

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pekembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah suatu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat (Bitner and Zeithaml 2003).

Hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan baik internasional maupun domestik, yang berbasis pada jasa pelayanan seperti pelayanan kamar, makanan minuman, laundry, dan lain sebagainya. Di samping itu disediakan sarana penunjang seperti fasilitas olahraga, bisnis center, dan kolam renang. Pelayanan yang ramah mulai dari pimpinan sampai dengan karyawan diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada setiap tamu.

Perkembangan jumlah hotel di Ende sangat pesat, sehingga dapat menimbulkan persaingan yang ketat, yang bisa dikatakan semakin menjamurnya pembangunan hotel-hotel dari kelas menengah sampai dengan hotel-hotel berbintang di Ende. Kota Ende memiliki bisnis yang berkembang dan menjanjikan salah satunya dari segi pariwisata dan perhotelan . Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Ende dan mencari penginapan. Kebutuhan hotel berbintang di kota Ende masih relatif tinggi menyusul banyaknya wisatawan dari berbagai manca negara.

Pesatnya pertumbuhan bisnis hotel di Ende mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel semakin meningkat, namun sejumlah pengusaha hotel, kondisi tersebut menjadi kekhawatiran yang besar sepanjang pangsa pasarnya masih tersedia. Para pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin untuk memanfaatkan pasar yang ada dengan memberikan fasilitas dan layanan khusus kepada para tamunya.

Selain itu, faktor lokasi hotel sangat berpengaruh bagi konsumen dalam memilih tempat untuk menginap. Dimana lokasi perusahaan hotel berada di pusat kota yang menawarkan banyak destinasi untuk menikmati keindahan kota. Berada dekat dengan mall dan tempat perbelanjaan, karena para pengguna jasa hotel biasanya melakukan kegiatan shopping. Oleh karena itu lokasi hotel yang strategis lebih mempermudah konsumen untuk mendapatkan akses terhadap hotel tersebut. Kedekatan hotel dengan beberapa tempat tujuan wisata atau fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan hotel.

Lokasi Hotel Flores Mandiri berada di tengah kota yang dapat di jangkau konsumen dengan mudah dari arah mana saja merupakan salah satu faktor yang digunakan konsumen untuk memilih suatu hotel. Lokasi seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan Fandy (2000), dan jika hotel/perusahaan terletak pada lokasi yang strategis maka dapat menjadi hambatan bagi pesaing untuk akses ke pasar. Tjiptono (2007) Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana dari pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka agar para tamu puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis, fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk perusahaan dalam membuat strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama.

Perusahaan jasa perhotelan harus dapat membuat strategi pemasaran yang tepat untuk upaya memahami perilaku konsumen dan mencapai tujuannya agar mendapatkan konsumen dan menjadikannya sebagai konsumen potensial. Strategi untuk perusahaan jasa hotel yaitu menggunakan seperangkat alat yang disebut *marketing mix (product, price, promotion, place)* dan ditambah tiga unsur lagi yaitu *people, process* dan *customer service* Lupiyoadi and Hamdani (2011). Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut Keputusan Menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut : kamar tidur (kamar tamu), makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan yang menunjang lain seperti tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas dobi (*laundry*) Sulastiyono (2006). Dalam

industri jasa perhotelan fasilitas jasa sangat erat hubungannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, yang berikutnya berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Umar 2003).

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan, desain bangunan, lokasi yang strategis, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran dan suasana yang tercipta dikamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas, pelayanan dan lokasi merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan pelayanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani konsumen.

Seiring perkembangan hotel di Ende Flores NTT, para manajemen hotel terpacu untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan hotel guna memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya, beberapa strategi dilakukan para perusahaan hotel. Dahulu hotel hanya digunakan sebagai tempat menginap bagi para konsumen. Sekarang ini, hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan tidak jarang hotel juga digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi keluarga kalangan masyarakat kalangan menengah keatas.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keputusan menginap pelanggan adalah faktor kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen Joseph M. Juran dalam Yamit, (2005: 7), sedangkan secara objektif kualitas pelayanan adalah suatu standar khusus di mana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), keandalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur Juran dalam Yamit (2005: 37). Berdasarkan penjelasan di atas maka yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang di dapat dari pelayanan yang di dapatkan sebelumnya, bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Faktor yang tidak kalah penting dari lokasi dan kualitas pelayanan adalah fasilitas hotel. Penelitian Hartini (2017) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan

konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan membuat konsumen terpengaruh dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu faktor kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalam proses pembelian. Apabila konsumen merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual, maka konsumen akan merasa puas.

Berdasarkan hal tersebut dapat di jelaskan bahwa semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh usaha hotel, maka semakin tinggi pula keputusan konsumen untuk menginap. Hal ini disebabkan karena mayoritas pengunjung hotel adalah PNS dan termasuk dalam segmentasi grup pemerintah yang lebih melihat pada kebutuhan akan ruang pertemuan dan aspek penunjang lainnya seperti peralatan penunjang rapat, situasi yang kondusif untuk rapat, makan dan minum, serta akses internet yang cepat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas hotel secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan menginap di hotel Flores Mandiri.

### **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh peran Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Bermalam di hotel Flores Mandiri?
2. Bagaimana pengaruh peran Lokasi terhadap Keputusan Bermalam di hotel Flores Mandri?
3. Bagaimana pengaruh Fasilitas hotel terhadap Keputusan Bermalam di hotel Flores Mandiri?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Bermalam di hotel Flores Mandiri?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh peran lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan bermalam di hotel flores mandiri?

2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi hotel terhadap keputusan bermalam di hotel Flores Mandiri?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan bermalam di hotel Flores Mandiri?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan bermalam di hotel flores mandiri?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang bisa di berikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memperkaya ilmu dan mengetahui tanggapan konsumen mengenai peran lokasi, fasilitas dan pelayanan di Hotel Flores Mandiri.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan, yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan, fasilitas yang disediakan dan pemilihan lokasi sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bila perlu meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.