

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu andalan utama perekonomian bagi Provinsi Bangka Belitung. 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. Peningkatan yang pesat dialami oleh sektor pariwisata menjadikan Bangka Belitung sebagai salah satu tujuan wisatawan, untuk menunjang peningkatan sektor pariwisata tersebut perkembangan industri menawarkan berbagai fasilitas dan harga sebaik mungkin bahkan lokasi yang strategis untuk memberikan nilai tambah pada layanan yang ditawarkan agar dapat menarik konsumen untuk menginap di hotel. Hal tersebut penting untuk dilakukan karena banyaknya hotel di kota Pangkalpinang saat ini yang menawarkan kualitas jasa yang serupa.

Harga merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh bagi konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan, karena konsumen saat ini cenderung memilih harga yang ekonomis dan terjangkau serta menguntungkan mereka. Menurut Herman dalam Tjiptono (2009:178), secara sederhana istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa. Sedangkan hubungan antara harga dengan keputusan

menginap yaitu harga mempengaruhi keputusan konsumen dalam menginap, semakin tinggi harga maka keputusan menginap semakin rendah dan sebaliknya jika harga rendah keputusan menginap berubah menjadi tinggi.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, fasilitas dapat berupa sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. 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.

Faktor lokasi hotel juga dapat mempengaruhi keputusan menginap pada hotel yang ditawarkan. Menentukan lokasi tempat untuk setiap bisnis atau usaha merupakan suatu tugas penting karena keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan yang dapat merugikan pihak pengelola. Memilih lokasi merupakan tempat bisnis dalam pemenuhan kebutuhannya. Kotler (2009:82), menyatakan bahwa lokasi adalah tempat alat bauran pemasaran lainnya, termasuk berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran. Lokasi strategis atau yang bagus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengeluarkan biaya yang sedikit serta

kenyamanan pada saat menginap. Sementara lokasi yang kurang memadai akan memaksa pelanggan untuk mengeluarkan lebih banyak biaya dan merasa bosan.

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.

Hotel Xinlu Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Jenderal A. Yani Komp Ruko No. 2 Pangkalpinang merupakan salah satu hotel yang ada di Bangka Belitung yang menyediakan fasilitas didalam kamar sendiri seperti AC, TV, Shower air panas/dingin, telephone, kamar mandi di setiap kamar, dan fasilitas lainnya seperti tempat karaoke.

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. 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 Xinlu Pangkalpinang pada bulan Januari-Desember 2015 :

Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Hotel Xinlu Pangkalpinang pada bulan Januari-Desember 2015

No	Bulan	Pengunjung
1	Januari	36
2	Februari	28
3	Maret	32
4	April	42
5	Mei	34
6	Juni	39
7	Juli	26
8	Agustus	30
9	September	38
10	Oktober	23
11	November	34
12	Desember	47
Jumlah		409

Sumber: Data diolah peneliti, 2016

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi (naik turun) pada jumlah pengunjung di Hotel Xinlu Pangkalpinang. Pengunjung datang pada bulan Januari sebesar 36, bulan Februari sebesar 28, bulan Maret sebesar 32, bulan April sebesar 42, bulan Mei sebesar 34, bulan Juni sebesar 39, bulan Juli sebesar 26, bulan Agustus sebesar 30, bulan September sebesar 38, bulan Oktober sebesar 23, bulan November sebesar 34, dan pada bulan Desember sebesar 47.

Berdasarkan permasalahan harga kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang dimana harga sewa kamar masih terjangkau sesuai dengan fasilitas yang

ditawarkan, tapi pengunjung yang datang sangat sepi. Berikut daftar perbandingan harga sewa kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang dan Hotel Jati Wisata :

Tabel 1.2 Daftar Perbandingan Harga Sewa Kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang dan Hotel Jati Wisata

Harga Kamar Hotel Xinlu Pangkalpinang		Harga Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang	
Daftar Kamar	Harga	Daftar Kamar	Harga
Platinum	Rp. 250.000	Junior Suite	Rp. 325.600
Golden	Rp. 200.000	Superior	Rp. 269.500
Silver	Rp. 175.000	Standar	Rp. 256.000
Extra Bed	Rp. 50.000	Extra Bed	Rp. 100.100

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui perbandingan harga sewa kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang dan Hotel Jati Wisata, harga sewa kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang lebih murah dibandingkan dengan harga sewa kamar pada Hotel Jati Wisata. Dimana harga kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang dengan type Platinum Rp. 250.000 per kamar, type Golden Rp. 200.000 per kamar, untuk type Silver seharga Rp. 175.000 per kamar, dan untuk Extra Bed seharga Rp. 50.000 per kasur.

Berdasarkan dari masalah fasilitas yang ditawarkan Hotel Xinlu Pangkalpinang, menurut observasi yang peneliti lakukan fasilitas yang ditawarkan cukup lengkap tapi masih sangat kurang memadai, dimana konsumen merasa fasilitas yang ditawarkan belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam menginap. Berikut fasilitas yang ditawarkan Hotel Xinlu Pangkalpinang :

Tabel 1.3 Fasilitas Hotel Xinlu Pangkalpinang

Kelas	Nama Kasur	Jumlah Kamar	Fasilitas
Platinum	Clarisa+Single Bed	11	Ac, tv, wifi, P3K dan Telephone
Golden	Clarisa+Single Bed	6	Ac, wifi dan P3K
Silver	-	6	Wifi dan P3K

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh pihak pengelola Hotel Xinlu Pangkalpinang seperti ac, tv, wifi, ruang rapat, P3K, Telephone dan tempat karaoke yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Fasilitas yang disediakan tentu saja berbeda pada setiap type kamar, dimana type Platinum fasilitas yang disediakan yaitu ac, tv, wifi, P3K dan Telephone, type Golden fasilitas yang disediakan yaitu ac, wifi, P3K dan type Silver fasilitas yang disediakan yaitu wifi dan P3K.

Survei awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa konsumen Hotel Xinlu Pangkalpinang yang bertujuan untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian. Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan terhadap 20 orang konsumen Hotel Xinlu Pangkalpinang.

Tabel 1.4 Hasil Survei Awal terhadap 20 orang konsumen Hotel Xinlu Pangkalpinang.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		PERSENTASE (%)	
1	Apakah harga sewa kamar pada Hotel Xinlu Pangkalpinang sudah sesuai dengan fasilitas yang di tawarkan ?	Ya	: 4	Ya	: 20%
		Ragu-ragu	: 7	Ragu-ragu	: 35%
		Tidak	: 9	Tidak	: 45%
2	Apakah Hotel Xinlu Pangkalpinang memberikan penawaran harga yang dapat menarik konsumen untuk menginap?	Ya	: 8	Ya	: 40%
		Ragu-ragu	: 5	Ragu-ragu	: 25%
		Tidak	: 7	Tidak	: 35%
3	Apakah fasilitas pada Hotel Xinlu Pangkalpinang sudah cukup lengkap untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan?	Ya	: 6	Ya	: 30%
		Ragu-ragu	: 6	Ragu-ragu	: 30%
		Tidak	: 8	Tidak	: 40%
4	Apakah pihak Hotel Xinlu Pangkalpinang memberikan fasilitas yang menarik bagi konsumen?	Ya	: 3	Ya	: 15%
		Ragu-ragu	: 5	Ragu-ragu	: 25%
		Tidak	: 12	Tidak	: 60%
5	Apakah lokasi Hotel Xinlu Pangkalpinang sangat strategis dan mudah untuk ditemukan?	Ya	: 5	Ya	: 25%
		Ragu-ragu	: 9	Ragu-ragu	: 45%
		Tidak	: 6	Tidak	: 30%
6	Apakah lokasi Hotel Xinlu Pangkalpinang memiliki tempat yang luas dan nyaman untuk menginap?	Ya	: 4	Ya	: 20%
		Ragu-ragu	: 7	Ragu-ragu	: 35%
		Tidak	: 9	Tidak	: 45%

Sumber: data diolah peneliti 2016

Berdasarkan tabel 1.4 hasil survei awal terhadap 20 responden dimana pada pertanyaan pertama responden yang menjawab ya sebanyak 4, ragu-ragu sebanyak 7, tidak sebanyak 9. Pertanyaan kedua responden yang menjawab ya sebanyak 8, ragu-ragu sebanyak 5, tidak sebanyak 7. Pertanyaan ketiga responden yang menjawab ya sebanyak 6, ragu-ragu sebanyak 6, tidak sebanyak 8. Pertanyaan keempat responden yang menjawab ya sebanyak 3, ragu-ragu sebanyak 5, tidak sebanyak 12. Pertanyaan kelima responden yang menjawab ya sebanyak 5, ragu-ragu sebanyak 9, tidak sebanyak 6 responden. Pertanyaan keenam responden yang menjawab ya sebanyak 4, ragu-ragu sebanyak 7, tidak sebanyak 9 responden.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di lapangan didukung dengan jawaban responden pada survei awal, dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah dengan harga, fasilitas, lokasi dan keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk menganalisis sejauh apa pengaruh harga, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana gambaran harga, fasilitas, lokasi dan keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang?
5. Apakah harga, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar masalah tidak terlalu luas, pembahasan hanya terfokus pada pengaruh harga, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang harga, fasilitas, lokasi dan keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian semoga 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 Xinlu 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 pengaruh harga, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap pada Hotel Xinlu 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.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep dan teori mengenai manajemen pemasaran, harga, fasilitas, lokasi 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.