

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perhotelan merupakan salah satu komponen dari industri pariwisata yang memiliki pertumbuhan yang pesat dan diprediksi akan mencapai 6% sehingga kondisi ini membuat para pengusaha mulai melirik bisnis perhotelan. Gorontalo sebagai destinasi baru tidak kalah dengan destinasi-destinasi populer di Indonesia yang kaya akan berbagai atraksi menarik sehingga mengundang ketertarikan di hati wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik yang tentu membutuhkan jasa perhotelan.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima (Sulastyono, 2006). Berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/ MPPT-86 Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi

perusahaan unggul. Berdasarkan SK Direktorat Jenderal Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima. Sedangkan penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, yang disebut hotel melati. Di samping hotel berbintang dan melati, terdapat jenis penginapan lain dengan nama wisma, home stay, losmen, dan sebagainya.

Kegiatan pemasaran saat ini menjadi sangat penting bagi usaha perhotelan, karena perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pelayanan yang cukup rumit. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan yang melakukan perjalanan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha bidang jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya.

Berkembangnya industri jasa perhotelan akan menimbulkan terjadinya persaingan yang lebih ketat antara sesama pengelola jasa akomodasi yang ada di Kota Gorontalo dalam merebut calon konsumen atau pelanggan untuk memakai jasa yang ditawarkan. Keadaan ini merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi para pengusaha perhotelan untuk memenangkan persaingan. Semakin tinggi tingkat persaingan antara perusahaan jasa perhotelan akan menyebabkan

penyedia jasa perhotelan akan meningkatkan pelayanan serta fasilitas untuk menarik para pengguna jasa perhotelan sebanyak-banyaknya. Dengan semakin ramainya situasi pemasaran saat ini mengakibatkan bertambah tajamnya persaingan yang dihadapi oleh hotel sebagai perusahaan dalam memasarkan produknya. Agar dapat menarik konsumen atau pengguna jasa hotel, membutuhkan upaya maksimal yang dapat menarik keputusan konsumen untuk memilih menginap di hotel yang dipandanginya dapat memberi kenyamanan, serta dapat menyediakan apa yang menjadi kebutuhannya, sebab jika tidak demikian maka konsumen dapat mencari alternatif hotel lain yang sejenis yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pelayanan yang tidak mudah pengelolaannya dalam menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamunya. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan yang melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha bidang jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan bagi para tamu khususnya pelanggan. Seiring dengan perkembangan Kota Gorontalo, pengusaha yang menanamkan modalnya kedalam industri jasa seperti hotel menimbulkan persaingan diantara

mereka yang menjalankan bisnis yang sama. sehingga berakibat pula pada persaingan yang tidak sehat.

Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan. Oleh karena itu, baik konsumen maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan konsumen merasa puas antara lain penetapan tarif (*price*), kelengkapan fasilitas (*facility*) dan pemberian pelayanan (*service*). Penetapan tarif (*price*) terhadap suatu produk yang diberikan berhubungan dengan kualitas dan mutu suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen. Selain faktor tarif, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau usaha yang bergerak dalam bidang jasa khususnya Hotel Damhil Universitas Negeri Gorontalo. Tjiptono (2008:146), Kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan sehingga tingkat kepuasan merupakan persepsi konsumen setelah menerima pelayanan.

Seperti halnya Hotel Damhil Universitas Negeri Gorontalo, yang menyelenggarakan jasa perhotelan yang sekarang telah terkenal dikalangan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya persaingan dunia Perhotelan memberikan berbagai macam fasilitas pendukung, promosi, dan kebijakan harga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan waktu yang cepat dan harga yang kompetitif. Masalah dilapangan yang terjadi yaitu informasi konsumen tentang hotel damhil masih sangat kurang dikarenakan hotel masih baru berdiri, banyaknya pilihan hotel yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing di Gorontalo. Selama 6 bulan terakhir tamu pengunjung sebanyak 11.745 orang yang terdiri dari tamu berkunjung dan tamu menginap. Konsumen yang berkunjung kebanyakan mengikuti seminar, rapat atau kegiatan lainnya yang menggunakan fasilitas ballroom hotel. Tentunya pihak Hotel Damhil lebih memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang tidak puas akan pindah menjadi pelanggan pada hotel pesaing dan menceritakan pengalaman ketidakpuasannya kepada keluarganya, kepada teman-temannya, kepada pelanggan lain.

Atas dasar ini, pihak perusahaan Hotel Damhil Gorontalo menyadari bahwa untuk meningkatkan jumlah konsumen, maka fasilitas pendukung menjadi penting didalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. *People* dan *physical evidence* sebuah hal yang diutamakan guna untuk meraih kepuasan pelanggan. menggunakan kegiatan pemasaran untuk memposisikan dirinya di pasar sasaran yang dipilihnya. Akan tetapi karena

karakteristik jasa berbeda dengan produk barang maka pemasaran jasa memerlukan pendekatan tambahan. Oleh karena itu penyedia jasa harus berinteraksi secara efektif untuk menciptakan nilai dan manfaat yang unggul saat jasa itu diberikan. Karyawan dan staff (*people*) yang ada di Hotel Damhil Gorontalo sangat baik dan sopan, sehingga membuat mereka merasa karena perlengkapan, desain dan tata ruang (*physical evidence*) Hotel Damhil Gorontalo yang nyaman, bersih dan rapi membuat mereka tertarik untuk berkunjung

Masalah tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan pelanggan. Penurunan kepuasan pelanggan akan berdampak pada menurunnya volume penjualan, dan akan berimbas pada penurunan pendapatan, yang secara langsung akan mengancam eksistensi perusahaan. Maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Pengaruh People dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah tersebut diatas, penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *People* terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo?

2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo?
3. Seberapa besar pengaruh *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah tersebut diatas, penulis dapat merumuskan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *People* terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo
2. Untuk mengetahui pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo
3. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo

1.4 Manfaat Penelitian

Yang menjadi manfaat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan-masukan yang TC Damhil Universitas Negeri Gorontalo dalam mengembangkan kebijakan yang berhubungan dengan kebijakan karyawan dan fasilitas sebagai hotel pendatang terbaru.

2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam memahami kepuasan konsumen terhadap kebijakan *People* dan *Physical Evidence* pada hotel Damhil Gorontalo.
3. Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.