

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kondisi perekonomian yang ada di Indonesia tahun 2022 mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Dari data kuartal kedua yang didapatkan dari Kominfo tahun 2022, pertumbuhan ekonomi yang dialami oleh Indonesia mencapai angka hingga 5,44 persen, angka tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan dengan angka dalam kuartal sebelumnya. Dari data ini juga didapatkan hasil bahwa salah satu sektor di Indonesia yang memiliki peran dalam peningkatan ini ialah sektor pariwisata. Kontribusi yang diberikan sektor pariwisata kepada PDB di tahun 2022 ini mencapai angka sekitar 4,2 persen (diakses di [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id) tanggal 25/10/2022).

Dalam hal ini, dapat dikatakan jika sektor pariwisata di Indonesia memang berperan cukup besar dalam menaikkan devisa negara yang ada saat ini. Indonesia sendiri dikenal sebagai salah satu di antara negara yang menggunakan kekuatan dari pariwisata untuk dapat meningkatkan devisa dan meningkatkan pemasukan untuk negara. Dalam hal ini, sektor pariwisata juga memiliki peran dalam menghidupkan dan juga membantu masyarakat yang tinggal di lingkungan sekitar.

Berdasarkan pernyataan yang ada di dalam Inpres Nomor 16 Tahun 2005, dijelaskan juga bahwasanya dalam aspek ekonomi, pariwisata dilihat sebagai satu di antara bidang yang mempunyai potensial dalam ekonomi di Indonesia apabila dilihat dari sisi jangka panjang yang ada. Hal ini karena, sektor pariwisata dapat

dilihat dari banyak sisi dalam aspek perkembangan ekonomi yang ada di dalamnya. Baik dari sisi bagaimana biro perjalanan yang ada dapat memberikan dampak, bagaimana jasa pengangkutan yang ada juga berperan, hingga bagaimana jasa pelayanan yang ada diperlukan dalam perhotelan yang bersangkutan. Dalam hal ini, persaingan antara hotel yang ada pun juga menjadi semakin ketat.

Hotel merupakan satu jenis aspek pelayanan akomodasi yang mendapatkan banyak hati masyarakat Indonesia yang ada saat ini. Dari data yang diambil dari BPS di Indonesia tepatnya di tahun 2022, jumlah hotel yang ada di Indonesia terhitung hingga 2022 didominasi oleh hotel bintang tiga. Dalam hal ini, terdapat sekitar hampir 40 persen hotel di Indonesia yang merupakan hotel bintang tiga. Peringkat selanjutnya ditempati oleh hotel bintang empat dengan persentase sebesar 21,30 persen. Penggolongan hotel di Indonesia dari kategori bintang 1 hingga 5 dalam hal ini diatur di dalam Dirjen Pariwisata No: 14/vIV88 tanggal 25 Februari 1988. Klasifikasi dalam Dirjen Pariwisata No: 14/vIV88 tanggal 25 Februari 1988 ini sendiri mencakup beberapa aspek penting yang menjadi tolak ukur dalam indikator, di antaranya seperti kondisi bangunan dan juga mutu pelayanan yang diberikan.

Di dalam regulasi Dirjen Pariwisata seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, suatu hotel disebut sebagai hotel bintang lima, apabila jumlah kamar minimal 100 kamar. Klasifikasi lainnya adalah bahwa ukuran dari ruang kamar untuk penginapan minimal harus mencapai angka sekitar 26 meter persegi untuk 1 orang dan juga minimal harus berluaskan sekitar 52 meter persegi untuk kamar dengan minimal dua orang atau *double*. Selain itu, hotel bintang lima juga biasanya

dilengkapi dengan cukup banyak fasilitas tambahan yang mumpuni, di antaranya seperti kerjasama dengan salon, maskapai perjalanan tertentu, kantor dari biro perjalanan, dan juga pertokoan. Hotel bintang lima juga biasanya dilengkapi dengan fasilitas tersier lain seperti sauna dan juga fasilitas olahraga atau *gym*. berikutnya ialah kategori atau klasifikasi untuk hotel bintang empat. Dalam regulasi Direktur Jenderal yang sama, persyaratan pertama agar suatu hotel dapat diakui sebagai hotel bintang empat dalam hal ini yakni bahwa hotel yang bersangkutan harus memiliki jumlah kamar minimal dalam hal ini yakni 50 kamar. Jumlah dari kamar yang bersangkutan dari 50 total ini harusnya ada tiga *suite room* dengan ukuran sekitar 48 meter persegi. Dalam hal ini, ukuran dari kamar yang ada di dalam hotel bintang empat harus masuk ke dalam kategori yaitu minimal mencapai angka 24 meter persegi dengan termasuk pada kamar mandi yang ada di dalamnya. Jumlah dari ruang publik yang ada di dalam suatu hotel bintang empat juga cukup luas dengan ukuran 3 meter persegi. Hampir sama dengan hotel bintang lima, beberapa fasilitas tambahan penting yang ada di dalam hotel bintang empat juga cukup bervariasi, mulai dari *banquet hall*, fasilitas olahraga, fasilitas sauna, dan lain sebagainya. Untuk berikutnya yakni klasifikasi hotel bintang tiga dengan spesifikasi jumlah kamar minimal 30 kamar, ukuran kamar mandi 22 meter untuk kamar *single* dan 26 meter untuk kamar *double*, ruang publik dengan minimal luas 3 meter, pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga dan antar jemput.

Selanjutnya ialah kualifikasi untuk hotel bintang dua. Hotel bintang dua yang ada di Indonesia setidaknya harus memenuhi persyaratan yang ada di antaranya seperti minimal setidaknya harus memiliki 20 kamar, termasuk dalam

hal ini *suite room* yang berjumlah satu saja dengan ukuran sekitar 44 meter persegi. Selain itu, untuk fasilitas tambahan yang ada di dalam hotel bintang dua ini di antaranya adalah antar jemput, postal servis, dan juga penitipan barang yang berharga. Kemudian yang terakhir adalah klasifikasi untuk hotel bintang satu. Persyaratan pertama yang harus dimiliki oleh sebuah hotel bintang satu yakni setidaknya memiliki ukuran standar untuk kamar sejumlah sekitar 15 kamar. Dalam satu kamar itu setidaknya harus memiliki kamar mandi dalam dan juga memiliki ukuran kamar setidaknya sekitar 20 meter persegi, termasuk dengan kamar mandi yang bersangkutan.

Riset yang diterapkan oleh Goetsch dan Davis (2019) menyatakan bahwa kualitas dari suatu layanan ialah bagaimana keadaan dari suatu layanan atau jasa yang spesifik telah sesuai dan dibentuk berdasarkan dengan ekspektasi dari pelanggan atau pengguna yang menggunakan layanan yang bersangkutan. Lupiyoadi (dalam Atmaja, 2018) juga menyatakan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi ini di antaranya ialah bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan juga jaminan.

Dalam hal ini, agar suatu usaha yang ada, termasuk dalam hal ini ialah usaha hotel, sebaiknya juga dianjurkan untuk tidak hanya fokus kepada bagaimana suatu hotel memiliki angka *volume* penjualan jasa yang tinggi, namun suatu hotel juga diharapkan untuk dapat memerhatikan dengan maksimal kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan mereka pasca berkunjung ke hotel yang bersangkutan. Dalam hal ini, hotel yang memerhatikan kepuasan pelanggan dan juga kualitas dari layanan yang mereka berikan kepada pelanggan akan cenderung untuk memiliki

ketahanan yang lebih tinggi. Hotel yang melakukan dan memerhatikan kedua aspek itu akan jauh lebih memiliki nilai keberlanjutan yang tinggi, apabila dibandingkan dengan hotel yang hanya fokus kepada tingkat kunjungan pelanggan saja. Mengingat jumlah hotel di Indonesia dari berbagai tingkat yang sudah cukup banyak, maka tentunya persaingan antar perusahaan di industri ini sendiri juga menjadi semakin besar.

Objek penelitian dalam riset ini adalah kota wisata Batu (KWB). Berdasarkan namanya, kota Batu dikenal dalam aspek pariwisata, dikarenakan suasananya yang mendukung dan juga keindahan alam yang mempesona. Jumlah wisatawan yang datang ke Batu sama besarnya dengan wisatawan yang ada di kawasan Jogjakarta dan juga Bali (diakses di [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) tanggal 25/10/2022). Dari riset yang dilakukan oleh BPS Jawa Timur terhitung sejak 2022, jumlah kunjungan wisatawan ke kawasan Kota Batu mengalami peningkatan. Terhitung pada Juli 2022, terdapat sekitar enam ribu wisatawan yang datang ke Batu, yang mana angka ini ialah peningkatan dibandingkan dengan waktu pada bulan sebelumnya, yaitu Juni sekitar hampir lima ribu kunjungan. Hal ini diikuti juga dengan persentase dari sewa kamar di hotel di kawasan Batu yang dalam mengalami peningkatan sebanyak dua persen dari Juni ke Juli 2022 (diakses di [www.nawalakarsa.id](http://www.nawalakarsa.id) tanggal 5/11/2022). Hotel bintang tiga yang juga menjadi banyak pertimbangan dari wisatawan sendiri adalah Hotel Selecta.

Jumlah data pelanggan Hotel Selecta Batu periode 2019-2023 per Januari yaitu sejumlah 28.210 orang pada tahun 2019, 14.203 orang tahun 2020, 14.302 orang tahun 2021, dan pada tahun 2022 sebanyak 35.211 orang, sedangkan untuk

tahun 2023 per januari sebanyak 3.066 orang. Hotel Selecta ini sendiri ialah hotel yang memiliki usia cukup tua di kawasan Batu, sehingga semua wisatawan yang pernah berkunjung ke kawasan Batu pasti mengetahui keberadaan dari hotel ini. Usia yang cukup tua juga tidak membuat Hotel Selecta tidak serta merta kehilangan daya tariknya, malah hotel ini justru cukup mampu dalam mempertahankan pamor dan juga pelanggannya. Hotel Selecta dalam hal ini juga senantiasa berusaha untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan juga menjaga kualitas layanan mereka. Selain didukung dengan pemandangannya yang indah dan suasana sejuk membuat Hotel Selecta semakin menarik untuk menjadi tempat peristirahatan bagi wisatawan yang berdatangan. Di tahun 2020, Hotel Selecta mendapatkan penghargaan sebagai hotel yang paling maksimal dan totalitas mendukung implementasi dari CHSE yang merupakan aspek penting bagi keberlanjutan suatu hotel pada umumnya. Penghargaan ini sendiri diberikan oleh Kementerian Pariwisata.

Hotel Selecta dalam hal ini juga memiliki aturan SOP / *Standart Operating Procedure* yang cukup ketat dari setiap divisi yang ada di dalam hotel itu sendiri. Hotel Selecta meyakini bahwa implementasi yang nyata dari juga ketat dari suatu SOP tidak lain juga untuk kebaikan dari citra yang dimiliki Hotel Selecta dan juga keberlangsungan kerja dari para pegawai yang ada di dalam Hotel Selecta. Bagian *front office* yang ada di dalam Hotel Selecta dalam SOP contohnya bertugas untuk dapat memberikan kesan positif yang didapatkan oleh pelanggan saat mereka sampai di hotel untuk pertama kalinya. Sedangkan untuk SOP yang harus dimiliki oleh *duty office* ialah mampu memaksimalkan seluruh aspek kerja operasional

yang ada di dalam hotel yang ada, seperti mengontrol komunikasi antar departemen yang ada di dalam hotel dan meminimalisir terjadinya miskomunikasi satu sama lain. Kemudian, SOP yang dimiliki oleh *bell boy* dalam hotel adalah untuk dapat mengurus barang bawaan yang dimiliki oleh tamu yang bersangkutan dan memastikan bahwa barang bawaan pelanggan tetap ada dalam kondisi aman. Tetapi, jika adanya karyawan melakukan pelanggaran atau tidak menjalankan SOP yang telah berlaku maka Hotel Selecta Batu akan memberlakukan *punishment* tingkat pertama dengan memberikan surat peringatan, tingkat kedua adalah pemotongan gaji dan tingkat akhir yaitu pemutusan hubungan kerja (PHK).

Hotel Selecta memiliki keistimewaan yang menjadi daya tarik tersendiri yaitu adanya taman rekreasi yang telah menjadi ikon taman rekreasi pertama di Batu. Para pelanggan akan mendapatkan berupa tiket gratis masuk taman rekreasi apabila menginap di Hotel Selecta. Selain mendapat tiket gratis para pelanggan yang menginap juga akan merasakan layanan dari karyawan yang ramah & cepat tanggap. Banyaknya fasilitas-fasilitas lengkap yang dimiliki juga menunjang dalam kualitas dari Hotel Selecta semacam tersedianya *buggy car* yang siap antar jemput pelanggan area sekitar hotel dan taman rekreasi, ruang konferensi, tersedianya kolam renang *outdoor*, dan lain sebagainya. Keistimewaan lainnya yaitu Hotel Selecta Batu selalu menawarkan pelayanan memuaskan yang dapat dirasakan pelanggan saat menginap dengan harga cukup yang terjangkau.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dilakukannya penelitian dengan judul yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Selecta Batu.”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan seperti berikut ini.

1. Bagaimanakah signifikansi pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), dan Jaminan (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu?
2. Bagaimanakah signifikansi pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), dan Jaminan (X5) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu?
3. Manakah di antara dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), dan Jaminan (X5) yang paling berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, tujuan-tujuan dalam penelitian ini dapat dirumuskan seperti berikut ini.

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan

- (X4), dan Jaminan (X5) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu.
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), dan Jaminan (X5) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu.
- c. Untuk mengetahui dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), dan Jaminan (X5) yang paling berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu.

## 2. Manfaat

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, manfaat-manfaat dalam penelitian ini dapat dirumuskan seperti berikut ini.

a. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini menjadi sumber untuk universitas mengenai manajemen pemasaran terutama tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini mampu menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman peneliti dalam melakukan penelitian, terutama terkait dengan kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

