

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dewasa ini mengalami peningkatan yang cukup baik dikarenakan adanya pengembangan wilayah kabupaten dan perkembangan beberapa sektor yaitu sektor industri, sektor perdagangan, sektor pariwisata, sektor jasa, sektor pertanian dan sektor lainnya.

Sektor pariwisata merupakan salah satu andalan utama bagi Provinsi Bangka Belitung. Peningkatan yang pesat dialami oleh sektor pariwisata menjadikan Bangka Belitung sebagai salah satu tujuan wisata nasional maupun manca Negara. Untuk menunjang peningkatan sektor pariwisata tersebut perkembangan industri perhotelan saat ini tumbuh sangat pesat. Mereka berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas, pelayanan, dan harga sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Hal tersebut penting untuk dilakukan karena banyaknya hotel di kota Pangkalpinang saat ini yang menawarkan kualitas jasa yang serupa.

Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas. Menurut (Sulastiyono, 2006:98) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan. Apabila suatu perusahaan memberikan fasilitas yang semakin lengkap, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih hotel tersebut sebagai prioritas utama.

Ada faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap keputusan dari seorang konsumen dalam menginap di suatu hotel, antara lain yaitu harga. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:345) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk ataupun jasa. Harga merupakan salah satu bagian penting dalam pemasaran suatu produk ataupun jasa. Tjiptono (2008:31) mendefinisikan mengatakan bahwa harga merupakan bauran harga berkenaan dengan strategi dan taktis seperti tingkat harga, struktur diskon, syarat pembayaran, dan tingkat diskriminasi harga diantara berbagai kelompok pelanggan.

Harga sangat berkaitan dengan fasilitas yang disediakan. Konsumen tidak akan membayar lebih jika fasilitas yang dia dapat tidak sebanding dengan uang yang dikeluarkannya. Perusahaan yang menetapkan harganya yang terlalu tinggi dengan fasilitas yang buruk, akan menyebabkan minat dari konsumen untuk menginap menurun. Sedangkan apabila perusahaan menetapkan harga yang terlalu rendah dengan fasilitas yang baik, akan mengurangi keuntungan yang dapat di peroleh oleh perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu penetapan harga dan fasilitas di sediakan harus seimbang.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting untuk menarik konsumen. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008:45). Kualitas pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen karena kualitas pelayanan membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Semakin baik layanan yang di berikan oleh suatu perusahaan, akan mempengaruhi loyalitas konsumen. Baik atau buruknya kualitas pelayanan akan berdampak besar bagi citra perusahaan itu sendiri, dan selanjutnya akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap. Maka dari itu, perusahaan harus dapat memberikan produk ataupun jasa dengan harga yang bersaing, fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan kompetitor-kompetitornya agar dapat menarik konsumen.

Hotel Jati Wisata Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Kartini No. 3 Pangkalpinang melayani sewa kamar dan restoran. Fasilitas didalam kamar sendiri tersedia, AC, TV, Shower air panas/dingin, telephone, kamar mandi di setiap kamar, dan sarapan pagi. Selain jasa kamar dan fasilitas yang ada pelayanan yang diberikan setiap jasa perhotelan adalah bagaimana karyawan menerima kedatangan tamu, dengan motto 3S (senyum, salam dan sapa).

Tingkat persaingan yang sangat tinggi di bidang jasa perhotelan menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan. Sehingga menuntut pihak hotel untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap serta menerapkan strategi-strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah tamu yang menginap.

Untuk mengetahui keputusan menginap pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang peneliti telah melakukan pengamatan, dimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan kurang memuaskan dimana pelayanannya masih terbilang lambat dan penataan tata ruang yang kurang menarik.

Pelanggan merupakan aset tertinggi bagi perusahaan penyedia produk atau jasa karena dari pelangganlah perusahaan bisa memperoleh keuntungan, dengan demikian wajib bagi pihak perusahaan memperlakukan konsumennya seperti raja dengan memberikan pelayanan terbaik. Berikut tabel daftar pengunjung Hotel Jati Wisata Pangkalpinang :

Tabel 1.1
Jumlah Kamar dan Tamu Hotel Jati Wisata Pangkalpinang Periode 2012-2014

Tahun	Jumlah Kamar	Jumlah Tamu
2012	28	5636
2013	28	4974
2014	29	4826

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 diatas yang diperoleh dari Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, dapat diketahui bahwa pada tahun 2012 jumlah konsumen mencapai 5636 orang. sedangkan pada tahun 2013 jumlah konsumen yang menurun menjadi 4974 orang dan pada tahun 2014 jumlah konsumen semakin menurun menjadi 4826 orang, ini disebabkan oleh tingkat persaingan yang tinggi, dengan keadaan yang demikian Hotel Jati Wisata berusaha melakukan ekspansi usaha yaitu dengan menambah jumlah kamar dan menyediakan sewa ruang meeting, dengan berbagai macam fasilitas kamar dan yang bervariasi sehingga konsumen bisa memilih kamar yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Jika dilihat dari masalah fasilitas yang ditawarkan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang menurut survey awal yang saya lakukan fasilitas yang ditawarkan sangat lengkap tapi masih kurang memadai, dimana fasilitas yang ditawarkan kurang memadai karena adanya fasilitas yang rusak. Berikut fasilitas Hotel Jati Wisata yang ditawarkan :

Tabel 1.2
Fasilitas Hotel Jati Wisata Pangkalpinang

No	Fasilitas
1.	AC Individu
2.	Air Panas dan Dingin
3.	Tv
4.	Restoran dan warung kopi
5.	Ruang meeting
6.	P3K
7.	Telephone
8.	Mini Bar
9.	Loundry

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa fasilitas yang ditawarkan sudah memadai dan lengkap tapi fasilitas yang terdapat didalam kamar hotel masih kurang memadai dimana dikamar-kamar masih terdapat fasilitas yang sudah rusak dan tidak layak pakai seperti : AC dan air panas dan air dingin dikamar mandi yang tidak bisa digunakan.

Jika dilihat dari permasalahan harga kamar pada Hotel Jati Wisata yang menurut survey awal peneliti dimana harga sewa kamar masih terjangkau sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan, tapi masih adanya konsumen yang membayar kurang, seperti konsumen yang menyewa salah satu kamar hotel yang ada mini bar dan konsumen mengambil beberapa minuman. Pada saat pembayaran konsumen tidak mengakui telah mengambil beberapa minuman yang terdapat didalam mini bar dan hanya membayar sewa kamar saja sehingga karyawan

resepsionis yang menanggung semua kekurangan pembayaran yang disebabkan oleh konsumen. Berikut list harga sewa kamar pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang :

Tabel 1.3
List harga kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang

RATES	
Standard	
Single	Rp. 154.000
Double / Twin	Rp. 198.000
Triple	Rp. 286.000
Superior	
Double / Twin	Rp. 269.500
Junior Suite	Rp. 325.600
Extra Bed	Rp. 100.100

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 yang diperoleh dari Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, dapat diketahui bahwa harga kamar type Standar single Rp. 154.000 perkamar dan type kamar Standar Double atau Twin Rp. 198.000 perkamar dan type Standar Triple Rp. 286.000 perkamar, untuk type Superior Doble atau Twin seharga Rp. 269.500 perkamar, untuk type Junior Suite seharga Rp. 325.600 perkamar dan untuk Extra Bed seharga Rp. 100.100 perbed.

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas, penulis tertarik untuk menganalisis sejauh apa pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap melalui skripsi yang penulis beri judul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL JATI WISATA KOTA PANGKALPINANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar masalah tidak terlalu luas, pembahasan hanya terfokus pada analisis pengaruh pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap pada HotelJati Wisata Kota Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap kiranya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan, manfaat bagi objek yang diteliti dan manfaat bagi peneliti sendiri sekaligus menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai sarana pembandingan teori yang penulis pelajari selama belajar di kampus dengan kenyataan dalam praktek perusahaan tersebut.

2. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi perhotelan sebagai dasar atau acuan untuk pihak-pihak yang terkait di Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang dengan baik sehingga ada keterkaitannya dalam meningkatkan keputusan menginap di hotel tersebut.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi informasi perbandingan dan bahan acuan dalam meningkatkan keputusan menginap yang mengenai analisis pengaruh pelayanan, harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Jati Wisata Kota Pangkalpinang.

1.6 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, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Beberapa data disajikan pula dibab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep dan teori mengenai manajemen pemasaran, pelayanan, harga, fasilitas dan keputusan menginap. Selanjutnya dari konsep tersebut akan dirumuskan hipotesis dan akhirnya terbentuk suatu kerangka penelitian teoritis yang melandasi penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pengujian dan analisis yang dibuat dari penelitian yang akan dilakukan tersebut, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan hasil pengujian hipotesis baik diperoleh dari penelitian maupun hasil yang di dapat dari penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

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