

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang cukup pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya bermunculan objek-objek pariwisata baru berupa objek wisata alami maupun buatan yang mulai dikelola dengan baik. Banyak negara yang mengandalkan industri pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatan bagi negara tersebut dan menjadi pilar pembangunan dalam meningkatkan pendapatan devisa, pajak dan juga pengentasan kemiskinan. Menurut Sinaga (2010) pariwisata adalah suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu ataupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk menghasilkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.

Di Indonesia sendiri terdapat banyak sekali objek wisata yang tersebar di beberapa daerah dan menjadi lokasi bagi wisatawan untuk berwisata. Kota Bandar Lampung yang merupakan ibukota di Provinsi Lampung yang menjadi daerah tujuan wisata dan memiliki peran yang sangat penting dalam menopang pembangunan serta perkembangan pariwisata di Provinsi Lampung. Berbagai upaya dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung mendukung sarana serta prasarana yang dibutuhkan kepariwisataan di kota Bandar Lampung, mulai dari pengembangan tempat wisata, pengembangan sarana akomodasi seperti pelayanan hotel, restoran, dan biro perjalanan., serta aksesibilitas menuju lokasi objek wisata.

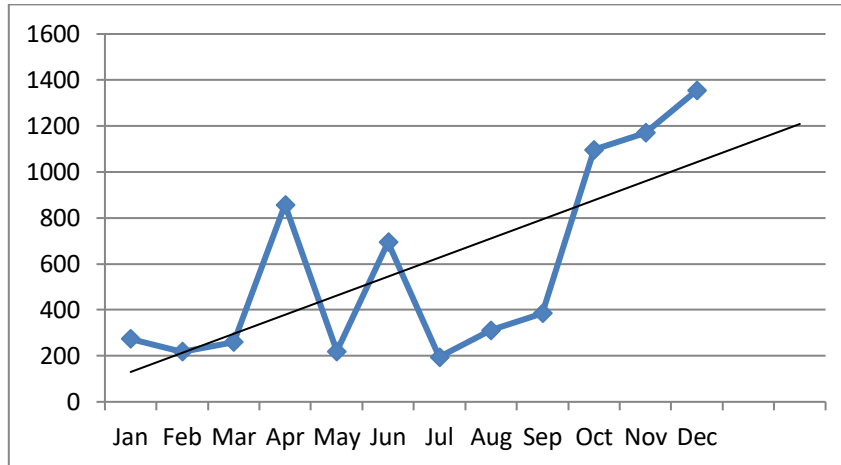
Sebagai daerah dengan tingkat pertumbuhan pariwisata yang cukup tinggi dan menjadi ibukota Provinsi Lampung, industri perhotelan di Kota Bandar Lampung tumbuh cukup signifikan. Berdasarkan data terakhir yang dihimpun dari berita online Lampost.com menunjukkan bahwa pariwisata di Lampung

melesat hingga 79 Hotel berbintang telah berdiri di Kota Bandar Lampung. Industri perhotelan itu sendiri merupakan industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Wiyasha, 2007).

Hotel Nusantara Syariah Lampung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginapan di Kota Bandar Lampung yang mempunyai konsep gabungan dari klasik khas budaya Lampung serta menjadi hotel pertama dengan berkonsep syariah di Kota Bandar Lampung. Didirikan di tahun 2005 dengan fasilitas AC, *receptionist*, restoran, wifi, kolam renang, lahan parkir yang luas dan jumlah kamar 127 kamar yang terdiri dari 3 jenis kamar yaitu *single room*, *double room*, dan *family room* serta harga yang di tawarkan mulai dari 200.000 sampai 400.000 rupiah. Dengan harga yang terjangkau, fasilitas yang disediakan juga beragam dimulai dari *Single Room* memiliki ranjang standar. Selain tempat tidur, perabot lain juga ditawarkan kepada tamu untuk menambah fungsionalitas ruangan seperti meja rias kecil, meja samping tempat tidur kecil, dan meja tulis dengan kursi tunggal. Kamar mandi juga ada di dalam jenis kamar hotel ini *Double Room* memiliki 2 tempat tidur single, selain itu ada juga tambahan fasilitas daripada single room yaitu televisi, rak handuk, dan sarapan untuk 2 orang dan *Family Room* memiliki 2 tempat tidur double, selain itu ada tambahan fasilitas daripada double room diantaranya kulkas, lemari baju, serta pemanas air. Lokasi penginapan ini berada di Jalan By Pass Soekarno - Hatta, Sukabumi Indah, Kec. Sukabumi, Kota Bandar Lampung. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, Hotel Nusantara Syariah sangat memperhatikan kualitas dari berbagai aspek layanan yang merupakan kunci utama dari kepuasan bagi pelanggannya.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Hotel Nusantara Syariah didapatkan informasi bahwa jumlah kamar yang terbooking sepanjang tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun

sebelumnya dimasa pandemi Covid 19. Berikut data jumlah kamar terbooking di hotel Nusantara Syariah Lampung di tahun 2021.



*Sumber : Data Diolah 2021*

**Gambar Grafik 1.1 Data Pengunjung yang Menginap di Hotel Nusantara Syariah Lampung tahun 2021**

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui tamu yang menginap terus mengalami peningkatan dikarenakan pelanggaran PSBB dan liburan akhir tahun, hanya saja ada penurunan pada bulan febuari, mei, dan juli namun pihak hotel terus berupaya untuk meningkatkan jumlah konsumen yang menginap dengan melakukan strategi layanan yang prima dan hal tersebut berdampak pada tingkat hunian hotel 2021. Hotel Nusantara Syariah Lampung terus meningkatkan pelayanan dan hal tersebut membuat tingkat hunian hotel mengalami peningkatan yang signifikan. Di tengah tingginya jumlah kunjungan konsumen yang menginap di Hotel Nusantara Syariah Lampung pada tahun 2021 berdasarkan data yang dihimpun, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh konsumen yang menginap di hotel Nusantara Syariah Lampung melalui rivew layanan perhotelan pada google review dan traveloka. Berikut data keluhan konsumen konsumen atas jasa layanan di Hotel Nusantara Syariah Lampung.

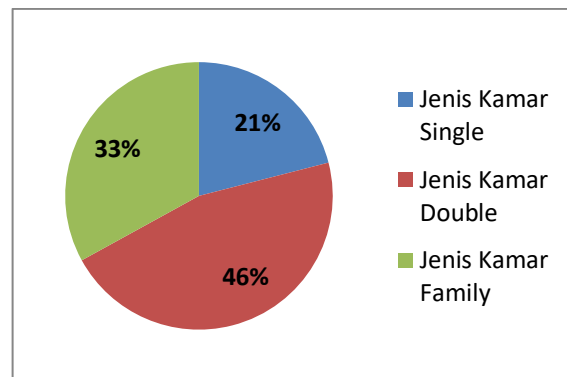
**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung 2021**

<b>Jumlah Keluhan Tamu</b>											
<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agst</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dec</b>
12	8	10	29	13	23	9	8	11	23	26	22

*Sumber : Google Review dan Traveloka*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 mengenai keluhan konsumen yang menginap di Hotel Nusantara Syariah Lampung pada tahun 2021, terdapat beberapa keluhan konsumen setiap bulannya. Keluhan keluhan tersebut di antaranya mengenai pelayanan yang kurang ramah, pelayanan yang lama, fasilitas yang kurang lengkap, perlengkapan yang rusak dan sebagainya.

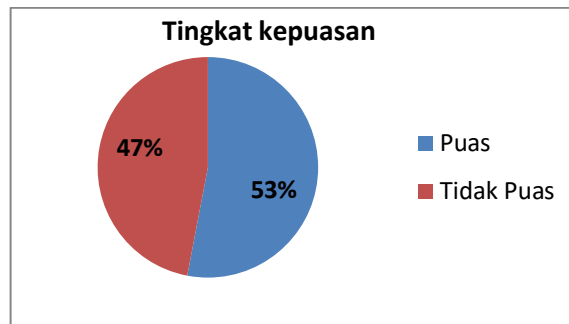
Untuk mengkonfirmasi data diatas dilakukan prasurvey kepada 30 orang di bulan april tahun 2022 dan didapatkan data sebagai berikut.



**Gambar Grafik 1.2**

#### **Jenis kamar yang digunakan konsumen prasurvey**

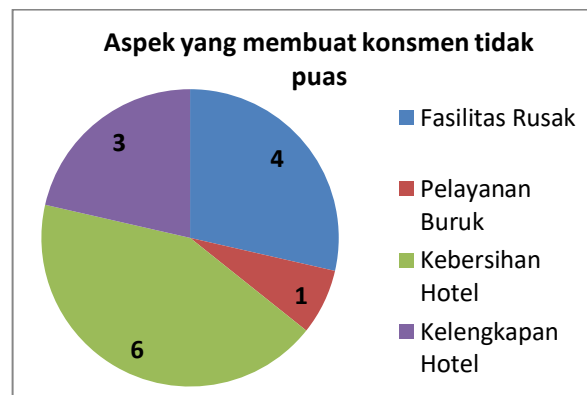
Berdasarkan data pada gambar 1.2 jenis kamar yang banyak digunakan oleh responden prasurvey yaitu kamar *double* 46% lalu jenis kamar *family* menempati urutan kedua dengan jumlah 33% dan terakhir jenis kamar *single* menjadi jenis kamar paling sedikit digunakan yaitu 21% ,



**Gambar Grafik 1.3**

**Tingkat kepuasan konsumen prasurvey**

Berdasarkan gambar 1.3 tingkat kepuasan responden berada di tingkat 53% dan ketidakpuasan responden 47%. Konsumen merasa puas dengan pelayanan dari Hotel Nusantara Syariah walaupun tidak signifikan dibandingkan dengan konsumen yang tidak puas. Ketidakpuasan konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung cenderung terhadap kebersihan hotel yang dapat dilihat dari gambar 1.4.



**Gambar Grafik 1.4**

**Aspek yang membuat konsumen tidak puas**

Keberhasilan sebuah hotel diukur pada bagaimana manajemen memberikan pelayanan kepada seluruh konsumen. Konsumen akan merasa sangat senang, bahagia, dan nyaman di sebuah hotel bahkan akan datang untuk menginap disana kembali jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dari seluruh karyawan hotel mulai dari saat kedatangan mereka di sambut di front office sampai mereka beristirahat di kamarnya. Jika pelayanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu-tamunya selalu baik, menyenangkan dan memuaskan hati

pasti tamu- tamu itu akan memberikan kesan yang baik terhadap hotel tersebut dan akan memberikan informasi yang baik kepada teman, keluarga serta orang sekitar atau sebaliknya.

Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2012). Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Tjiptono (2005) dalam Pitriyanti, et al (2018) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan terhadap konsumen dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumennya, dapat memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2014) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Tse & Wilton (Sunyoto, 2013) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Penelitian Siska Sinaga (2018) tentang analisis indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel internasional sibayak berastagi menunjukkan bahwa sebagian besar para tamu hotel merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Hotel Internasional Sibayak Berastagi. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Rachmawati (2017) tentang analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel Gumaya di Semarang menghasilkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain oleh Nia Anggraini (2021) tentang analisis kepuasan konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan hotel merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan PT. Hawaii Holiday Hotel.

Analisa mengenai keluhan konsumen guna mengukur kepuasan di Hotel Nusantara Syariah Lampung itu sendiri belum pernah dilakukan oleh pihak manajemen atau pengelola Hotel Nusantara Syariah Lampung menjadi sebuah urgensi yang perlu dilakukan. Selama ini pihak hotel menangani keluhan yang dilontarkan konsumen dirasa kurang dalam pengambilan tindakan, berdasarkan latar belakang di atas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN HOTEL NUSANTARA SYARIAH LAMPUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimanakah Kepuasan Konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah Hotel Nusantara Syariah Lampung, Jalan By Pass Soekarno – Hatta, Sukabumi Indah Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai dengan Februari 2022.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah manajemen hospitality yang membahas mengenai kepuasan konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari peneliti diantaranya :

### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan kepada perusahaan dan bisa dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk mempertahankan konsumen.

### **2. Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan memperluas pengetahuan penulis, serta dapat dijadikan acuan bagi peneliti untuk menerapkan ilmu dan teori-teori yang



diperoleh di bangku kuliah khususnya berhubungan dengan Kepuasan Konsumen Hotel Nusantara Syariah Lampung.

### 3. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat bagi mahasiswa/i dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya khususnya dibidang manajemen hospitality.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan laporan ini terbagi dalam berbagai bahasan pokok, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum penelitian yang terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ke dua membahas mengenai landasan teori yang mendasari penelitian, tujuan umum mengenai variable dalam penelitian, pengembangan kerangka pemikiran teoritis, serta hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menggambarkan definisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisa data untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi penjelasan setelah diadakan penelitian. Hal tersebut mencakup deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil yang diperoleh setelah melakukan penelitian. Selain itu, disajikan keterbatasan serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.