

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi yang sedang berbenah untuk menyiapkan puluhan objek wisata alam sebagai daya tarik utama agar para turis melancong ke daerah tersebut. Hal ini juga memicu terjadinya peningkatan pada sektor wisata serta perbaikan sarana prasana yang akan berdampak pada tingginya kunjungan wisatawan baik lokal maupun internasional untuk melakukan perjalanan ke Lampung baik dalam kepentingan liburan ataupun dalam kepentingan suatu bisnis.

Fenomena yang terdapat pada perkembangan wisata yang ada di Provinsi Lampung sendiri dapat dilihat dari peningkatan jumlah wisatawan ke daerah ini. Sepanjang 2019, Dinas Pariwisata Provinsi Lampung mencatat kunjungan wisatawan domestik dan asing mencapai 7,5 juta orang. Padahal, jumlah kunjungan wisatawan ke Lampung pada 2018 hanya 5,5 juta orang. Lampung menjadi destinasi wisata yang makin terbuka, sehingga para investor makin tertarik berinvestasi di daerah ini. Hal ini tentu dimanfaatkan oleh para pembisnis untuk mendirikan hotel–hotel pada Provinsi Lampung.

Industri perhotelan merupakan suatu bentuk industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan, desain bangunan, lokasi yang strategis, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di kamar 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. Persaingan bisnis perhotelan di Lampung adalah salah satu fenomena yang menarik untuk kita simak, hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah kamar untuk setiap hotel berbintang dan tingkat hunian. Pesatnya pertumbuhan bisnis hotel mengakibatkan tingkat persaingan

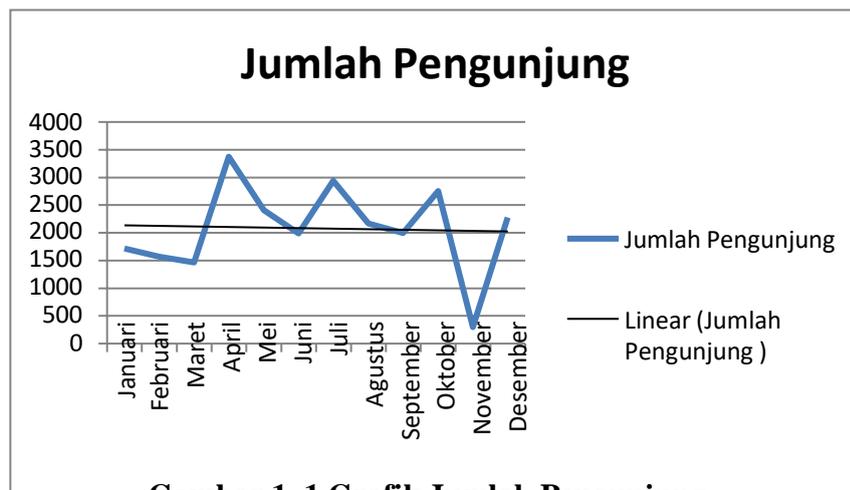
antar hotel yang tinggi dan menimbulkan kekhawatiran antar pelaku bisnis. Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, bisnis perhotelan harus berusaha sebaik mungkin dalam menarik minat kunjung sebanyak mungkin orang, khususnya melalui strategi-strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Akan tetapi, terdapat juga fenomena yang terjadi sekitar awal tahun 2020 yang dimana terjadi merebaknya pandemic virus corona yang mengakibatkan terhambatnya seluruh operasional perhotelan di Indonesia terutama di daerah Lampung sendiri.

Di tengah ketatnya persaingan bisnis perhotelan tersebut, dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Dalam membeli suatu produk, konsumen biasanya berusaha memaksimalkan nilai (value) yang dirasakannya. Pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa adanya konsumen maka perusahaan tidak akan bias bertahan. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan konsumen. Karena itu, tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena dengan memuaskan konsumen, suatu perusahaan akan mampu bersaing atau mengungguli pesaingnya. Dalam memasarkan barang atau jasa perusahaan selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para konsumen lama dan baru. Oleh karena itu penjualan perlu menguasai unsur-unsur kecepatan, ketepatan, keamanan, keramah tamahan, dan kenyamanan. Kebutuhan konsumen perlu di identifikasikan secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan, dan bukan sekedar memenuhinya oleh karena itu dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan harus berkualitas (Tjiptono, 2012).

Hotel Arinas Bandar Lampung merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang berdiri pada tahun 1994. Hotel Arinas Bandar Lampung yang memiliki 59 kamar ini beralamatkan di Jl. Raden Intan No. 35A, Bandar Lampung, Indonesia. Letaknya yang strategis di tengah pusat kota dan kemudahan terletak pada akses ke pusat perbelanjaan dan kuliner, diharapkan mampu menarik sebanyak mungkin pengunjung baik dari dalam dan luar kota. Hotel Arinas Bndar Lampung ini dibangun secara estetis dengan desain modern untuk mencerminkan keindahan abadi, gaya cerdas yang menciptakan kenyamanan menginap yang tak tertandingi namun terjangkau adalah salah satu strategi yang dilakukan Hotel Arinas Bandar Lampung. Nilai-nilai yang dianut oleh Hotel Arinas Bandar Lampung untuk terus meningkatkan komitmennya pada konsumen adalah Integritas, Membangun kepercayaan, Pembelajaran Terus-menerus, Kerja tim, Komunikasi yang efektif. Hal ini menjadi acuan untuk memastikan bahwa pengunjung selalu merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Namun upaya yang dilakukan oleh Hotel Arinas Bandar Lampung nyatanya masih belum semaksimal yang diharapkan. Hal ini sebagaimana jumlah pengunjung per tahun 2019 yang belum memenuhi target pengunjung dalam gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung

Sumber:Hotel Arinas Bandar Lampung,2019

Pada gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa fukuasi total pengunjung Hotel Arinas Bandar Lampung mengalami fluktuasi naik turun setiap bulannya. Walaupun trennya terlihat meningkat pada bulan-bulan tertentu, namun tidak terjadi pencapaian target pengunjung setiap bulannya pada Hotel Arinas Bandar Lampung. Penyebab terjadinya masalah tersebut dikarenakan terdapat gap antara harapan pelanggan dengan realitas layanan yang diberikan Hotel Arinas Bandar Lampung.

Akan tetapi masih minimnya kepuasan yang dirasakan konsumen akan hotel Arinas Bandar Lampung yang dikarenakan seiring dengan terjadinya pandemic covid 19 mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen Hotel Arinas Bandar Lampung, selain itu terdapat gap antara harapan konsumen dengan realitas layanan yang diberikan pada hotel Arinas Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan dari keluhan yang diajukan pengunjung terkait kualitas yang dirasakan konsumen pada Hotel Arinas Bandar Lampung. Hal tersebut dapat kita lihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pengunjung Hotel Arinas

Perihal Keluhan	Jumlah
Harga Tak Sesuai	11
Fasilitas Rusak	18
Keterlambatan pelayanan	41
Miskomunikasi	24
Keramahan	16

Sumber: Hotel Arinas Bandar Lampung, 2020

Dari data pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat terjadi keluhan-keluhan pengunjung dengan jumlah yang relatif besar untuk hotel berbintang. Menurut info yang di dapat pada Hotel Arinas Bandar Lampung 40% keluhan yang terjadi datang dari konsumen, tentu saja ini akan berakibat fatal terhadap kepuasan konsumen tersebut. Dari keluhan-keluhan tersebut, keterlambatan, miskomunikasi, dan keramahan menjadi keluhan dengan jumlah terbanyak. Hal ini

mengindikasikan rendahnya kualitas jasa yang diberikan oleh Hotel Arinas Bandar Lampung yang diberikan pada konsumennya. Sehingga dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen Hotel Arinas Bandar Lampung perlu memperhatikan kepuasan konsumennya, hal ini dikarenakan konsumen merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perhotelan yang dikelola oleh perusahaan. Kepuasan konsumen banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas jasa itu sendiri.

Menurut Sugiono (2014), kualitas jasa mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini terutama dengan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Banyak perusahaan yang memprioritaskan kualitas jasa yang diharapkan dan dirasakan untuk mempertinggi kualitas jasa tersebut. Menurut Parasuraman dalam Sugiono (2014) ada beberapa indikator dalam kualitas jasa yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu; Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy* dan Bukti langsung (*tangibles*). Dari ke lima indikator tersebut, sesuai dengan keluhan pengunjung yang terjadi, terdapat masalah pada indikator *emphaty*, dimana pelayan dan pihak manajemen hotel kerap melakukan miskomunikasi dengan pengunjung hotel tersebut. Khusus yang sering terjadi ketika penunjung meminta order makanan lewat telepon, namun pelayan salah memberikan menu order atau memberi dengan jumlah yang salah. Di lain sisi, keluhan terhadap fasilitas juga terjadi, seperti bantal keras, sinyal TV yang kurang baik, atau bau ruangan yang apek. Keandalan Hotel Arinas Bandar Lampung pun dirasa kurang baik, terlihat dari complain konsumen yang mengeluh kan layanan yang lambat.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan Hotel Arinas Bandar Lampung sebagai organisasi pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Karena dalam

organisasi pelayanan jasa masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen selaku penggunaan layanan jasa. Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian, maka penulis mencoba meneliti “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ARINAS BANDAR LAMPUNG”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di Hotel Arinas Bandar Lampung?

Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah konsumen yang pernah menginap pada Hotel Arinas Bandar Lampung.

Ruang Lingkup Objek

Batasan objek penelitian agar dapat lebih mengarahkan pembahasan, maka penelitian ini dibatasi mengenai kepuasan konsumen khususnya kepuasan konsumen pada Hotel Arinas Bandar Lampung.

Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah wilayah Bandar Lampung.

Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan padabulan Juni s.d Agustus 2020.

Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen pemasaran yang mencakup tentang kepuasan konsumen.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas layanan di Hotel Arinas Bandar Lampung.

Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Bagi Perusahaan
Memberikan saran dan masukan kepada Hotel Arinas Bandar Lampung agar dapat menjadi bahan pemikiran dan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi Penulis
Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya bidang ekonomi yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.
3. Bagi Institusi
 - a. Menambah referensi perpustakaan Manajemen IBI Darmajaya.
 - b. Diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.
 - c. Menambah informasi, sumbangan penelitian bahan kajian dalam penelitian.

Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, dikemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian. Beberapa data disajikan pula dibabini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep dan teori mengenai pemasaran, jasa, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan akhirnya terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang definisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisis data untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik analisis yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

