

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi sekarang ini perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan pada suatu kondisi persaingan yang semakin ketat antar perusahaan (Rijal, 2013). Dalam penelitian Apriansyah (2015), timbulnya persaingan antar perusahaan tersebut mendorong pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas perusahaan untuk melakukan berbagai perbaikan dan perubahan-perubahan yang mengarah pada efisiensi usaha dan penciptaan daya saing untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.

Menurut penelitian Yahya (2012), salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan atau relasi yang baik dengan pelanggan, karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan baru. Dalam penelitian Indrawati (2013), kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan atau dengan kata lain kepuasan karyawan mengakibatkan kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Ilham (2014), untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan maka manajer harus dapat menjalankan fungsi manajemen dengan baik yaitu perencanaan, koordinasi, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Begitu juga dengan persaingan dalam bisnis perhotelan menghadapi tantangan yang cukup berat, agar dapat bertahan dan menghadapi persaingan salah satu cara yang ditempuh oleh pengusaha perhotelan adalah memberikan pelayanan yang terbaik agar kepuasan pelanggan tercapai (Safitri, 2013). Sebagai bentuk nyata

dalam melakukan berbagai perubahan dan peningkatan daya saing perhotelan, untuk memasuki persaingan yang ketat juga harus memiliki strategi dan keunggulan kompetitif agar dapat bersaing dan bertahan (Apriansyah, 2015).

Daya saing perusahaan merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk/jasa guna memenuhi kebutuhan pasar internasional dan nasional, daya saing perusahaan dilakukan guna menambah pendapatan laba yang tinggi dan diharapkan berkelanjutan (Indonesia Student, 2017). Demikian juga dengan bisnis perhotelan, harus memiliki keunggulan bersaing dengan hotel-hotel lain agar dapat bertahan dalam persaingan (Sidqi, 2017). Menurut penelitian Astuti (2015), hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel I.1 dimana ada peningkatan jumlah tamu asing pada hotel bintang menurut provinsi tahun 2012-2016. Pada tabel I.1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah tamu pada hotel bintang menurut provinsi tiap tahunnya. Jumlah tamu pada hotel bintang di Indonesia tahun 2012 sebesar 5,854.40 (ribuan), tahun 2013 sebesar 9,500.70 (ribuan), tahun 2014 sebesar 10,184.70 (ribuan), tahun 2015 sebesar 10,869.70 (ribuan), dan pada tahun 2016 sebesar 11,466.72. Dari tabel I.1 menunjukkan bahwa jumlah tamu hotel bintang tertinggi tiap tahunnya adalah Provinsi Bali. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung juga meningkat tiap tahunnya dimana tahun 2012 sebesar 1.70 (ribuan), tahun 2013 sebesar 2.00 (ribuan), tahun 2014 sebesar 2.60 (ribuan), tahun 2015 sebesar 3.30 (ribuan) dan pada tahun 2016 sebesar 10.35.

**Tabel. I.1 Jumlah Tamu Asing pada Hotel Bintang Menurut Provinsi Tahun 2012-2016 (Ribuan)**

Provinsi	2012	2013	2014	2015	2016
Aceh	4.30	7.00	11.80	13.00	24.34
Sumatera Utara	197.40	292.30	453.20	262.10	311.48
Sumatera Barat	36.90	59.00	63.80	38.00	81.27
Riau	16.20	64.60	88.70	25.90	33.13
Jambi	1.20	1.30	2.10	4.90	4.05
Sumatera Selatan	11.10	17.30	48.40	13.20	12.42
Bengkulu	0.60	0.90	0.80	0.60	1.42
Lampung	14.90	35.40	17.90	4.60	11.27
Kep. Bangka Belitung	1.70	2.00	2.60	3.30	10.35
Kep. Riau	860.70	1,490.20	1,439.70	1,329.00	1,294.27
DKI Jakarta	1,190.30	1,114.80	1,222.70	1,873.80	1,862.32
Jawa Barat	243.90	310.00	333.00	629.30	507.08
Jawa Tengah	63.30	131.30	120.90	104.90	107.17
DI Yogyakarta	148.50	190.20	202.80	190.10	313.12
Jawa Timur	217.00	181.20	232.00	249.90	269.88
Banten	98.10	357.50	174.50	351.20	287.72
Bali	2,500.70	4,802.70	5,293.50	5,337.80	5,701.70
Nusa Tenggara Barat	72.70	117.70	220.40	154.20	285.95
Nusa Tenggara Timur	11.00	19.80	22.60	25.00	48.27
Kalimantan Barat	20.20	30.50	18.40	24.90	31.36
Kalimantan Tengah	1.40	29.90	3.20	4.10	9.31
Kalimantan Selatan	7.50	7.60	8.30	11.60	13.04
Kalimantan Timur	53.20	54.30	52.40	39.20	38.33
Kalimantan Utara	-	-	-	1.30	1.89
Sulawesi Utara	16.30	17.30	43.70	12.50	61.77
Sulawesi Tengah	1.10	0.90	1.30	1.80	3.80
Sulawesi Selatan	45.60	87.20	66.10	66.90	106.82
Sulawesi Tenggara	1.60	3.80	66.10	66.90	106.82
Gorontalo	0.20	0.50	0.40	0.50	3.84
Sulawesi Barat	0.10	-	-	0.10	0.64
Maluku	2.70	4.80	16.50	66.90	6.17
Maluku Utara	1.10	1.90	0.30	0.30	1.12
Papua Barat	1.60	1.90	2.70	4.80	4.58
Papua	11.30	64.90	14.20	17.90	12.87
<b>Indonesia</b>	<b>5,854.40</b>	<b>9,500.70</b>	<b>10,184.70</b>	<b>10,869.70</b>	<b>11,466.72</b>

Sumber: BPS RI, 2017

Menurut Karnelis (2017), hotel termasuk dalam *hospitality industry*, *hospitality industry* sendiri dibagi menjadi *lodging operation*, *food/beverage services*, serta *travel and tourism*, sehingga konsumen membeli jasa ini dalam jangka pendek, dipengaruhi rasa emosional dan rasional, sehingga perlu pihak produsen jasa hotel memelihara lingkungan fisik, strategi harga, fasilitas yang ditawarkan, dan promosi komunikasi dengan calon dan langganan. Dalam penelitian Irjan (2017), tingkat persaingan yang sangat tinggi di bidang jasa

perhotelan di Indonesia menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan, mulai dari hotel yang sesuai kantong (*low budget*) hingga hotel mewah/mahal (*luxulary*) dan dari hotel biasa hingga hotel berbintang. Berikut tabel Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia :

**Tabel. I.2 TPK Hotel Klasifikasi Bintang di Indonesia**

Provinsi	TPK(%)			Perubahan Nov 2017 thd Nov 2016 (poin)	Perubahan Nov 2017 thd Okt 2017 (poin)
	Nov 2016	Okt 2017	Nov 2017		
Aceh	49,90	50,43	56,78	6,88	6,35
Sumatera Utara	52,16	47,24	41,86	-10,30	-5,38
Sumatera Barat	60,78	59,64	65,05	4,27	5,41
Riau	50,76	44,50	50,48	-0,28	5,98
Jambi	45,83	51,06	49,26	3,43	-1,80
Sumatera Selatan	50,23	59,61	63,09	12,86	3,48
Bengkulu	61,52	67,46	72,03	10,51	4,57
Lampung	55,23	59,28	60,74	5,51	1,46
Kep. Bangka Belitung	42,86	41,85	43,23	0,37	1,38
Kep. Riau	49,00	53,50	58,35	9,35	4,85
Dki Jakarta	62,59	65,22	67,30	4,71	2,08
Jawa Barat	56,21	56,33	57,84	1,63	1,51
Jawa Tengah	45,23	48,01	54,11	8,88	6,10
Di Yogyakarta	57,13	59,74	63,87	6,74	4,13
Jawa Timur	61,17	60,50	64,57	3,40	4,07
Banten	52,25	47,81	51,33	-0,92	3,52
Bali	59,71	65,93	54,08	-5,63	-11,85
Nusa Tenggara Barat	44,40	49,85	52,48	8,08	2,63
Nusa Tenggara Timur	N/A	58,97	64,46	-	5,49
Kalimantan Barat	47,88	53,02	52,08	4,20	-0,94
Kalimantan Tengah	53,80	61,84	63,12	9,32	1,28
Kalimantan Selatan	47,78	57,18	51,89	4,11	-5,29
Kalimantan Timur	58,12	49,70	53,19	-4,93	3,49
Kalimantan Utara	N/A	39,93	33,43	-	-6,50
Sulawesi Utara	72,69	68,83	62,52	-10,17	-6,31
Sulawesi Tengah	67,49	66,33	69,75	2,26	3,42
Sulawesi Selatan	49,36	50,15	51,37	2,01	1,22
Sulawesi Tenggara	41,19	40,03	46,60	5,41	6,57
Gorontalo	58,74	56,46	51,56	-7,18	-4,90
Sulawesi Barat	N/A	43,94	45,57	-	1,63
Maluku	N/A	46,11	41,20	-	-4,91
Maluku Utara	N/A	52,25	63,98	-	11,73
Papua Barat	N/A	48,41	67,56	-	19,15
Papua	N/A	55,49	64,51	-	9,02
<b>INDONESIA</b>	<b>55,76*)</b>	<b>56,93</b>	<b>57,88</b>	<b>2,12</b>	<b>0,95</b>

\*) Rata-rata TPK 27 Provinsi  
Sumber: BPS RI, 2018

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada November 2017 mencapai rata-rata 57,88 persen atau naik 2,12 poin dibandingkan TPK November 2016 yang sebesar 55,76 persen. Demikian pula, jika dibanding dengan TPK Oktober 2017 yang tercatat 56,93 persen, TPK November 2017 mengalami kenaikan sebesar 0,95 poin. TPK tertinggi tercatat di Provinsi Bengkulu sebesar 72,03 persen, diikuti Provinsi Sulawesi Tengah sebesar 69,75 persen, dan Provinsi Papua Barat yaitu sebesar 67,56 persen, sedangkan TPK terendah tercatat di Provinsi Kalimantan Utara yang sebesar 33,43 persen. Kenaikan TPK hotel klasifikasi bintang pada November 2017 dibanding November 2016 tercatat di sebagian besar provinsi, dengan kenaikan tertinggi terjadi di Provinsi Sumatera Selatan, yaitu sebesar 12,86 poin, diikuti Provinsi Bengkulu 10,51 poin, dan Provinsi Kepulauan Riau 9,35 poin, sedangkan kenaikan terendah tercatat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yaitu sebesar 0,37 poin. Sementara itu, terjadi penurunan TPK hotel klasifikasi bintang di tujuh provinsi, dengan penurunan paling besar terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebesar 10,30 poin, dan penurunan paling kecil terjadi di Provinsi Riau sebesar 0,28 poin.

Jika dibanding dengan TPK Oktober 2017, terjadi kenaikan di sebagian besar provinsi dengan kenaikan tertinggi tercatat di Provinsi Papua Barat, yaitu sebesar 19,15 poin, diikuti Provinsi Maluku Utara 11,73 poin, dan Provinsi Papua 9,02 poin, sedangkan kenaikan terendah tercatat di Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu sebesar 1,22 poin. Sementara itu, penurunan TPK hotel klasifikasi bintang terjadi di sembilan provinsi, dengan penurunan tertinggi terjadi di Provinsi Bali

sebesar 11,85 poin, sedangkan penurunan terendah terjadi di Provinsi Kalimantan Barat sebesar 0,94 poin. Berikut tabel Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia :

**Tabel. I.3 TPK Menurut Klasifikasi Bintang di Indonesia**

Klasifikasi bintang	Tpk (%)			Perubahan Nov 2017 thd Nov 2016 (poin)	Perubahan Nov 2017 thd Okt 2017 (poin)
	Nov*) 2016	Okt 2017	Nov 2017		
Bintang 1	45,30	47,45	49,84	4,54	2,39
Bintang 2	51,01	55,04	59,03	8,02	3,99
Bintang 3	54,94	55,90	58,46	3,53	2,56
Bintang 4	59,69	61,39	60,68	0,99	-0,71
Bintang 5	60,34	56,85	53,49	-6,85	-3,36
<b>Seluruh bintang</b>	<b>55,76</b>	<b>56,93</b>	<b>57,88</b>	<b>2,12</b>	<b>0,95</b>

\*) Rata-rata TPK 27 Provinsi  
Sumber: BPS RI, 2018

Bila dilihat menurut klasifikasi hotel, TPK tertinggi pada November 2017 tercatat pada hotel bintang 4 yang mencapai 60,68 persen, sedangkan TPK terendah tercatat pada hotel bintang 1 yang hanya mencapai 49,84 persen.

Pertumbuhan industri pariwisata telah menjadi salah satu industri besar baik didalam negeri maupun luar negeri (Netralnews, 2017), sehingga aspek inilah yang menjadikan industri pariwisata sebagai salah satu sektor yang perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai peluang bisnis dalam perekonomian Indonesia terutama dalam bisnis perhotelan. Definisi wisatawan mancanegara sesuai dengan rekomendasi *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi dan lamanya kunjungan tersebut tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan.

*Indonesia memiliki kekayaan dan sumber daya alam yang melimpah serta didukung dengan lautan dan ribuan pulau yang mengelilinginya (Hartono, 2016).*

*Dalam penelitian Mudrikah (2014), berbagai kekayaan sumber daya alam yang dimilikinya menjadi potensi tersendiri bagi Indonesia untuk mengembangkan pariwisata terutama dibidang alamnya. Menurut penelitian Dristasto (2013), industri pariwisata merupakan salah satu cara yang tepat dalam meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat baik lokal maupun global. Sebagai daerah tujuan wisata, untuk saat ini Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menempatkan sektor pariwisata sebagai salah satu provinsi yang memiliki beraneka ragam daerah tujuan wisata yang sangat terkenal dengan keindahan pantainya (Kompas, 2013).*

Menurut Dinas Tenaga Kerja Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (2018), sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang diharapkan terus berkembang dengan baik seiring dengan pembenahan dan pemanfaatan lokasi dan objek pariwisata. Pembangunan di sektor pariwisata sendiri diharapkan dapat memberikan multi efek ekonomi terhadap kegiatan ekonomi masyarakat sangat kaya akan potensi objek pariwisata (Bangka Selatan, 2018). Dalam situs negeri laskar pelangi (2017), Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki beraneka ragam objek wisata baik jenis, bentuk, maupun ciri keunikan tradisional daerah. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan provinsi dengan bentuk geografis wilayah kepulauan, tentu saja wilayah perairan merupakan wilayah yang mendominasi dari keseluruhan luas wilayah provinsi ini (Babelprov, 2018). Dari 81.725 km<sup>2</sup> luas wilayahnya, 65.301 km<sup>2</sup> atau 79.90% adalah merupakan perairan, sedangkan sisanya adalah daratan yang terdiri dari pulau-pulau dengan jumlah 1.015 buah pulau (BPS Babel, 2018). Dimana termasuk di dalamnya dua pulau besar yaitu Pulau Bangka

dan Belitung. Sehingga sangat realistis apabila potensi ini sebagai motor penggerak sektor kepariwisataan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Kota Pangkalpinang adalah salah satu kota di Indonesia yang merupakan bagian dari Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan sekaligus merupakan ibu kota Provinsi (BPS Babel, 2018). Menurut Sakti (2017), Sebagai kota tujuan yang sering dikunjungi oleh wisatawan dalam maupun luar negeri, tentunya semakin banyak para pelaku bisnis yang berlomba-lomba untuk menarik perhatian wisatawan, khususnya bisnis perhotelan dan sejenisnya. Mereka berlomba-lomba menawarkan berbagai harga, fasilitas, lokasi yang strategis dan memberikan kepuasan konsumen sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya (Mandasari dan Soesanto, 2011). Hal tersebut penting dilakukan karena banyaknya hotel di Kota Pangkalpinang saat ini yang menawarkan kualitas jasa yang serupa. Selain itu, Kabupaten Bangka Tengah yang tidak jauh dari kota madya Pangkalpinang, juga memiliki beberapa hotel dan penginapan yang sering dikunjungi oleh wisatawan (BPS Babel, 2018). Berikut daftar hotel yang ada di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah:



**Tabel. I.4 Daftar Hotel di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah Tahun 2016**

No	Nama Hotel	Klasifikasi Bintang	Jumlah Kamar
1	Novotel Bangka Hotel & Convention Centre	5	227
2	Soll Marina Hotel & Conference Center Bangka	3	114
3	Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang	3	90
4	Hotel Bumi Asih	3	72
5	Hotel Grand Mutiara Bangka	3	41
6	Grand Vella Hotel	3	46
7	Hotel Santika Bangka	3	122
8	Grand Millenium Club Hotel	2	26
9	Centrum Bangka	2	24
10	Bangka City Hotel	2	47
11	Hotel Grand Sabrina	2	33
12	Golden Vella Hotel	2	42
13	Serrata Terrace Hotel	2	57
14	Mitra Hotel	2	54
15	Sun Hotel Pangkalpinang	2	45
16	Menumbing Heritage Hotel	1	55
17	Hotel Jati Wisata	1	29
18	Hotel Al Huriah	Non Bintang	20
19	Puri 56 Hotel & Resto	Non Bintang	12
20	Hotel Rapos	Non Bintang	24
21	Griya Tirta Hotel	Non Bintang	28
22	Yoko Hotel	Non Bintang	12
23	Xinlu Hotel	Non Bintang	23
24	Wisma Jaya Hotel	Non Bintang	20
25	Srikandi Penginapan	Non Bintang	22
26	Sera Indah Hotel	Non Bintang	17
27	Rahmat Penginapan	Non Bintang	11
28	Penginapan Melati	Non Bintang	9
29	Kaisar INN	Non Bintang	15
30	Kacang Pedang Permai Penginapan	Non Bintang	18
31	Griya Mandiri Wisma	Non Bintang	17
32	Damai INN Hotel	Non Bintang	32
33	Bukit Sofa Hotel	Non Bintang	21
34	Brilliant INN	Non Bintang	52
35	Balai Sultan Penginapan	Non Bintang	12
36	Sola Gracia	Non Bintang	20
37	Penginapan Tanjung Bunga	Non Bintang	10
38	Penginapan Mutiara	Non Bintang	14
39	Galaxy INN	Non Bintang	19

Sumber : BPS Babel, 2017

Jumlah tamu yang menginap pada hotel berbintang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada bulan juni 2017 tercatat sebanyak 26,208 orang. Jumlah ini turun sebesar 17,03 persen dibandingkan dengan jumlah tamu sebelumnya yang

sebanyak 31,586 orang. Penurunan jumlah tamu terjadi pada tamu domestic sebesar 17,12 persen (5,318 orang), sementara pada tamu asing tercatat turun sebesar 11,36 persen (60 orang).

Hotel berbintang di Kabupaten Belitung memiliki jumlah tamu yang menginap terbanyak pada Juni 2017. Jumlah tamu menginap di Kabupaten tersebut sebanyak 13,399 orang. Jumlah tamu menginap terbanyak berikutnya terdapat di Kabupaten Bangka Tengah sebanyak 6,720 orang. Kota Pangkalpinang sebanyak 3,747 orang. Sementara di Kabupaten Bangka hanya 2,342 orang.

Apabila disbanding dengan bulan sebelumnya, jumlah tamu yang menginap mengalami penurunan. Penurunan terbesar terjadi di Kabupaten Bangka sebesar 36,57 persen diikuti Kota Pangkalpinang sebesar 34,25 persen, Kabupaten Belitung sebesar 13,32 persen, serta Kabupaten Bangka Tengah yang tercatat mengalami penurunan sebesar 0,25 persen.

**Tabel. I.5 Jumlah Tamu Asing dan Indonesia pada Hotel Berbintang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Mei dan Juni 2017**

No	Kabupaten / Kota	Jumlah tamu yang menginap (orang)									
		Asing			% perub Juni thd Mei	Indonesia		% perub Juni thd Mei	Jumlah		% perub Juni thd Mei
		Mei 2017	Juni 2017	Mei 2017		Juni 2017	Mei 2017		Juni 2017		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)			
1	Bangka	62	5	-91.94	3.630	2.337	-35.62	3.692	2.342	-36.57	
2	Belitung	381	390	2.36	15.077	13.009	-13.72	15.458	13.399	-13.32	
3	Bangka Tengah	70	64	-8.57	6.667	6.656	-0.16	6.737	6.720	-0.25	
4	Pangkalpinang	15	9	40.00	5.684	3.738	-34.24	5.699	3.747	-34.25	
<b>Jumlah</b>		<b>528</b>	<b>468</b>	<b>-11.36</b>	<b>31.058</b>	<b>25.740</b>	<b>-17.12</b>	<b>31.586</b>	<b>26.208</b>	<b>-17.03</b>	

Sumber : BPS Babel, 2017

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada juni 2017 sebesar 34,20 persen, turun sebesar 4,22 poin dibandingkan nilai TPK Mei 2017 sebesar 38,42 persen. Menurut kabupaten/kota,

TPK tertinggi untuk hotel berbintang pada Juni 2017 adalah di Kabupaten Bangka Tengah (44,47 persen), diikuti Kabupaten Belitung (39,22 persen) dan Kota Pangkalpinang (24,54 persen) sementara TPK Kabupaten Bangka hanya 16,86 persen. Berikut disajikan tabel TPK hotel berbintang menurut kabupaten/kota , mei dan juni 2017.

**Tabel. I.6 TPK Hotel Berbintang menurut Kabupaten/Kota, Mei dan Juni 2017**

No	Kab/Kota	TPK %		Perubahan Juni Thd Mei (poin)
		Mei	Juni	
1	Bangka	26.06	16.86	-9.20
2	Belitung	45.27	39.22	-6.05
3	Bangka Tengah	40.68	44.47	3.79
4	Pangkalpinang	29.34	24.54	-4.80
<b>Provinsi</b>		<b>38.42</b>	<b>34.20</b>	<b>-4.22</b>

Sumber : BPS Babel, 2017

Dibawah ini juga disajikan data tabel TPK hotel berbintang menurut klasifikasi bintang, mei dan juni 2017.

**Tabel. I.7 TPK Hotel Berbintang menurut Klasifikasi Bintang, Mei dan Juni 2017**

No	Klasifikasi Bintang	TPK %		Perubahan Juni Thd Mei (poin)
		Mei	Juni	
1	Bintang 1	23.83	22.89	-0.94
2	Bintang 2	23.85	15.40	-8.46
3	Bintang 3	40.21	41.93	1.72
4	Bintang 4 dan 5	48.76	38.37	-10.39
<b>Seluruh Bintang</b>		<b>38.42</b>	<b>34.20</b>	<b>-4.22</b>

Sumber : BPS Babel, 2017

Berdasarkan klasifikasi bintang, hotel bintang dengan TPK tertinggi ada pada hotel bintang 3 sebesar 41,93 persen, mengalami kenaikan sebesar 1,72 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Diikuti oleh hotel bintang 4 dan 5 sebesar 38,37 persen yang mengalami penurunan sebesar 10,39 poin dibandingkan TPK bulan Juni 2017, hotel bintang 1 sebesar 22,89 persen naik turun 0,94 poin, serta hotel bintang 2 yakni 15,40 persen mengalami penurunan sebesar 8,46 poin dibandingkan dengan bulan sebelumnya.

Dalam penelitian Onaise (2015), salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan dari seorang konsumen dalam menginap di suatu hotel, salah satunya adalah harga. Menurut penelitian Anwar (2015), harga sebuah produk atau jasa merupakan faktor penentu dalam permintaan pasar, dan harga merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh konsumen dalam membeli produk atau jasa. Jika konsumen merasa cocok dengan harga yang ditawarkan, maka mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang untuk produk yang sama (Utami, 2016). Dalam teori ekonomi disebutkan bahwa harga suatu barang atau jasa yang pasarnya kompetitif, maka tinggi rendahnya harga ditentukan oleh permintaan dan penawaran pasar (Anwar dan Satrio, 2016). 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 (Coecoesm, 2011).

Harga berkaitan dengan fasilitas yang disediakan, konsumen tidak akan membayar lebih jika fasilitas yang dia dapat tidak sebanding dengan uang yang dikeluarkannya (Ghojali, 2016). 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 diperoleh oleh perusahaan itu sendiri (Efrianto dan Suwitho, 2017). Oleh karena itu penetapan harga dan fasilitas disediakan harus seimbang (Mudiantono, 2013).

Dalam penelitian Yunus (2014), fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada

jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang (Sakti, 2014). Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan (Khasanah, 2015). Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan (Sulistiono dan Sofyan, 2010). Dalam penelitian Yulianti (2017), pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut penelitian Raharjo (2009), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Dalam penelitian Moha dan Loindong (2016), fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Penelitian Farisman (2013), menyatakan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Apabila suatu perusahaan memberikan fasilitas yang semakin lengkap, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih hotel tersebut sebagai prioritas utama (Paminuddin, 2017).

Menurut penelitian Ghojali (2016), faktor lokasi hotel juga dapat mempengaruhi keputusan menginap pada hotel yang ditawarkan. Lokasi usaha yang kurang strategis dapat mengakibatkan perusahaan sukar beroperasi karena kurang efisien (Kujwini, 2017). Menurut Kotler dan Armstrong (2012), menyatakan bahwa lokasi yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan/dijual terjangkau dan tersedia bagi tempat sasaran. Lokasi

yang mudah dijangkau akan memudahkan seseorang untuk melakukan mobilitas dari dan menuju ke hotel (Sulistiono, 2010).

Selain faktor harga, fasilitas, dan lokasi konsumen juga sangat berharap mendapatkan kepuasan dalam menginap di suatu hotel (Hapsari, 2011). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2008). Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan yang ditawarkan penyedia jasa atau produk kepada konsumen (Windarti, 2017). Dalam penelitian Lumentut dan Palandeng (2014), banyaknya organisasi pelayanan menitik beratkan pada kepuasan konsumen yang tinggi, karena hal ini akan mengikat konsumen karena merasa puas akan pelayanan yang didapatnya. Dalam penelitian Arifin (2011), kepuasan konsumen ketika menginap yang tidak sesuai dengan persepsi harapan dengan yang telah dialaminya akan menimbulkan ketidakpuasan yang diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, kemarahan, pemuatan terbuka di media massa yang akan menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra dan posisi hotel. Oleh karena itu salah satu syarat agar hotel menjadi sukses dalam persaingan di masa depan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Winahyuningsih, 2010).

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGINAP PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA PANGKALPINANG DAN KABUPATEN BANGKA TENGAH”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana gambaran harga, fasilitas, lokasi, dan kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah?
4. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah?
5. Bagaimana pengaruh harga, fasilitas, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penulis membatasi pokok bahasan yang akan diteliti sehingga pembahasan tidak meluas. Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian ini mengenai harga, fasilitas, lokasi, dan kepuasan konsumen pada hotel bintang tiga yang ada di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.
2. Objek penelitian ini adalah beberapa hotel yang ada di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah khususnya pada Hotel Bintang Tiga, yaitu: Soll Marina Hotel & *Conference Center* Bangka, Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang, Hotel Bumi Asih, Hotel Grand Mutiara Bangka, Hotel Santika Bangka dan Grand Vella Hotel.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang harga, fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.



4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.
5. Untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel bintang tiga di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penulis berharap kiranya penelitian 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-hotel yang ada di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah dengan baik sehingga ada keterkaitannya dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam menginap di hotel tersebut, khususnya Soll Marina Hotel & Conference Center Bangka, Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang,

Hotel Bumi Asih, Hotel Grand Mutiara Bangka, Hotel Santika Bangka dan Grand Vella Hotel.

### 3. Manfaat kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi informasi perbandingan dan bahan acuan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam menginap yang mengenai pengaruh harga, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen menginap pada hotel-hotel yang ada di Kota Pangkalpinang dan Kabupaten Bangka Tengah.

## 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 hotel, harga, fasilitas, lokasi dan 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 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.