

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Nurani, N. W. C., & Kusumaningrum, A. P. (2022) secara etimologis pariwisata berasal dari bahasa sanskerta yaitu “pari berarti banyak, berputar-putar, berkali-kali, dan “wisata” berarti perjalanan atau bepergian. Para ahli memberikan pengertian tentang tourism, yang mengatakan tourism itu memberikan pelayanan perjalanan manusia, yang bernilai ekonomis, dan berusaha memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada orang yang mengharapkan pelayanan menyenangkan.

Pariwisata merupakan fenomena yang saat ini sedang populer untuk dikembangkan sebagai penghasil devisa Negara dari non migas, karena industry pariwisata relatif tidak lingkungan. Pengertian tentang pariwisata sudah banyak diulas oleh beberapa ahli.

Menimbulkan pencemaran atau kerugian hasil dari kawasan industri travel di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain keberadaan penginapan sebagai fasilitas sementara bagi para pengunjung yang tinggal dari dalam negeri maupun luar negeri. Sesuai American Lodging and Inn Affiliations (AHMA) dalam catatan harian (Soewarno, Hudiyani dan Sugiarti, 2021) penginapan atau hotel dicirikan sebagai tempat yang memberikan kemudahan, makanan dan minuman serta berbagai pelayanan, untuk disewakan kepada individu maupun pengunjung yang ingin menginap. tinggal sebentar.

Selain itu, menurut Smaradhana dan Lutfie dalam catatan harian (Nur dan Fadili, 2021) Penginapan atau hotel adalah organisasi yang menitikberatkan pada bisnis bantuan dan memiliki gagasan untuk menggabungkan suatu item dengan administrasi. Ada berbagai hal yang biasanya dihadirkan oleh convenience atau penyedia penginapan, antara lain ide denah bangunan penginapan, interior dan eksterior bangunan, kamar dan tempat makan, suasana penginapan, kantor catering penginapan, dan semua fasilitas yang terdapat di dalamnya. Sementara itu, berbagai jenis layanan yang ditawarkan kepada klien mengingat keramahan untuk menawarkan jenis bantuan dan kemampuan staf / pekerja penginapan dalam menawarkan jenis bantuan kepada klien yang berkunjung.

Sementara itu, menurut Sulastiyono (2020:112) mencirikan penginapan sebagai salah satu jenis usaha administrasi yang pengelolaannya tidak dapat dipisahkan dari bantuan makanan, minuman dan ruangan kantor untuk tidur kepada klien yang sedang berpergian dan membayar sesuai kebutuhan. bantuan tersebut didapat tanpa surat larangan khusus. Seperti jasa SPA dan promosi menarik yang diberikan secara cuma-cuma. Tentu saja setiap hotel mengharapkan mendapat kesan yang baik mengenai produk jasa dan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2020) hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam catatan harian (Widyaningrum, 2020) Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk melihat sejauh mana derajat administrasi yang diberikan dapat dicapai dengan asumsi klien.

Seperti yang ditunjukkan oleh Aaker, pengertian kualitas yang dapat diterima adalah kesan klien terhadap kualitas umum atau kelaziman suatu barang atau dominasi suatu barang atau administrasi untuk alasan yang diharapkan (Pradini, Lestari, dan Hardini, 2021). Sedangkan kualitas pelayanan adalah jenis pelayanan yang terlihat secara kasat mata atau tidak tertampung wisatawan atau tamu yang menghargai kesempatan atau yang mengunjungi suatu tempat, yang akan menjalin hubungan yang akan menjadi perjumpaan bagi wisatawan yang mengunjungi suatu tempat (Safitri, Ramdan, dan Sunarya, 2020).

Sedangkan menurut (Dedy & Alfiandi, 2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah cara menyiapkan, mengelola, melayani dan melengkapi semua kebutuhan pelanggan individu atau kelompok untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh suatu perusahaan yang memberikan bentuk pelayanan untuk mengatasi masalah klien, karena kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi suatu perusahaan untuk dapat menilai pelayanan. yang diberikan adalah dalam memahami asumsi atau bahkan

melampaui asumsi klien.

Menurut Widjaja tahun 2020 menyebutkan “Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Kepuasan pelanggan adalah salah satu tujuan dari suatu bisnis untuk dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan yang akan membuat konsumen atau pelanggan merasa puas dan jua senang.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan dibandingkan antara kejadian secara langsung yang diperoleh dengan ekspektasi yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya, Bila kepuasan yang didapatkan pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan akan benar-benar merasa puas dan pastinya akan mereka terus mengadakan mengunjungi ulang serta mengajak sanak keluarga dan temannya sehingga hal tersebut dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Dalam situasi dan kondisi yang demikian, maka dapat dihasilkan persaingan ketat dalam industri perhotelan. Hal tersebut ditinjau pula dengan adanya fasilitas-fasilitas yang ditawarkan, yaitu kemudahan dalam perbankan dan perkreditan, mengakibatkan industri jasa perhotelan harga kamar tidak dapat ditawarkan dan tidak dapat juga mendapatkan diskon.

Menurut (Annishia & Prastiyo, 2019: 22) fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh hotel merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk tinggal atau menyewa di suatu hotel tertentu. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang penting dalam suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dengan memberikan kemudahan, memebuhi kebutuhan dan kenyamanan terhadap pelanggan. Sementara itu menurut Tjiptono dan Chandra dalam jurnal (Widyaningrum, 2020) fasilitas adalah tempat dan suasana yang dibentuk oleh ekterior dan interior yang diberikan oleh penyedia layanan dalam rangka menciptakan rasa aman juga nyaman bagi konsumen. Selain itu dari fasilitas ada yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dari hotel menurut

(Palaba, 2020) kualitas pelayanan adalah melakukan pelayanan dengan baik berdasarkan harapan dari konsumen seperti memenuhi kebutuhan, kemauan dan ekspektasinya. Sedangkan menurut Tjiptono dalam jurnal (Alana & Putro, 2020) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang lebih awal harus disediakan sebelum memberikan pelayanan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sangat penting dalam bisnis jasa, fasilitas yang diberikan seperti kondisi fasilitas, desain eksterior dan interior serta kebersihan harus diperhatikan serta sesuatu yang berkaitan langsung dengan konsumen.

Hotel saat ini sedang menata sedemikian rupa agar tertarik dengan fasilitas dan memberikan kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan tamu dengan profesional. Seiring perkembangannya zaman, sektor perhotelan akan terus berkembang meningkatnya jumlah kunjungan tamu yang menginap maupun kebutuhan bisnisnya.

Dapat kita ketahui kompleks Alam Sutera Kota Tangerang Selatan ini kompleks yang sangat berkembang cepat dengan pertumbuhan infrastruktur maupun ekonomi hal ini membuat persaingan hotel semakin ketat, para pelaku bisnis hotel pun semakin meningkatkan kualitas jasa perhotelan mereka baik dari fasilitas maupun pelayanannya. Sebagai salah satu bisnis jasa hotel tentu saja Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ini sangat mengutamakan kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan.

Dengan meningkatkan pelayanan serta fasilitas-fasilitas *property* hotelnya, hal tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang setelah menginap di hotel tersebut dan banyak apartement dan hotel dengan menawarkan harga kamar dan fasilitas berbeda beda. Salah satunya Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ini.

Hotel ini berlokasi di Jalan Jl Alam Sutera Boulevard Kav23, Serpong *Sub-District*, South Tangerang City, Banten, yang berlokasi sangat strategis dan mudah dijangkau.

Hotel ini merupakan akomodasi jasa perhotelan pertama berbintang 4 bertaraf internasional dekat dengan pusat berbelanja dan telah berdiri sejak tahun

2013 silam. Oleh karena itu, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera pastikan sering memberikan dan menjaga kepercayaan pelanggan dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan serta memberikan fasilitas yang baik supaya pelanggan tertarik untuk memilih dan terus menggunakan jasa penginapan tersebut. Penyedia layanan penginapan harus hati-hati dalam menyediakan kebutuhan pelanggan. Adapun fasilitas yang disediakan selain itu fasilitas yang diberikan hotel cukup bersaing dengan hotel lainnya yaitu: *Room service* 24 jam, layanan kamar, layanan pengantaran dan penjemputan, dan spa. berdasarkan data yang diperoleh pada periode september 2021 hingga september 2022 tingkat jumlah pengunjung yang menginap di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ini sebanyak 32.982 dengan presentase 73.06%.

Berdasarkan fenomena yang penulis teliti atau amati serta penulis lihat di lapangan dan melihat review di situs website booking hotel online, mempunyai permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang ramah terhadap tamu, kotor pada karpet dan rusaknya kulkas di kamar, tidaknya kedap suara dari luar kamar hingga sempitnya parkir basement mobil. Berbagai keluhan muncul yang jelas dapat mempengaruhi kenyamanan pembeli. Konsekuensinya, dapat dikatakan bahwa loyalitas konsumen dalam memilih penginapan dapat disurvei mengingat kearifan pembeli. Namun, dengan keadaan dan keadaan yang terus berubah, hal ini bukanlah pukulan namun menjadi katalisator bagi bisnis penginapan untuk memperluas hunian dan fokus pada berbagai kantor yang dibutuhkan klien. Namun, persaingan di kancah penginapan bukan hanya tentang kantor tetapi juga harus memberikan dukungan dan layanan yang baik kepada pembeli, sehingga bisnis dapat terus meningkatkan pendapatan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana memperluas derajat loyalitas konsumen pada penginapan Mercure Serpong Alam Sutera, perkantoran yang kurang mampu seperti ruangan yang tidak kedap suara, hingga lahan parkir gudang yang terbatas. Masalah utama sebagai perusahaan layanan penginapan dengan banyak pesaing adalah apakah layanan yang diberikan sesuai dengan asumsi klien. Oleh karena itu Penginapan Mercure Serpong Alam Suetra harus terus mengikuti kepercayaan klien dengan pemenuhan kualitas pelayanan dan memberikan fasilitas agar pembeli tertarik

untuk mengingat dan memanfaatkan keuntungan penginapan kembali. Koperasi spesialis harus berhati-hati dalam membedakan kebutuhan klien.

Perusahaan benar-benar harus fokus untuk dapat mempertahankan bisnis di bidang keramahan dengan mengakui loyalitas konsumen. Dengan maksud klien memilih tetap untuk administrasi dan penataan kantor yang diberikan. pengaruh harus diciptakan dan direnungkan untuk menjamin bantuan disampaikan benar untuk bentuk. Penelitian harus dilakukan untuk memastikan administrasi yang diberikan sesuai dengan bentuknya.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kepuasan merupakan tingkat akhir dan pemanfaatan fasilitas atau layanan. Hal tersebut ditetapkan dengan tujuan yang telah ditentukan. Kotler dan Keller, sementara pada saat yang sama dari perusahaan yang memberikan ide produk atau layanan kepada perusahaan, semakin tinggi loyalitas pelanggan dan semakin tinggi kepuasan pelanggan, semakin banyak pelanggan ke institusi loyalitas Anda. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Destria Fuja (2019) yang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini yang dituju oleh suatu perusahaan jasa dimana pelanggan merasa harapan mereka terhadap semua fasilitas atau kualitas pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang ada dan melihat pentingnya sebuah kepuasan Konsumen bagi perusahaan, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka dapat di jelaskan bahwa rumusan masalah yang didapatkan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera
- c. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini adalah untuk menambah pengalaman pendidikan dan penggunaan informasi, terutama yang berhubungan dengan kantor dan kualitas administrasi, yang mempengaruhi loyalitas konsumen untuk tetap tinggal di Mercure Serpong Alam Sutera Inn.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil dari Penelitian ini hendaknya menjadi salah satu pertimbangan mendasar bagi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera untuk menyusun rencana dan strategi yang efektif dan tepat sasaran terkait langsung dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

c. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi, ide dan informasi yang bermanfaat terkait dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menginap di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan referensi tambahan dalam pengembangan ide-ide baru untuk penelitian yang akan datang, dan fungsi sebagai bahan untuk dipertimbangkan oleh organisasi atau lembaga lainnya terkait pembahasan yang sama.

