jasa penginapan layanan makan dan minum serta fasilitas lain sebagai pelengkap perjalanan wisata, dimana pariwisata dan perhotelan sangat erat kaitannya dalam memajukan kepariwisataan di Indonesia.

Industry perhotelan membantu perkembangan pariwisata sebagai pendukung kegiatan industry dalam hal akomodasi. Dimana pelayanan makanan,minuman, serta fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dengan membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus. Usaha perhotelan sangat tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, jika tingkat kunjungan wisatawan meningkat, maka pertumbuhan dan tingkat hunian dalam bisnis perhotelan juga akan meningkat (Sulastiyono, 2011).

Salah satu hal yang perlu dipertimbangkan dalam memilih hotel sebagai tempat penginapan yaitu fasilitas. Semakin banyak fasilitas yang tersedia akan memberikan kenyamanan lebih maksimal kepada pelanggan. Selain fasilitas, ada faktor lain dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dan memuaskan termasuk faktor utama yang membuat usaha semakin maju dan berkembang pesat. Tujuan utama dalam kepuasan pelanggan yaitu harapan pelanggan yang diinginkan dalam kinerja atau hasil yang berkualitas. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi jika proses penyampaian jasa sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan. 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 pelanggan. Layanan disini adalah segala macam bentuk layanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi layanan yang diberikan oleh receptionist, bell boy, roomservice, security, cleaning service, dan lain-lain. Disamping kualitas layanan yang baik, lokasi juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Mayoritas dari para pengguna jasa hotel adalah mereka yang berasal dari luar daerah yang sedang memiliki urusan disekitar hotel itu berada baik untuk tujuan wisata, bisnis ataupun hanya sebagai tempat transit sementara untuk kemudian melanjutkan perjalanan mereka. Oleh karena itu, lokasi hotel yang strategis akan memudahkan konsumen untuk

mengadakan akses terhadap hotel tersebut. Selain itu harga juga diduga ikut mempengaruhi keputusan menginap konsumen.

Hotel Artotel adalah hotel desain yang terintegrasi dengan seni disetiap sudut hotelnya. Hotel Artotel merupakan bisnis pertama yang diluncurkan oleh Artotel Indonesia sejak tahun 2012, dengan unit pertamanya berada di Surabaya, kemudian berlanjut ke Jakarta dan Sanur, Bali. Sebagai ciri khas Artotel, dalam setiap pembangunannya akan selalu menggandeng seniman lokal untuk melukiskan karya mereka di setiap fasilitas hotel. Selain itu, Artotel juga memiliki Artspace yang merupakan ruang galeri yang diberikan secara cuma-cuma kepada para seniman lokal untuk mempertunjukkan karya mereka secara bergantian setiap bulannya. Hotel Artotel Gelora Senayan yang berlokasi di kawasan Senayan Jakarta, dimana hotel ini berdekatan dengan JCC dan Stadion Utama Gelora Bung Karno. Hotel Artotel Gelora Senayan beroperasi pada bulan April 2024. Hotel Artotel Gelora Senayan ini berdiri sebagai hotel bisnis yang cukup mewah yaitu bintang 4 teratas di kawasan Senayan Jakarta. Hotel Artotel Gelora Senayan ini mengusung tagline "The triumphant story of Indonesia's new cultural oasis, uniting the best of sport, art, and entertainment," kerjasama ini menekankan pada persatuan tiga elemen penting yang menjadi pilar GBK. Keberhasilan dalam pembaharuan dan transformasi area komersil GBK juga menggambarkan komitmen GBK dalam mengintegrasikan dan memperkuat hubungan antara olahraga, kesenian, dan hiburan. Tagline tersebut ingin mengkomunikasikan sebuah kisah keberhasilan, sebuah oasis baru yang telah muncul di Indonesia, menawarkan pengalaman yang beragam dan dinamis, serta menjadi simbol dari perpaduan kekayaan budaya nasional dengan semangat modernisasi dan keberlanjutan. Ini kemudian yang menjadi karakter unik dari Hotel Artotel Gelora Senayan. Hotel Artotel Gelora Senayan tetap bekerja sama dengan pemerintah untuk memberikan akomodasi bagi para atlet Nasional. Untuk akses pemakaian room dan lift terdapat perbedaan antara atlet dan tamu lainnya. Ruang kamar untuk para atlet yakni mulai dari lantai 2 hingga lantai 4 sedangkan ruang kamar untuk tujuan komersial yakni dari lantai 5 hingga lantai 17. Hotel Artotel Gelora Senayan ini mempunyai 471 kamar komersial dan 120 kamar atlet, 471 kamar komersial ini memiliki tipe deluxe, family, executive, premium, junior suite,

executive suite, artsy suite, presidential suite. Selain itu, hotel ini juga memiliki beberapa fasilitas, seperti Lidah Lokal All Day Dining, Buka Mata Coffee Shop, 1 ballroom, 9 meeting room, kolam renang, lapangan tenis, dan Artspace sebagai fasilitas khas Artotel Group.

Latar belakang masalah Hotel Artotel Gelora Senayan adalah mengenai mesin edc yang kurang memadai sehingga pemakaian mesin edc nya terbatas, sering kali staff di Hotel Artotel Gelora Senayan ini secara bergantian memakainya atau rolling dari restoran Lidah Lokal ke bar Buka Mata. Lalu ada ac di sekitar restoran Lidah Lokal yang bocor sehingga membuat lantai menjadi licin dan membahayakan tamu ataupun staff hotel. Lalu penyelesaian masalahnya adalah FB Manager harus lebih memperhatikan fasilitas yang ada di restoran agar tamu merasa puas dengan pelayanannya dan Diperlukan training kepada staff hotel mengenai hospitality.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Artotel Gelora Senayan?
2. Bagaimana fasilitas restoran mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Artotel Gelora Senayan?
3. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas restoran sebagai menjaga upaya kepuasan pelanggan Hotel Artotel Gelora Senayan ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan Hotel Artotel Gelora Senayan.
2. Untuk Mengetahui Mempengaruhi dan menganalisis fasilitas restoran terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Artotel Gelora Senayan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana fasilitas restoran mempengaruhi kepuasan Pelanggan di Hotel Artotel Gelora Senayan

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti, mengenai konsep teori pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Artotel Gelora Senayan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dalam mencapai gelar S1 Sarjana Pariwisata di Universitas Nasional serta menambah wawasan bagi penulis. Dan juga untuk mengaplikasikan dan membandingkan teori-teori yang didapat dari bangku perkuliahan dengan realitas yang ada di lapangan.

b. Bagi hotel

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi, sumbangan pemikiran, dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian dibidang pemasaran khususnya variabel yang digunakan yaitu pengaruh kualitas dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Artotel Gelora Senayan .

c. Bagi almamater

Kegunaan penelitian bagi almamater adalah bahan upaya evaluasi bagi mahasiswa