

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor usaha bagian pelayanan, pertumbuhan bidang usaha tersebut merupakan sesuatu menarik untuk dibahas apalagi di era globalisasi ini akan memberikan pelayanan investor asing ikut andil dalam menjangkau konsumen. Perusahaan kini semakin diuntut agar dapat mengenali perilaku konsumen untuk memenuhi apa yang mereka butuhkan. Bagi perusahaan yang ingin mendapatkan poin lebih harus menjadi pembeda dengan perusahaan lainnya dan akan menjadikan para calon konsumennya lebih memantapkan pilihannya dalam menggunakan jasa yang mereka tawarkan (Silaban, 2021).

Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan disini adalah segala macam bentuk layanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi layanan yang diberikan oleh *receptionist*, *bell boy*, *roomservice*, *security*, *cleaning service*, dan lain-lain (Katemung, 2018). Servis yang bermutu selalu berbanding lurus dengan kehendak konsumen sebaliknya pelayanan yang kurang berkualitas adalah harapan konsumen yang tidak sesuai dengan pelayanan yang dirasakan. (Silaban, 2021).

Menurut Tjiptono dalam Sari (2020). Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak dan kepemilikan/penggunaan suatu barang/jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono dalam Sari (2020) penentuan harga dalam pemasaran jasa sangat penting mengingat produk yang ditawarkan oleh jasa layanan tersebut bersifat tak berwujud. Harga merupakan pernyataan dari suatu produk/*astatement off value* dan harga yang dibedakan terhadap jasa yang ditawarkan menjadikan indikasi kualitas jasa macam apa yang konsumen terima, jika harga yang ditawarkan terlalu mahal bisa meningkatkan laba jangka pendek, tetapi disisi lain akan sulit dijangkau konsumen dan sungkar bersaing dengan kompetitor, sebaliknya jika harga terlalu murah, pangsa pasar bisa menolak, namun *margin* kontribusi dan laba bersih yang diperoleh akan berkurang. Selain itu sebagian konsumen bisa saja mempersiapkannya kualitasnya.

Berikut harga kamar tahun 2023 yang ada pada Alpha Inn Medan:

Tabel 1.1

Harga Kamar Tahun 2023 pada Hotel Alpha Inn Medan

Jenis kamar	Langsung in hotel	Melalui Traveloka
<i>Standard room</i>	Rp 260.000	Rp 234.698
<i>Superior room</i>	Rp 280.000	Rp 242.393
<i>Deluxe room</i>	Rp 320.000	Rp 261.630

Sumber: Alpha Inn Medan , 2023

Keputusan menginap merupakan perilaku konsumen dalam memilih tawaran pembelian jasa (Baunsale, 2018) awalnya pengambil keputusan itu untuk memenuhi kebutuhan dan pada akhirnya dilakukan penyeleksian terhadap

beberapa jasa alternatif yang disediakan. Menurut Bakthiar & Rustam Effendi dalam Bella (2019) kecermatan dalam mengambil keputusan itu harus di topang dengan informasi atau data yang relevan dengan pilihan yang dituju.

Alpha Inn Medan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam bentuk penginapan yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto No. 148 A, Medan, Indonesia. Alpha Inn Medan menyediakan *room service* selama 24 jam dengan berbagai tipe ruang kamar dan beberapa fasilitas pendukung lainnya serta *booking* kamar yang dapat dilakukan secara *online* yaitu melalui Traveloka.

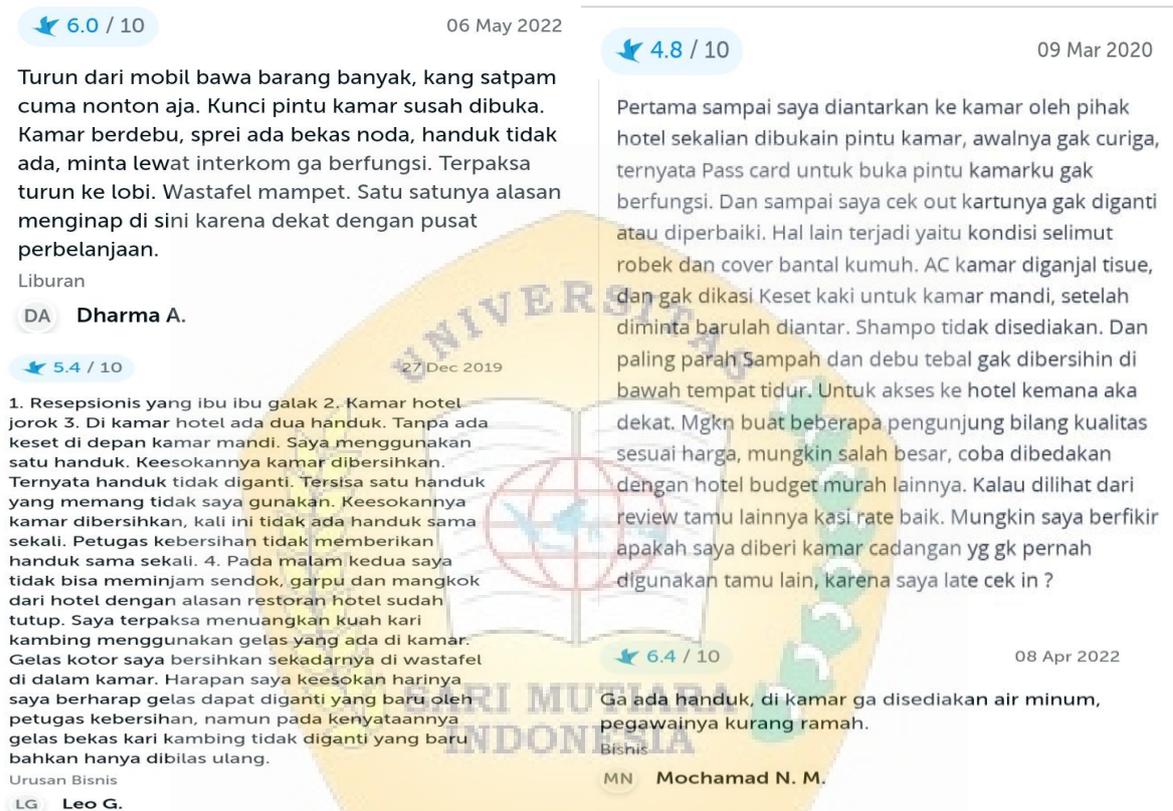
Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara *daring* dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. Traveloka merupakan salah satu perusahaan rintisan (*startup*) berstatus *unicorn* asal Indonesia ini mengembangkan layanannya pada pemesanan tiket pesawat atau pun pemesanan hotel lewat Traveloka (www.traveloka.com).

Alpha Inn bekerjasama dengan Traveloka untuk meningkatkan okupansi kamar. Dalam kerjasamanya Traveloka menyediakan aplikasi dimana di dalamnya tamu hotel dapat melakukan proses reservasi online tanpa harus datang langsung ke penginapan. Tidak hanya itu, harga per kamarnya pun akan lebih murah menggunakan aplikasi tersebut daripada melakukan reservasi langsung di penginapan.

Alpha Inn Medan dijadikan objek penelitian dikarenakan terdapat persoalan yang terjadi di hotel tersebut, khususnya terkait dengan keputusan tamu untuk menginap dan tiap bulannya terjadi ketidakstabilan jumlah tamu yang menginap .

Berikut ulasan tamu yang menginap pada Alpha Inn Medan melalui Traveloka yaitu:

Gambar 1.1 Hasil Ulasan Menginap di Alpha Inn Medan



6.0 / 10 06 May 2022

Turun dari mobil bawa barang banyak, kang satpam cuma nonton aja. Kunci pintu kamar susah dibuka. Kamar berdebu, sprej ada bekas noda, handuk tidak ada, minta lewat interkom ga berfungsi. Terpaksa turun ke lobi. Wastafel mampet. Satu satunya alasan menginap di sini karena dekat dengan pusat perbelanjaan.

Liburan
DA **Dharma A.**

4.8 / 10 09 Mar 2020

Pertama sampai saya diantarkan ke kamar oleh pihak hotel sekaligus dibukain pintu kamar, awalnya gak curiga, ternyata Pass card untuk buka pintu kamarku gak berfungsi. Dan sampai saya cek out kartunya gak diganti atau diperbaiki. Hal lain terjadi yaitu kondisi selimut robek dan cover bantal kumuh. AC kamar diganjal tissue, dan gak dikasi Keset kaki untuk kamar mandi, setelah diminta barulah diantar. Shampo tidak disediakan. Dan paling parah Sampah dan debu tebal gak dibersihin di bawah tempat tidur. Untuk akses ke hotel kemana aka dekat. Mgkn buat beberapa pengunjung bilang kualitas sesuai harga, mungkin salah besar, coba dibedakan dengan hotel budget murah lainnya. Kalau dilihat dari review tamu lainnya kasi rate baik. Mungkin saya berfikir apakah saya diberi kamar cadangan yg gk pernah digunakan tamu lain, karena saya late cek in ?

5.4 / 10 27 Dec 2019

1. Resepsionis yang ibu ibu galak 2. Kamar hotel jorok 3. Di kamar hotel ada dua handuk. Tanpa ada keset di depan kamar mandi. Saya menggunakan satu handuk. Keesokannya kamar dibersihkan. Ternyata handuk tidak diganti. Tersisa satu handuk yang memang tidak saya gunakan. Keesokannya kamar dibersihkan, kali ini tidak ada handuk sama sekali. Petugas kebersihan tidak memberikan handuk sama sekali. 4. Pada malam kedua saya tidak bisa meminjam sendok, garpu dan mangkok dari hotel dengan alasan restoran hotel sudah tutup. Saya terpaksa menuangkan kuah kari kambing menggunakan gelas yang ada di kamar. Gelas kotor saya bersihkan sekadarnya di wastafel di dalam kamar. Harapan saya keesokan harinya saya berharap gelas dapat diganti yang baru oleh petugas kebersihan, namun pada kenyataannya gelas bekas kari kambing tidak diganti yang baru bahkan hanya dibilas ulang.

Liburan
LG **Leo G.**

6.4 / 10 08 Apr 2022

Ga ada handuk, di kamar ga disediakan air minum, pegawainya kurang ramah.

Bisnis
MN **Mochamad N. M.**

Sumber: Review Alpha Inn di Apps Traveloka

Permasalahan kualitas pelayanan pada Alpha Inn Medan yang peneliti amati pada kolom penilaian aplikasi pemesanan hotel *online* di Traveloka dimana isi ulasannya banyak tamu yang mengeluh tentang *receptionist* kurang ramah, karyawan yang kurang cepat tanggap dalam menangani masalah yang tamu alami, serta kamar yang kurang bersih dan berdebu. Selain itu tamu juga mengeluh tentang *service* sarapan yang menunya kurang bervariasi sehingga membosankan. Padahal jika kualitas pelayanan yang pihak Alpha Inn berikan dapat melampui

harapan tamu maka pihak hotel akan mendapatkan apresiasi yang tinggi dari para tamu tersebut menurut Tjiptono dalam Silaban (2021).

Permasalahan harga pada Alpha Inn Medan yang peneliti amati pada kolom penilaian aplikasi pemesanan hotel *online* di Traveloka dimana harga yang diberikan tidak sesuai dengan fasilitas yang ada pada Alpha Inn Medan. Pada aplikasi Traveloka dituliskan bahwa setiap kamar mendapatkan pembuat kopi atau teh, tapi kenyataannya tidak. Di dalam kamar juga tidak disediakan slipper atau sandal hotel dan di kamar juga tidak disediakan shampoo.

Adapun kelebihan dari Alpha Inn yang peneliti amati pada kolom penilaian aplikasi Traveloka yaitu lokasi penginapan yang strategis . Dimana Alpha Inn dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Plaza Medan Fair , Pasar Petisah dan juga dekat dengan pembelian oleh-oleh khas medan yaitu Bolu Meranti.

Tamu yang menginap di Alpha Inn Medan di tahun 2022 mengalami fluktuatif setiap bulannya dimana hanya bulan – bulan tertentu saja yang mengalami penjualan tinggi sedangkan bulan lainnya berkurang. Dapat dilihat bahwa penjualan tertinggi ada pada bulan Januari, Mei dan Desember dikarenakan pada bulan – bulan ini adanya hari perayaan besar yaitu natal, idul fitri dan tahun baru. Sedangkan fluktuasi tamu menginap di bulan-bulan lainnya mengalami penurunan dikarenakan tidak ada hari perayaan besar di bulan-bulan tersebut. Sedangkan harga yang ditawarkan tidak tergolong murah, tetapi pelayanan tidak memuaskan para tamu yang menginap di Alpha Inn Medan. Fluktuasi jumlah tamu yang menginap tersebut dapat dipengaruhi oleh penilaian

tamu lain yang telah melakukan penginapan yang dapat diakses secara *online* dan umum.

Berikut merupakan data jumlah tamu yang menginap pada Alpha Inn Medan pada periode Januari-Desember 2022

Tabel 1.2

Jumlah Tamu Menginap Tahun 2022 pada Alpha Inn Medan

Bulan	Tamu		Total
	Langsung in hotel	Melalui Traveloka	
Januari	550	520	1070
Februari	245	230	475
Maret	250	226	476
April	200	190	390
Mei	500	512	1012
Juni	189	186	375
Juli	233	222	455
Agustus	350	318	668
September	200	216	416
Oktober	255	256	511
November	250	300	550
Desember	500	520	1020
Total	3722	3696	7418

Sumber: Alpha Inn Medan, 2022

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dapat dilihat bahwa keputusan tamu menginap tergantung dari segi kualitas pelayanannya dan kesesuaian harga yang diberikan. Dengan demikian, peneliti memutuskan dan memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Menginap Di Alpha Inn Medan Melalui Aplikasi Traveloka”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis
 1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan menginap.
 2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk digunakan sebagai sumber pemahaman yang mampu mendukung serta memperluas ilmu

pengetahuan khususnya terkait problematikan yang telah dijadikan alasan dilakukannya pengkajian.

b. Manfaat praktis

1. Bagi akademik

Diharapkan penelitian ini mampu dijadikan sebagai tambahan informasi dan sebagai masukan referensi bagi peneliti selanjutnya dibidang peneliti sejenis.

2. Bagi peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis agar nantinya dapat membandingkan ilmu yang ada pada perkuliahan dengan hal yang terjadi didalam dunia nyata. Serta memberikan pengalaman nyata dalam rangka mengimplementasi pengetahuan penulis dibidang pemasaran khususnya penelitian dibidang kualitas pelayanan dan harga.

3. Bagi perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil serta sebagai referensi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan harga untuk meningkatkan ketetapan tamu menginap dan masukan yang diberikan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk memperbaiki maupun menyediakan kekurangan pada Alpha Inn Medan.