

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pandemi covid-19 menyerang semua sektor termasuk sektor pariwisata secara menyeluruh. Dampak pandemi covid-19 yang dirasakan khususnya perhotelan di Indonesia menimbulkan kepanikan konsumen untuk menginap. Tutupnya lebih dari 1600 hotel dan 2000 restoran di Indonesia dikarenakan penurunan wisatawan (Detik.com, 2021), selain itu pandemi juga menyebabkan tingkat hunian kamar hotel, kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia mengalami penurunan (Soehardi et al., 2020). Sumatera Utara dengan wisata unggulan Danau Toba turut juga merasakan dampaknya. Badan Pusat Statistik (BPS) Kab. Samosir memberikan publikasi data kunjungan wisatawan pada tabel 1.1 dibawah ini, dari tahun 2016-2020 sungguh menarik perhatian penulis, bahwa total kunjungan wisatawan kunjungan wisatawan nusantara cenderung mengalami peningkatan, walaupun kunjungan wisatawan mancanegara tahun 2019-2020 mengalami penurunan signifikan dikarenakan adanya pandemi Covid-19 sehingga Indonesia harus menutup pintu untuk wisatawan mancanegara (BPS Kabupaten Samosir, 2021). Sumber: BPS Kab. Samosir, 2021

**TABEL 1. 1 JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN  
KAB. SAMOSIR**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan WisNus (Orang)	Kunjungan WisMan (Orang)	Total Kunjungan (Orang)
1	2016	154.905	35.823	190.728
2	2017	222.288	55.771	278.059
3	2018	312.925	65.724	378.649
4	2019	367.301	50.970	418.271
5	2020	402.295	2.908	405.203

Sumber: BPS Kab. Samosir, 2021

Hotel yang berada di Kab. Samosir, khususnya kecamatan Simanindo yang pada umumnya ramai dipenuhi pengunjung karena letaknya yang dekat dengan objek wisata turut merasakan dampak dari pandemi, hingga sempat menutup sementara kegiatannya mengikuti anjuran pemerintah.

Berdasarkan data dari BPS Sumatera Utara pada gambar 1.1 bahwa Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Kab. Samosir tahun 2016-2019 cenderung mengalami penurunan hingga pada angka 13,22% ketika isu Covid 19 sudah mulai menyebar (BPS Provinsi Sumatera Utara, 2021). Tetapi setelah objek wisata di daerah Danau Toba perlahan dibuka semenjak juli 2020 berfokus pada wisatawan domestik dan didominasi tamu pemerintahan membawa dampak positif. Berdasarkan data tingkat hunian kamar yang dipublikasikan BPS Samosir dapat dilihat pada grafik berikut adanya peningkatan hunian kamar pada Kab. Samosir mencapai lebih dari 3% dari tahun sebelumnya bahkan lebih tinggi dibandingkan tahun sebelum terjadinya pandemi covid-19.

**GAMBAR 1. 1 GRAFIK PERKEMBANGAN TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR HOTEL DAN AKOMODASI DI KABUPATEN SAMOSIR**



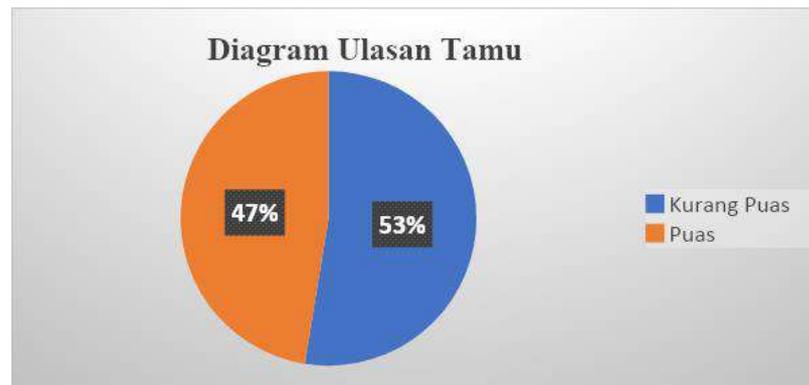
Sumber: BPS Sumatera Utara, 2021

Kesempatan emas ini sebaiknya dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang ada di Kab. Samosir. Karena kemampuan hotel untuk menarik konsumen baru bahkan mempertahankan pelanggan lama merupakan faktor penentu keberhasilan hotel. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan merupakan hal penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Selain menarik pelanggan baru, hotel dituntut mempertahankan konsumen di tengah beragam penawaran saat ini. Dengan alasan bahwa mempertahankan konsumen membutuhkan biaya yang lebih sedikit dibandingkan mencari konsumen baru (Sadeghi et al., 2017). Pentingnya kepuasan pelanggan adalah untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan, dan membantu memberikan analisis untuk mengembangkan bisnisnya kedepannya. Kepuasan tamu yang menjadi sumber pendapatan merupakan faktor penting sebagai penentu berhasilnya industri jasa, karena perasaan bahagia atau kecewa yang muncul dari layanan yang diberikan merupakan penentu kepuasan tamu.

Namun sangat disayangkan berdasarkan ulasan tamu hotel dalam penelitian ini secara online melalui platform [tripadvisor.co.id](https://www.tripadvisor.co.id) dari hotel

yang ditetapkan dalam penelitian ini ditemukan ulasan yang menunjukkan tamu merasa kurang puas akan faktor layanan, kebersihan dan kenyamanan yang dirasakan dengan memberikan komentar negatif dan *rating* yang standar.

**GAMBAR 1. 2 ULASAN TAMU SELAMA MENGINAP DI HOTEL**



Sumber: Hasil olahan penulis, 2021

Berikut pada gambar 1.2 menunjukkan persentase ulasan tamu pada periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Pada gambar menjelaskan komentar negatif yang menyatakan kurang puas, dan komentar positif yang menyatakan tamu merasa puas. Tingkat atau persentase komplain ini menunjukkan hubungan negatif dengan kepuasan konsumen, karena semakin puas tamu yang menginap maka semakin kecil kemungkinan tamu tersebut melakukan komplain (Kotler & Armstrong, 2018; Tjiptono & Anastasia, 2019)

Kepuasan didapatkan melalui kualitas pelayanan (Nunkoo et al., 2020; Rajaguru, 2016), karena pelayanan optimal yang diberikan hotel akan menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepuasan dan loyalitas (Nobar & Rostamzadeh, 2018). Selain itu secara spontan menciptakan pembelian ulang dan merekomendasikan hotel tersebut kepada anggota

keluarga atau relasi mereka (Irdiana & Noor Khairullah, 2019). Dimensi yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah *SERVQUAL* atau *Service Quality* berdasarkan Irawan dalam (Aimee, 2019). Kelima tolak ukur tersebut adalah: *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* (Parasuraman et al., 1988). Tingkat kepuasan tamu akan pelayanan hotel dapat dilihat dari terpenuhinya kelima dimensi layanan yang ditawarkan hotel.

Mengacu pada ulasan pada Gambar 1.2 tamu mengeluhkan terkait: (1) Aspek yang terlihat (*tangible*) pada hotel seperti suasana kamar hotel yang butuh renovasi, fasilitas hotel yang buruk, suasana kamar yang kurang baik. (2) Aspek empati karyawan yang masih kurang dalam hal karyawan yang belum mampu memberikan solusi saat tamu meminta penggantian kamar yang kotor, tidak menawarkan bantuan, dan respon yang kurang baik pada saat dimintakan bantuan. (3) Aspek *Reliability*, karena karyawan yang kurang teliti sehingga lupa menyajikan air mineral, tissue, dan permintaan tamu tidak dapat dipenuhi tepat waktu. (4) Dalam hal ketanggapan karyawan yang masih kurang, proses *refill* makanan saat sarapan di restoran yang lama, dan juga karyawan yang tidak informatif saat tamu menanyakan sesuatu. (5) Selanjutnya aspek kepastian atau jaminan (*Assurance*) masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah dan terkesan malas sehingga tidak dapat memberikan kepercayaan tamu yang menginap. (6) berikutnya terkait kebersihan kamar, bahwa tamu menilai kamar yang masih kotor dengan lantai yang berdebu, adanya kecoa di dalam kamar dan bahkan adanya lalat pada buffet makanan.

Berdasarkan pra survey kepada 20 tamu yang pernah menginap di Kab. Samosir, menunjukkan masih ada yang kurang puas akan layanan, dengan alasan karyawan yang kurang ramah, dan belum tanggap melayani tamu. Selanjutnya berdasarkan observasi langsung penulis pada salah satu hotel, bahwa tamu masih harus menunggu lama saat ingin melaksanakan proses *check-in* dan *check-out* yang seharusnya dapat dilakukan dalam waktu kurang lebih 3 menit. Selanjutnya tidak tersedianya karyawan pada saat tamu menuju lobby yang seharusnya karyawan harus tetap berada di *counter*. Dan terakhir pada restoran hotel masih ditemukan karyawan yang kurang tanggap dalam melayani tamu dan respon yang lama dalam menangani keluhan tamu.

Selain itu berdasarkan tanya jawab singkat dengan pihak manajemen salah satu hotel, masih menerima keluhan secara langsung oleh tamu akan layanan yang diterimanya terutama selama pandemi karena karyawan juga dituntut untuk *multitasking* dalam operasional. Pada kondisi ini juga pengelola hotel direkomendasikan untuk mempekerjakan karyawan dengan kapasitas 50% dari jumlah normal guna mengurangi kontak fisik di antara karyawan (Jamaludin et al., 2020). Maka manajemen dituntut juga untuk berusaha mengoptimalkan kinerja karyawan yang ada untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Keadaan inilah yang menyebabkan manajemen kesulitan untuk meningkatkan layanan agar dapat mempertahankan konsumen maka oleh karena itu pentingnya menciptakan kepuasan melalui peningkatan kualitas pelayanan era pandemi untuk mampu mempertahankan bahkan meningkatkan hunian kamar di Kab. Samosir.

Saat ini permintaan konsumen cenderung berubah-ubah dan mencoba hal baru akan memberikan pengalaman bervariasi. Mengikuti masa pandemi COVID-19 menjadikan konsumen fokus mengenai kebersihan dan keamanan saat melakukan perjalanan (Ginting et al., 2020). Terkait hal tersebut penyedia jasa harus meningkatkan kesadaran akan kebersihan dan keamanan tamu, guna meminimalisir kekhawatiran tamu selama menginap. Peningkatan kebersihan hotel bukan hanya untuk tindakan mitigasi saja tetapi menjadi saluran pemasaran dan nilai tambah selama pandemi (Jiang & Wen, 2020).

Berdasarkan pra survey pada tamu yang menginap juga memberikan komentar dalam aspek kebersihan yang dirasakan masih kurang, karena kamar tamu masih ada yang kotor, ditemukannya binatang-binatang kecil, dan kamar mandi yang masih berbau. dan masih ada karyawan yang kurang taat memakai masker. Kurangnya kebersihan dan kurangnya kepatuhan manajemen melaksanakan protokol kesehatan akan menimbulkan rasa kurang nyaman tamu selama menginap

Penetapan program sertifikasi *CHSE*, yang merupakan singkatan dari *Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability* oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) ditujukan kepada pelaku usaha bidang pariwisata. Kegiatan ini dilakukan sebagai wujud ketaatan akan penerapan protokol kesehatan untuk memulihkan pariwisata Indonesia. Bagi pelaku usaha yang dapat memenuhi persyaratan audit akan mendapatkan label *Indonesia Care* secara gratis (kemenparekraf.go.id, 2020). Adapun sertifikasi ini dapat berfungsi untuk memberikan jaminan

bagi pengunjung serta masyarakat guna mengembalikan kepercayaan masyarakat dalam berwisata. Namun hotel di Kab samosir, mayoritas belum mendapatkan sertifikat *CHSE* (kemenparekraf.go.id, 2021). Hotel yang sampai saat ini hotel yang terdaftar sertifikasi hanya 4 hotel dari 28 hotel dan akomodasi lainnya yang ada di Kab. Samosir

Akan tetapi untuk mempertahankan eksistensinya tetap beroperasi dengan mengikuti protokol kesehatan, menawarkan harga yang variatif dan beberapa promo untuk menarik minat pelanggannya dengan alasan biaya perawatan hotel yang tinggi selama penutupan sementara. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan bahwa hotel yang belum sertifikasi *CHSE* juga memiliki tingkat hunian kamar yang tidak kalah tinggi dibandingkan hotel yang sudah sertifikasi *CHSE*. Maka penulis tertarik untuk mengetahui penilaian tamu akan kebersihan dan keamanan yang dirasakan tamu selama menginap pada hotel yang belum dan sudah tersertifikasi *CHSE* khususnya pada masa pandemi ini, sesuai dengan perilaku konsumen yang akan fokus terhadap kebersihan dan keamanan menginap.

Berikut penelitian yang pernah dilakukan dan memiliki kaitan dengan variabel yang sedang diteliti oleh penulis guna menemukan *state of the art* atau kebaruan dari penulisan penelitian. Pada penelitian (Manurung, 2020) melakukan pembuktian bahwa kepuasan tamu di Hotel Inna Parapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pramu kamar yang diberikan berdasarkan pendapat responden sebanyak 75 orang. Namun penelitian ini masih kurang luas karena hanya berfokus pada layanan kamar saja. Sama halnya dengan penelitian (Basit & Handayani, 2018) menggunakan dimensi

*Servqual* sebagai tolak ukur kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan tamu hotel Allium Tangerang. Berdasarkan responden 80 orang menunjukkan kualitas pelayanan yang masih belum maksimal dibuktikan oleh kurang puasnya konsumen yang menginap. Ada 4 dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang ditetapkan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam dimensi variabel penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan dengan metode *survey* melalui kuesioner yang dibagikan

Perbedaan penelitian dan kebaruan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, kuantitas sampel akan diteliti, karena perbedaan ini akan menentukan dalam hal penilaian kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan selain itu juga menambahkan variabel bebas yaitu kebersihan dan keamanan (*Perceived hygiene & safety*) sesuai dengan waktu penelitian ini pada masa pandemi. Mengingat bahwa berdasarkan hasil riset yang dilakukan bahwa faktor protokol kesehatan, kemampuan karyawan, aksesibilitas, dan fasilitas kamar menjadi faktor keputusan tamu menginap pada era Covid-19 di kota Jember (Jatmiko & Sandy, 2020), dan penerapan protokol kesehatan pada hotel merupakan salah satu cara dalam mempertahankan loyalitas tamu (Krisnahadi et al., 2020)

Beranjak dari paparan yang sudah disebutkan diatas, peneliti bertujuan mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan serta penerapan protokol kesehatan yang dinilai melalui kebersihan dan keamanan yang dirasakan tamu pada saat menginap di tengah pandemi covid-19 dan sejauh mana variabel tersebut berpengaruh kepuasan tamu pada hotel non bintang

di Kab. Samosir. Maka penulis mengangkat topik penelitian **“Pengaruh kualitas pelayanan, kebersihan dan keamanan terhadap kepuasan tamu hotel non bintang Kab. Samosir pada masa pandemi covid-19”**. Sehingga pengelola hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap selama pandemi ini, guna mendapatkan umpan balik yang positif serta mampu mempertahankan bahkan memberikan pengalaman menginap yang memuaskan.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan permasalahan yang ditarik oleh penulis beranjak dari latar belakang yang sudah dijelaskan adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada masa pandemi?
- b. Bagaimana pengaruh kebersihan (*hygiene*) terhadap kepuasan tamu pada masa pandemi?
- c. Bagaimana keamanan (*safety*) terhadap kepuasan tamu pada masa pandemi?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kebersihan dan keamanan yang dirasakan tamu baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan tamu selama menginap pada masa pandemi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Bersandarkan uraian permasalahan yang sudah dijabarkan, beberapa sasaran yang akan dicapai dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada masa pandemi.

- b. Untuk menemukan bagaimana pengaruh kebersihan (*Hygiene*) terhadap kepuasan tamu pada masa pandemi.
- c. Untuk menemukan bagaimana pengaruh keamanan (*Safety*) terhadap kepuasan tamu pada masa pandemi.
- d. Untuk mengukur pengaruh yang timbul dari kualitas pelayanan, kebersihan & keamanan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan tamu selama menginap pada masa pandemi.

#### **D. Manfaat Penulisan Penelitian**

- a. Bagi Penulis/Peneliti

Karya ilmiah ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam bidang pemasaran jasa agar dapat memberikan kepuasan tamu. Sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan jenjang pendidikan Strata II.

- b. Bagi pihak industri

Memberikan masukan positif bagi pihak pengelola usaha untuk mengambil strategi dan langkah dalam upaya memberikan pengalaman yang menarik bagi konsumen, sehingga mampu memberikan kepuasan dan berkontribusi dalam meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan

- c. Bagi akademisi

Sebagai bahan untuk dapat dikembangkan dalam penelitian yang berikutnya.

#### **E. Batasan Penelitian**

Penulis membatasi topik permasalahan yang dibahas ini agar tidak menjauh dari topik bahasan penulisan. Adapun pembatasan berupa:

- a. Pengukuran kepuasan tamu secara keseluruhan melalui kualitas pelayanan yang dirasakan tamu dengan lima dimensi yang telah ditetapkan Parasuraman et al., (1988).
- b. Penilaian akan indikator kebersihan dan keamanan yang dirasakan tamu selama menginap diadaptasi melalui program *CHSE* yang ditetapkan oleh Kemenparekraf yang akan diukur melalui penilaian atau survey pada tamu hotel.
- c. Penelitian ini juga dibatasi pada konsumen yang menjadi responden pada beberapa hotel non bintang di Kab. Samosir saja dikarenakan keterbatasan waktu peneliti

