

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel akan suasana yang tercipta di dalam kamar hotel seperti makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual.

Jasa perhotelan merupakan salah satu akomodasi komersial yang menyediakan berbagai jenis layanan (*service*) seperti; pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukannya. Persaingan diantara pengusaha hotel, dapat dilihat dengan adanya berbagai macam fasilitas tambahan yang ditawarkan oleh pihak hotel kepada konsumen, Antara lain jasa transportasi, potongan harga pada hari-hari tertentu. Tiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk jasa serta pelayanan yang diberikan kepada para tamu (pengunjung). Keberhasilan perhotelan di kota Medan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk di dalamnya keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat bagi para pengunjung baik yang berasal dari mancanegara maupun pengunjung domestik.

Sektor usaha bagian pelayanan, pertumbuhan rivalitas bidang usaha tersebut merupakan sesuatu yang menarik perhatian untuk dibahas apalagi di era globalisasi ini akan memberikan peluang investor asing ikut andil dalam menjangkau konsumen. Perusahaan kini semakin dituntut agar dapat mengenali perilaku konsumen untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan. Perusahaan yang mendapatkan tawaran poin lebih ini akan menjadikan para calon konsumennya lebih memantapkan pilihannya dalam menggunakan jasa yang mereka tawarkan.

Menurut informasi yang dilansir dari *Agoda. Com* Hotel Labuhan Raya Medan mendapatkan rating layanan 77 % dan kualitas 72 %. Hal ini memberikan kualitas pelayanan yang bagus terhadap para tamu atau pelanggan hotel. Karyawan yang memberikan pelayanan yang baik diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tabel 1. Jumlah pengunjung/ tamu yang menginap di Hotel Labuhan Raya Medan Periode 2018 - 2022

Tahun	Jumlah
2018	2371
2019	2584
2020	531
2021	813
2022	1845
Total	8144

Sumber : Hotel Labuhan Raya Medan 2018 - 2022

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap di Hotel Labuhan Raya Medan tersebut. Selama periode tahun 2018-2019 jumlah tamu yang menginap mengalami peningkatan dalam kurun satu tahun. Pada tahun 2020 - 2021 jumlah tamu hotel cenderung mengalami

penurunan yang diakibatkan oleh *Covid-19 (Virus Corona)*. Leo Manurung selaku Manager Hotel Labuhan Raya Medan mengatakan berdasarkan data pengunjung hotel tahun 2022 kembali meningkat dari tahun sebelumnya. Namun disamping lain ada juga beberapa persoalan yang membuat kualitas hotel labuhan raya medan menurun seperti kurangnya kerjasama antar karyawan, perilaku karyawan yang kurang ramah, kurangnya *responsive* para karyawan terhadap tamu/konsumen dan kurangnya koordinasi dari *Front Office*.

Upaya atau solusi yang dilakukan Leo Manurung dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan hotelnya akan lebih memerhatikan para karyawan yang cara kerjanya tidak efektif, membangun kerjasama dengan membuat teamwork yang solid, menjalin kolaborasi tim kerja dan menjaga komunikasi tim yang baik. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi.

Sementara itu, dari segi menjangkau konsumen fasilitas juga merupakan hal yang penting. (Anwar 2020:37) menyatakan “ jika suatu industri pelayanan memiliki sarana yang mencukupi sehingga memberikan kemudahan pelanggan dalam memakai pelayanannya dan dapat memberikan kenyamanan, hal itu dapat mempengaruhi pelanggan agar berkeinginan untuk bertransaksi jasa. Sedangkan perusahaan yang menyediakan fasilitas secara menarik dapat memberikan suasana yang baik bagi konsumen sehingga mendorong keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut.

Fasilitas yang tersedia di hotel Labuhan Raya Medan diantaranya Wifi, AC, CCTV, Hot Water, dan Spring Bed. Akan tetapi ada beberapa keluhan konsumen yang telah menginap di hotel tersebut kurang memuaskan. Para tamu memperlakukan kelengkapan fasilitas- fasilitas yang airnya keruh dan kotor, penyediaan tempat parkir yang kurang memadai atau tidak luas.

Keputusan menginap merupakan kehendak konsumen dalam memilih tawaran pembelian jasa). Awalnya pengambil keputusan itu untuk memenuhi kebutuhan dan akhirnya dilakukan penyeleksian terhadap beberapa jasa alternatif yang disediakan. Menurut (Bakhtiar & Rustam Effendi, 2018: 91) Kecermatan dalam mengambil keputusan itu harus ditopang dengan informasi atau data yang relevan dengan pilihan yang dituju.

Hotel Labuhan Raya Medan merupakan objek penelitian yang berada di Jln Gajah Mada No.45, berada di Kecamatan Medan Baru Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. dikarenakan terdapat persoalan yang terjadi di hotel tersebut, khususnya terkait dengan keputusan tamu untuk menginap dan sempat terjadinya ketidaksabihan serta terjadinya penurunan jumlah tamu yang menginap. Berdasarkan kasus tersebut maka Hotel Labuhan Raya Medan melakukan strategi pemasaran dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi sarana dan tempat guna ketertarikan calon konsumen untuk menginap.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Labuhan Raya Medan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Labuhan Raya Medan ?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas Hotel terhadap keputusan menginap di Hotel Labuhan Raya Medan ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap di Hotel Labuhan Raya Medan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Labuhan Raya Medan.
2. Untuk pengaruh fasilitas hotel terhadap keputusan menginap di Hotel Labuhan Raya Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap keputusan menginap di Hotel Labuhan Raya Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Sumber data dalam penyusunan dan penulisan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan
2. Untuk menambah wawasan dan mampu menerapkan ilmu yang diterima selama perkuliahan mengenai pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.
3. Dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan tentang kepuasan konsumen.
4. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen.

