

BAB I

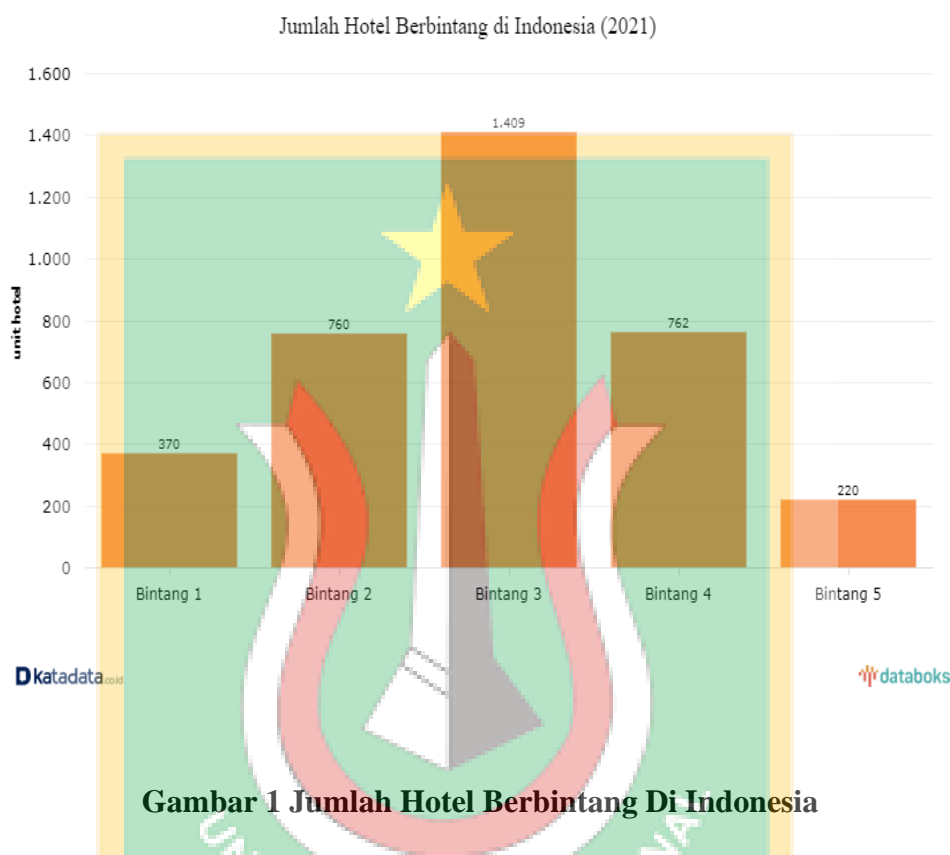
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan industri pariwisata Indonesia dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya keberadaan otomotif atau hotel sebagai tempat peristirahatan sementara bagi tamu dari dalam dan di luar negeri. Layanan perhotelan adalah akomodasi komersial yang menyediakan berbagai layanan seperti penginapan, layanan makanan dan minuman, dan menjual fasilitas lain itu dibutuhkan tamu. Persaingan antar pelaku bisnis perhotelan terlihat pada berbagai penambahan fasilitas ditawarkan hotel kepada tamu. Seperti layanan transportasi dan promo-promo menarik di tertentu momen. Tentunya setiap hotel ingin memberikan nilai tambah yang berbeda pada produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan konsumennya (Kusumaningrum 2023). Bogor merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang menjadi tujuan wisata dan memiliki akomodasi hotel berbintang lima. Hal ini disebabkan keunggulan geografis Bogor dan banyaknya destinasi wisata yang bisa dikunjungi wisatawan. Menurut data Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bogor, jumlah kunjungan wisatawan ke Bogor mencapai 28.376 orang pada tahun 2022, yang mengakibatkan jumlah akomodasi hotel di Kota Bogor juga bertambah. Saat ini terdapat 34 hotel di Bogor yang tergolong bintang 1-5 (BPS Provinsi Jawa Barat, 2022).

Salah satu bisnis yang berkembang di Indonesia adalah bisnis dibidang perhotelan. Banyaknya usaha yang sejenis bermunculan mengakibatkan persaingan menjadi semakin kuat, maka dari itu para pelaku bisnis harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan yang baik agar usaha yang didirikannya dapat berkembang (Demolinggo, 2022). Perkembangan intensitas persaingan dan jumlah pesaing membuat perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik daripada yang dilakukan para pesaing

(Atmawati dan Wahyudin, 2019). Mengingat bahwa persaingan pada bidang perhotelan yang semakin berkembang, maka hotel tersebut harus pandai menentukan dan memilih produk yang dihasilkan dengan menyesuaikan pada tingkat kenyamanan dan keamanan konsumen agar lebih diminati oleh konsumen.



Gambar 1 Jumlah Hotel Berbintang Di Indonesia

Mengutip data Badan Pusat Statistik (BPS), sampai tahun 2021 ada sebanyak 3.521 hotel klasifikasi bintang di Indonesia. Jumlah tersebut persentasenya mencapai 12,75% dari seluruh usaha penyediaan akomodasi di Indonesia yang mencapai 27.607 unit usaha. Hotel klasifikasi bintang yang paling banyak adalah hotel bintang tiga, yaitu 1.409 unit hotel. Jumlah tersebut setara dengan 40,02% dari total hotel berbintang di Tanah Air. Kemudian diikuti hotel bintang empat sebanyak 762 unit hotel (21,64%), bintang dua sebanyak 760 hotel (21,58%), bintang satu 370 hotel (10,5%), dan bintang lima 220 hotel (6,24%). Jika ditotalkan, seluruh hotel klasifikasi bintang ini memiliki kamar sebanyak 345.062 unit. Selain hotel berbintang, usaha penyediaan akomodasi di Indonesia juga terdiri dari hotel kelas melati sebanyak 11.785 unit usaha, serta jasa akomodasi lainnya 12.301 unit usaha.

Usaha penyedia akomodasi terbanyak berada di Jawa Timur, yakni 3.815 usaha pada 2021. Diikuti Bali sebanyak 3.345 usaha, dan Jawa Barat 3.088 usaha. Bogor merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang menjadi tujuan wisata dan memiliki akomodasi hotel berbintang. Hal ini disebabkan keunggulan geografis Bogor dan banyaknya destinasi wisata yang bisa dikunjungi wisatawan. Menurut data Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bogor, jumlah kunjungan wisatawan ke Bogor mencapai 28.376 orang pada tahun 2022, yang mengakibatkan jumlah akomodasi hotel di Kota Bogor juga bertambah. Saat ini terdapat 34 hotel di Bogor yang tergolong bintang 1-5 (BPS Provinsi Jawa Barat, 2022).

RedDoorz Hotel Near Botani Square Mall yang terletak di Jl. Padi Jl. Pakuan No.101, RT.03/RW.09, Baranangsiang, Kecamatan BogotTimur, Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. Merupakan salah satu hotel yang berada di pusat kota dan udara yang sejuk, Reddoorz Hotel Near Botani Square Mall merupakan salah satu hotel terbaik di Kota Bogor. Dalam perjalanan bisnisnya hotel ini mengalami naik turun bisnis yang dialami terutama dalam tingkat kunjungan.

Table 1 Okupansi Kamar dan Pengunjung

No	Bulan	Okupansi Kamar	Okupansi Kunjungan
1	Januari – Februari	348	696
2	Maret – April	382	765
3	Mei – Juni	328	656
4	Juli – Agustus	360	720
5	September – Oktober	357	714
6	November - Desember	414	828
Total		2189	4379

Sumber : Rais Yudian, 2023

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa RedDoorz Hotel Near Botani Square Mall mengalami fluktuasi kunjungan dan penjualan kamar, Fluktuasi ini

dapat disebabkan banyak hal seperti kualitas pelayanan, tingkat komplain, perubahan harga ataupun musim kunjungan wisatawan ke Kota Bogor.

Dalam beberapa tahun terakhir, terlihat tren yang menarik dalam industri perhotelan di mana hotel-hotel dengan harga terjangkau semakin meningkatkan kualitas pelayanan mereka tanpa mengorbankan kemudahan bagi para tamu. Fenomena ini telah merubah pandangan bahwa hotel dengan harga terjangkau selalu berarti pengorbanan pada kenyamanan atau kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama yang telah mendukung tren ini adalah kemajuan dalam manajemen operasional dan teknologi. Hotel-hotel murah kini mampu memanfaatkan sistem manajemen yang efisien, memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya mereka. Dengan demikian, mereka dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi tanpa harus mengeluarkan biaya yang berlebihan. Teknologi juga memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan antara tamu dan staf hotel, termasuk pemesanan online yang mudah dan efisien, serta layanan pelanggan yang responsif. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail dan Haron dalam , 2019). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka sarankan. Untuk memuaskan pelanggan atau konsumen, diperlukan produk dan layanan yang berkualitas tinggi untuk mencapai kepuasan pelanggan atau konsumen (Pradini, 2022).

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aini (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang. Kepuasan yang dirasakan pelanggan secara langsung akan membuat pelanggan merasa yakin bahwa perusahaan telah mampu berbuat sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan

(*expected service*) (Kusumaningrum, 2023). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan kesetiaan Konsumen serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan Konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas (Kusumaningrum, 2023).

Selain Kualitas Pelayanan, Harga Kamar juga dapat menentukan kepuasan pengunjung dalam penilaian. Harga merupakan salah satu unsur dalam berbagai unsur bauran pemasaran pengecer yang tentunya membuat keuntungan bagi pengecer. Mengenai strategi penetapan harga, Harga menggambarkan aspek-aspek yang mempengaruhi kegiatan dalam industri dan berperan dalam menghasilkan keunggulan kompetitif bagi industri (Kusumaningrum, 2023). Namun, hal ini seringkali bertentangan dengan kebijakan penetapan harga. Harga Industri harus disesuaikan kondisi lingkungan dan transformasi yang terjadi (Kusumaningrum, 2023). Selain itu, persaingan yang semakin ketat di antara hotel-hotel dalam segmen ini telah mendorong mereka untuk berinovasi dalam cara mereka menyediakan layanan. Hotel-hotel murah kini fokus pada aspek-aspek yang benar-benar penting bagi para tamu, seperti kebersihan yang baik, kenyamanan tempat tidur, sarapan pagi yang memadai, dan akses Wi-Fi yang stabil. Dengan memprioritaskan hal-hal ini, mereka mampu memberikan pengalaman yang memuaskan tanpa harus menaikkan harga kamar.

Pengaruh Harga Kamar suatu produk juga penting. Jika Harga Kamar rendah maka permintaan produk yang ditawarkan akan meningkat dan jika Harga Kamar produk tinggi maka permintaan produk akan rendah. Uraian tersebut dapat diartikan bahwa Harga Kamar bisa jadi penentu dalam membuat keputusan pembelian pada suatu produk. Ini dapat dipahami bahwa penetapan Harga Kamar haruslah menghasilkan beberapa hal termasuk Harga Kamar yang diberikan oleh produk yang sama. Selanjutnya tinggal melihat kelebihan dari produk tersebut dengan begitu produk tersebut memiliki nilai tambah. Konsekuensi dari nilai tambah tersebut Harga Kamar yang ditawarkan kepada konsumen menjadi kompetitif

Setiap perusahaan harus menetapkan Harga Kamarnya secara tepat agar dapat sukses dalam memasarkan produknya. Harga Kamar merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya yaitu produk, distribusi, dan promosi; menyebabkan timbulnya biaya atau pengeluaran. Disamping itu Harga Kamar merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat (Pradini, 2022). Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi. Kedua hal tersebut tidak dapat diubah atau disesuaikan dengan mudah dan cepat karena biasanya menyangkut keputusan jangka panjang.

RedDoorz <small>Situs Resmi</small>	Rp 146.401
Tripadvisor.co.id	Rp 178.908
Agoda	Rp 181.379
Tiket.com <small>Bebas biaya pembatalan hingga 2 Jul</small>	Rp 178.682
Trip.com <small>Bebas biaya pembatalan hingga 1 Jul</small>	Rp 182.732
Booking.com	Rp 194.613

Gambar 2 Harga RedDoorz Hotel Near Botani Square Mall

Sumber : Online Travel Agent, 2023

Berdasarkan dari beberapa permasalahan tersebut. Oleh karena itu peneliti akan tertarik dalam penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Kamar terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor”**.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang, maka dapat dijelaskan bahwa rumusan masalah yang didapat dari penelitian ini, diantaranya :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Hotel Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor?
2. Apakah Harga Kamar berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Hotel Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga Kamar berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Hotel Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah :
- b. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor
- c. Mengetahui pengaruh Harga Kamar terhadap Kepuasan Konsumen Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor
- d. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Kamar terhadap Kepuasan Konsumen Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor secara simultan.

2. Kegunaan Penelitian

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

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam proses pembelajaran dan penerapan ilmu khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Harga Kamar terhadap Kepuasan Konsumen Reddorzz Near Botani Square Mall Bogor.

b. Bagi Perusahaan

Hasil kajian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Management Hotel Reddoorz Near Botani untuk melakukan perubahan atau evaluasi dalam memberikan pelayanan dan penerapan kebijakan yang baik

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi, ide dan informasi yang bermanfaat terkait dengan Kualitas Pelayanan dan Harga Kamar terhadap Kepuasan Konsumen Reddoorz Near Botani Square Mall Bogor.

d. Bagi Peneliti Lain

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

