

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang sedang berkembang dengan cepat dan pesat ini, memungkinkan setiap individu atau kelompok menerima, menyerap dan mengkaji segala sesuatu yang terjadi dengan cepat yang berasal dari belahan dunia yang sangat luas. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap perilaku manusia yang cenderung ingin mendapatkan segalanya dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya dalam kapasitas memuaskan baik dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari, salah satunya adalah pemenuhan akan kebutuhan penginapan. Mengingat kebutuhan akan penginapan sangat diperlukan ketika pelanggan sedang berada jauh dari tempat tinggalnya.

Berdasarkan sumber data Badan Pusat Statistik (BPS) 2019 menunjukkan tingkat penghunian kamar pada hotel bintang di Indonesia pada april tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 3.77 %. Hal ini membuktikan bahwa dari hasil penurunan tersebut menjadi isu atau masalah dalam industri perhotelan di Indonesia. Berdasarkan BPS 2019 tingkat penghunian kamar hotel tertinggi terjadi di Jakarta, Yogyakarta, Bali dan Bandung. Kota-kota tersebut menjadi barometer pariwisata nasional yang telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam bidang pariwisata khususnya dalam industri perhotelan. Dari penurunan prosentasi tingkat penghunian kamar hotel merupakan tantangan perusahaan agar bisa meningkatkan tingkat penghunian kamar hotel yang stabil disamping

persaingan yang semakin kompetitif membuat hotel di Indonesia semakin sulit dan gencar untuk menarik perhatian tamu hotel untuk menginap.

Jumlah wisatawan membuat bisnis perhotelan menjadi semakin kompetitif. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel non bintang maupun bintang yang berdiri di Kab. Pacitan. Berdasarkan data Disparbud Kab. Pacitan, jumlah kamar hotel saat ini sebanyak lebih dari 2.500 unit kamar dan pada akhir tahun akan terjadi pertumbuhan mencapai 3.500 kamar (Tempo.co). Jumlah potensi dalam sektor hotel, berdasarkan daftar yang diterbitkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Pacitan tahun 2019 jumlah potensi hotel di Kab. Pacitan yang lumayan cukup besar, hal inilah yang dapat berpengaruh terhadap minat wisatawan ke Kab. Pacitan.

Bisnis di bidang perhotelan saat ini banyak dicoba oleh para pelaku bisnis, sudah tentu dengan banyaknya pengusaha di bidang ini juga semakin banyak pula pesaing yang dihadapi. Perkembangan perhotelan di era globalisasi ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pelaku bisnis perhotelan semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target penjualan. Strategi pemasaran yang kompetitif tentu akan menunjukkan keseriusan pihak perhotelan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Pihak perhotelan harus membuat dan mengembangkan konsep strategi pemasaran yang mampu memberikan rasa kenyamanan dan keamanan pada pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Suasana yang menarik, memberikan kenyamanan, keamanan yang berhasil diciptakan oleh pihak perhotelan akan semakin meningkatkan kepuasan

pelanggan sehingga akan tertarik untuk kembali melakukan pembelian dan mengkonsumsi produk yang telah disediakan oleh pihak perhotelan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau bahagia yang timbul setelah melakukan perbandingan antara persepsi dengan hasil yang dia peroleh atas produk – produk yang telah di konsumsinya (Kotler, 2013).

Strategi pemasaran yang harus diterapkan oleh perusahaan perhotelan untuk memperoleh kepuasan pelanggan salah satunya adalah menciptakan dan meningkatkan pelayanannya agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, dengan terciptanya kualitas pelayanan yang terbaik yang berhasil ditawarkan kepada pelanggan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ketika berkunjung dan mengkonsumsi produk – produk yang ditawarkan oleh pihak hotel. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran atas tingkat pelayanan yang telah diberikan mampu mencapai ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms, 2012).

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan penting bagi pelaku bisnis. Dalam pasar yang memiliki persaingan yang kompetitif menciptakan dan mengembangkan kepuasan pelanggan akan mampu memberikan dampak positif terhadap pelanggan yang akan tetap bertahan dan memiliki kesetiaan serta komitmen. Menurut Kotler (2013) kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan.

Bukti Fisik (*Tangible*) adalah cerminan dari kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui sarana fisik atau sarana yang berwujud seperti fasilitas komputerisasi administrasi, gedung atau perkantoran, ruang tunggu dan sarana

informasi. Faktor bukti fisik yang dikelola dengan baik akan memberikan gambaran positif bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan keberadaan sarana tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Octaviani (2013) yang menemukan bahwa faktor bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang berbeda ditemukan oleh Khoirista (2015), dimana hasil penelitiannya menemukan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain bukti fisik, faktor keandalan (*reliability*) juga memiliki peranan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Keandalan adalah kemampuan yang dimiliki organisasi dalam menyediakan pelayanan yang terbaiknya. Organisasi yang memiliki faktor keandalan akan memiliki standar pelayanan yang jelas, keandalan dalam menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan serta memiliki kecermatan yang baik dalam melaksanakan proses pelayanan kepada pelanggan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustikowati & Sarwoko (2011) yang menemukan bahwa keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun hasil berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Qurniawati (2014) yang menemukan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor berikutnya yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah daya tanggap (*responsiveness*) yakni kemampuan organisasi yang berkaitan dengan kesanggupannya dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat

dan tanggap terhadap permintaan pelanggan. Organisasi yang responsivess akan cepat dalam merespon permintaan pelanggan dan mampu menyelesaikan keinginan pelanggan dengan tepat dan cermat, selain itu organisasi akan sangat responsif terhadap seluruh keluhan pelanggan. Organisasi yang responsivess akan mudah meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ranto (2016) menemukan bahwa responsivess memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Prahmana, Iranita & Sofia (2017) dan Hadi (2018) menemukan bahwa responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor jaminan (*assurance*) juga mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Assurance merupakan kemampuan organisasi dalam menyakinkan kepercayaan konsumen dan menjamin atas seluruh kerugian yang dirasakan pelanggan. Organisasi yang memiliki faktor *assurance* yang baik akan tercerminkan sebagai organisasi yang mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani pelanggannya, mampu memberikn jaminan biaya dalam pelayanannya, memeberikan jaminan legalitas kepada pelanggan, sehingga memberikan rasa nyaman dan aman bagi pelanggan dan mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan. Isra & Trenggana (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Prahmana, Iranita & Sofia (2017) menemukan bahwa kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor empati memiliki peranan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Empati merupakan sikap yang ditunjukkan oleh organisasi kepada pelanggan sebagai bentuk ketegasan namun dengan penuh perhatian. Organisasi yang memiliki sikap empati akan selalu mendahulukan kepentingan pelanggan, memberikan pelayanan dengan berdasarkan sikap keramahan dan kesopanan, tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh sebab itu semakin baik penerapan empati pada organisasi maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Mustikowati & Sarwoko (2011) dan Hadi (2018) menemukan bahwa empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Isra & Trenggana (2017) menemukan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pihak perhotelan yang mampu memberikan pelayanan terbaik akan mampu membantu pelanggan untuk memperoleh kepuasan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula peluang yang akan dicapai untuk memuaskan pelanggan. Beberapa penelitian sudah dilakukan untuk melihat apakah kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Octaviani (2013) menemukan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Empati dan Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman

yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Industri perhotelan tersebut bukan hanya memberikan akomodasi penginapan. Tapi di dalamnya ada banyak jasa yang ditujukan khusus oleh orang-orang yang menginap. Fasilitas hotel biasanya disesuaikan dengan bilangan bintang pada hotel tersebut. Semakin bertambahnya bilangan bintang pada suatu hotel, maka semakin bertambah pula fasilitas yang diberikan kepada masyarakat yang menginap di suatu hotel. Sudah sejak lama industri perhotelan dianggap sebagai suatu industri yang menguntungkan dan juga selalu mengalami perkembangan.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan. Hotel Surya Dharma ini sebagai salah satu di hotel yang terbaik di kota pacitan. Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan, merupakan salah satu hotel yang berlokasi di Pusat kegiatan Pariwisata di Pacitan. Lokasi yang strategis ini, maka tingkat *occupancy* Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan selalu tinggi. Banyaknya tamu yang menginap tentunya akan berpengaruh kepada tingkat hunian kamar tiap bulan maupun tiap tahunnya. Tingkat hunian kamar juga merupakan salah satu tolak ukur sebagai tingkat keberhasilan dari operasional suatu hotel. Tingkat *occupancy* Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1

Occupancy Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan Tahun 2017-2019

Tahun	Kapasitas kamar untuk dijual	Jumlah kamar terjual	Persentase tingkat hunian kamar (%)
2017	37	35	95 %
2018	37	36	97 %
2019	37	36	97 %
Total	111	107	289 %
Rata-rata	37	83	96%

Sumber : Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan, 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa persentase tingkat hunian kamar pada Tahun 2017 sebesar 95 %. Pada tahun 2018 persentase tingkat hunian mengalami peningkatan menjadi 97 %. Pada Tahun 2019 persentase hunian kamar meningkat menjadi 97 %.

Meningkatnya tingkat hunian kamar di Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan setiap tahunnya secara signifikan disebabkan berbagai faktor, yaitu faktor dalam dan faktor luar. Faktor dalam meliputi meningkatnya layanan yang diberikan oleh pegawai hotel kepada konsumen atau pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan kembali lagi untuk menginap di Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan. Adapun faktor luar yaitu meliputi tidak adanya pesaing yang berdekatan dengan Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.

Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan tidak lagi sebagai institusi yang bergerak dalam bidang layanan jasa perhotelan yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi mereka juga menyediakan fasilitas pendukung layanan jasanya. Konsep dari Surya Dharma hotel adalah merupakan hotel keluarga dengan fasilitas semua memiliki kamar mandi dalam, AC, water heater,

tempat tidur semua menggunakan spring bed, restaurant, lapangan bulutangkis, tempat parkir luas serta profesionalitas dan keramah tamahan seluruh karyawan hotel surya dharma. Meskipun peran yang diberikan Surya Dharma Hotel terhadap daya gerak pariwisata dan perekonomian kabupaten pacitan ini sangat kecil, kami tetap berharap bahwa kami memiliki daya manfaat, dan daya semangat bagi masyarakat serta daya gerak ekonomi kreatif di kota pacitan tercinta ini. Peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Peneliti menemukan beberapa keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan seperti kebersihan kamar hotel, kurangnya kepedulian karyawan hotel terhadap pelanggan serta keluhan mengenai fasilitas hotel yang kurang memadai. Selain itu pelanggan juga mengeluhkan lahan parkir yang kurang luas sehingga menyulitkan pelanggan untuk memarkir kendaraannya. Pemilik hotel tidak pernah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan hal inilah yang menjadi salah satu penyebab keluhan pelanggan tidak diketahui secara langsung oleh pihak hotel.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, EMPATI DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SURYA DHARMA LOROK PACITAN”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan ?
2. Apakah Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan?
3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan ?
4. Apakah Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan ?
5. Apakah Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan ?
6. Apakah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan ?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Keandalan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Empati terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh simultan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta kajian mengenai Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Pihak – pihak yang dapat memperoleh manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

a. Bagi perusahaan

Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan dalam usaha meningkatkan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan, melalui peningkatan tersebut diharapkan mampu memuaskan pelanggan dan untuk mencapai tujuan Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan dengan maksimal.

b. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan di dalam proses penelitian yang akan datang, khususnya bagi penelitian yang memiliki kesamaan tema mengenai Kepuasan Konsumen.

