

BAB I

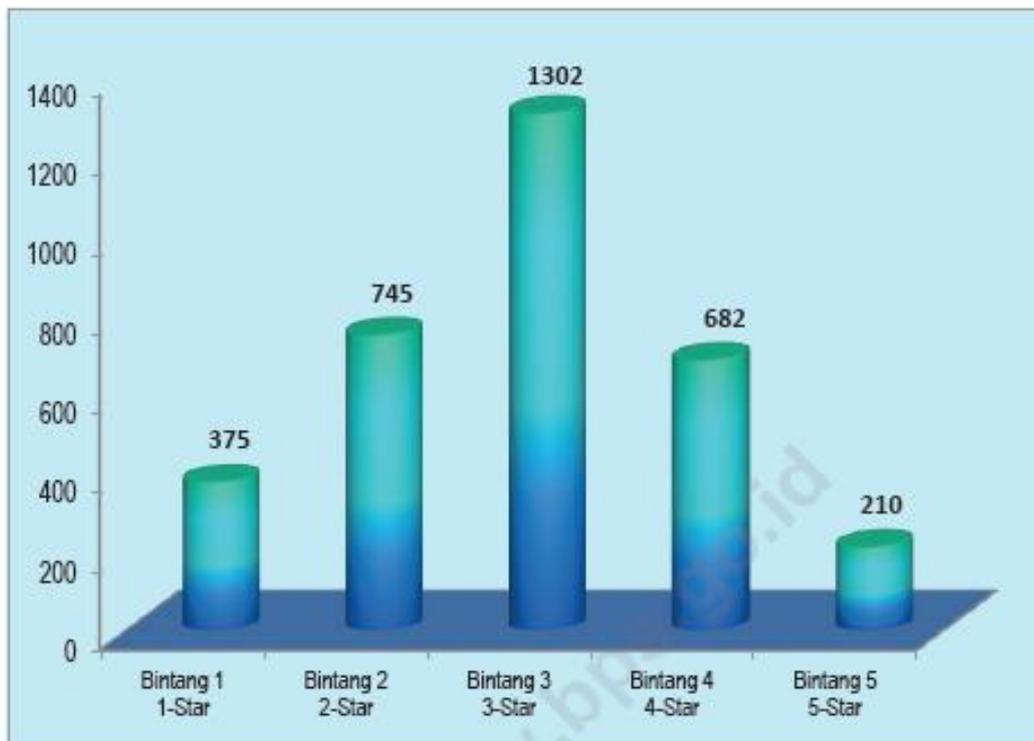
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis pariwisata yang tumbuh di daerah di Indonesia merupakan implikasi dari berkembangnya usaha sector pariwisata di Indonesia. Marpaung (2002:13) menyatakan bahwa pariwisata merupakan proses berpindahnya manusia menuju suatu tempat yang mempunyai daya tarik wisata untuk menghindari rutinitas harian. Selama mereka tinggal di tempat yang mempunyai daya tarik wisata mereka akan menggunakan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan daya tarik wisata tersebut. Dalam rangka memenuhi permintaan akan kebutuhan pariwisata, pengembangan pariwisata terus dijalankan secara intensif. Untuk pemenuhan kebutuhan dalam wisatawan seperti jasa penginapan, transportasi, makan dan minuman, dll dibutuhkan usaha pariwisata yang dapat mendukung kegiatan pariwisata bagi pengunjung yang datang ke kawasan wisata. Salah satu usaha yang mendukung kegiatan pariwisata menurut UU no. 10 tahun 2009 adalah penyediaan akomodasi bagi wisatawan. Salah satu bentuk usaha penyedia akomodasi adalah hotel. Usaha hotel ialah usaha yang menyediakan akomodasi atau tempat yang terdiri dari kamar-kamar dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman disertai fasilitas pelengkap seperti hiburan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan.

Majalah Travel and Leisure pada tahun 2018 kembali mengumumkan penghargaan World's Best Awards. Terdapat 100 hotel terbaik di dunia dimana didalamnya termasuk 3 hotel yang berasal dari Indonesia. Four Seasons Resort Bali at Sayan yang berlokasi di Ubud, Gianyar merupakan peringkat pertama. Hotel ini berada di peringkat ke 13 kategori Hotel Resort Terbaik di Asia dan peringkat 64 dalam kategori Hotel Terbaik di Dunia. Kedua adalah Nihi Sumba di Nusa Tenggara Timur, yang berada pada peringkat delapan kategori Hotel Resort Terbaik di Asia dan peringkat 39 dalam kategori Hotel Terbaik di Dunia. Terakhir adalah The Mulia, Nusa Dua, Bali yang berada di peringkat tiga kategori Hotel Resort Terbaik di Asia dan peringkat tujuh dalam kategori Hotel Terbaik di Dunia.

Diagram 1.1
Penyedia Akomodasi di Indonesia Tahun 2018



Sumber : Statistik hotel dan akomodasi lainnya tahun 2018, (BPS Nasional)

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 jenis usaha hotel di Indonesia sebanyak 28.230. dan penyediaan kamar untuk usaha tersebut sebanyak 712.202 kamar. Dari jumlah tersebut klasifikasi hotel berbintang sejumlah 278.522 unit kamar dengan 3.314 usaha atau 11,74%. Hotel bintang tiga tercatat sebanyak 1.302 atau 39,29% dengan 100.119 kamar atau 35,95% selanjutnya hotel bintang dua dengan sejumlah 745 atau 22,48% dengan jumlah kamar 48.137. sedangkan yang terakhir adalah hotel melati atau hotel non bintang sebanyak 11.981 (48,09%) dengan 259.326 unit kamar (69,78%)

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Hotel Di Indonesia Berdasarkan Provinsi
Tahun 2015 – 2017

Provinsi	2015	2016	2017
Aceh	47.95	46.03	48.58
Sumatera Utara	56.12	54.19	55.22
Sumatera Barat	49.85	54.32	55.03
R i a u	45.09	48.51	47.24
J a m b i	44.08	48.20	46.10
Sumatera Selatan	51.57	52.81	60.16
Bengkulu	53.20	60.45	58.35
Lampung	48.83	50.43	56.08
Kep Bangka Belitung	39.21	39.97	39.40
Kepulauan Riau	49.42	49.41	52.84
DKI Jakarta	62.47	57.89	67.66
Jawa Barat	46.20	55.14	56.80
Jawa Tengah	46.13	46.76	49.17
DI Yogyakarta	59.38	58.55	59.06
Jawa Timur	55.56	59.57	56.54
Banten	57.31	53.88	54.47
B a l i	61.08	61.74	64.24
Kalimantan Barat	49.33	51.11	47.43
Kalimantan Tengah	54.84	55.76	57.74
Kalimantan Selatan	46.55	43.10	48.57
Kalimantan Timur	57.14	50.06	50.39
Kalimantan Utara ¹	51.58	41.31	31.60

Sulawesi Utara	59.69	71.12	62.62
Sulawesi Tengah	59.29	59.07	60.56
Sulawesi Selatan	46.09	44.68	45.75
Sulawesi Tenggara	39.24	40.43	39.37
Gorontalo	40.63	47.64	46.19
Sulawesi Barat	38.65	45.71	38.41
Maluku	37.49	37.50	40.20
Maluku Utara	41.44	45.86	51.00
Papua Barat	42.85	49.95	59.03
Papua	52.29	60.80	56.68

Sumber : BPS Nasional (2018)

Beberapa daerah di Indonesia mempunyai daya tarik tujuan wisata baik domestic, nasional maupun internasional, daerah tujuan wisata populer baik wisatawan dalam negeri dan luar negeri adalah Kabupaten Pangandaran menjadi salah satunya. Perkembangan usaha pariwisata di kabupaten pangandaran sudah cukup baik dengan banyaknya usaha pariwisata yang muncul seperti jasa penyedia akomodasi, jasa transportasi wisata, jasa makanan dan minuman, dan jasa pramuwisata yang pengelolaan dilakukan oleh masyarakat lokal bahkan investor dari luar kabupaten pangandaran.

Wisatawan yang berkunjung ke Jawa Barat menurut informasi dari Disbudpar Jawa Barat pada tahun 2018 sebanyak 43.703.778 dan dari jumlah tersebut yang menyempatkan berkunjung ke Pangandaran sejumlah 1.834.710. angka tersebut menjadi signifikan karena Pangandaran merupakan kabupaten yang baru berdiri hasil dari pemekaran dari kabupaten Ciamis. Melihat potensi yang ada tersebut harus disertai dengan penyediaan fasilitas dan akomodasi bagi wisatawan yang ingin menikmati liburan atau berwisata di Kabupaten Pangandaran.

Berdasarkan data dari BPS Kabupaten Pangandaran Pada tahun 2016 terdapat 206 hotel dengan 3.285 kamar dan 5.218 tempat tidur. Jumlah tamu yang

menggunakan jasa akomodasi hotel selama tahun 2016 sebanyak 310.438 orang terdiri dari 303.918 orang WNI dan 6.520 orang WNA. Perkembangan dan pertumbuhan usaha akomodasi di wilayah Kabupaten Pangandaran terus bertambah. Pada tahun 2018 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan bekerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata untuk melakukan sertifikasi usaha, guna untuk peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas usaha pariwisata dibidang Akomodasi hotel berbintang dan Non Bintang.

Table 1.3
Jumlah Hotel Berbintang dan Non Bintang
di Kabupaten Pangandaran

No	Akomodasi	Jumlah Unit	Jumlah Kamar
1	Hotel Bintang Satu	2	36
2	Hotel Bintang Dua	4	169
3	Hotel Bintang Tiga	3	158
4	Hotel Bintang Empat	-	-
5	Hotel Bintang Lima	-	-
6	Hotel Non Bintang	236	3.494
7	<i>Homestay</i>	134	

Sumber : Dinas Pariwisata Pangandaran (2018)

Berdasarkan data di atas jasa penyedia akomodasi/penginapan di Kabupaten Pangandaran terdapat hotel bintang satu sebanyak 2 hotel, bintang dua sebanyak 4 hotel dan bintang tiga hanya 3 hotel. Dalam hal ini, di kabupaten Pangandaran jasa akomodasi yang mendominasi adalah homestay sebanyak 134 unit yang berada di sekitaran pantai barat dan timur, yang merupakan salah satu kawasan objek wisata yang berada di Kabupaten Pangandaran.

Dalam menjalankan kegiatan Jasa akomodasi peranan Sumber daya manusia sangatlah penting sehingga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas

dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang datang. Berikut ini adalah jumlah sumber daya Manusia yang bekerja di bidang Jasa Pariwisata

Table 1.4
Jumlah Sumber Daya Pariwisata di Pangandaran

No	Akomodasi	Jumlah	Sertifikasi	
			Telah Sertifikasi	Belum Sertifikasi
1	Hotel	245	24	221
2	Pondok Wisata/ Home stay	134	1	133
3	<i>Restaurant</i>	20	-	-
4	Rumah Makan	192	-	-
5	Biro Perjalanan	27	-	-
6	Agen Perjalanan	10	-	-
7	SDM pariwisata lainnya (termasuk <i>lifeguard</i>)	8	-	-

Sumber : Dinas Pariwisata Pangandaran 2018

Berdasarkan data diatas pekerja di hotel dari 245 orang, baru 24 orang yang sudah tersertifikasi . Sebagian besar karyawan yang bekerja di bidang perhotelan belum tersertifikasi profesi, sehingga menjadi indikasi awal kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu yang menginap di hotel.

PIR (Pantai Indah Resort) Hotel Pangandaran berperan menjadi *supporting system* kegiatan pariwisata di Pangandaran. Beralamat di Jl. Kidang Pananjung 151 or 192, Pangandaran. Dilengkapi fasilitas kolam renang, lokasi yang strategis view langsung ke laut dan fasilitas kamar AC, TV Kabel, Wifi dll. Usaha jasa perhotelan yang dilakukan oleh Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran tidak lepas dari persaingan usaha dengan hotel sejenis di wilayah Pangandaran, sehingga kunci utama dalam memenangkan persaingan usaha tersebut adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia sehingga pelanggan

akan merasa puas ketika menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran. Namun pada kenyataannya, Peneliti mendapatkan beberapa komentar yang bersumber dari salah satu portal online booking, dimana tamu atau pelanggan yang datang ke Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran memberikan komentar terhadap produk, pelayanan yang didapat selama menginap di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran. Kegiatan survey awal yang dilakukan peneliti mengambil sampel pendapat atau komentar tamu atau pelanggan yang menginap di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran dari salah satu agen perjalanan *online*, ulasan konsumen dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Konsumen berinisial “A” yang memberikan komentar bahwa “jangkauan fasilitas wifi tidak sampai ke kamar, hanya di area lobby saja, tidak ada perlengkapan solat, grooming dan skill hospitality karyawan sangat memprihatinkan tidak sepadan dengan harga Rp, 650.000 dengan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan, di posting Maret 2019
- 2) Komentar dari tamu yang berinisial “R” memberikan ulasan bahwa kamar bagus tetapi fasilitasnya tidak lengkap, ada kettle pot listrik tetapi tidak dikasih kopi dan teh, tidak ada sandal ditambah lantainya lengket seperti tidak di pel dan tamu ada 4 tapi Cuma dikasih shampo dan sabun 1 saja, diposting November 2018
- 3) Konsumen berinisial “L” memberikan ulasan dan komentarnya bahwa kamar bau apek dan terdapat kecoa dan kaki seribu di wc di posting Mei 2017
- 4) Konsumen berinisial “T” memberikan ulasan bahwa pelayanan kurang bagus, sarapan kurang banyak sehingga kehabisan dan harus menunggu lama

5) Konsumen berinisial “d” memberikan ulasannya bahwa memesan kamar selama 3 hari tetapi di hari ke dua diharuskan pindah kamar tanpa alasan yang jelas dan mendapatkan kamar lebih kecil dari yang sebelumnya, tidak ada wifi dan kehilangan banyak barang ketika menyampaikan keluhan tidak ada solusi untuk menyelesaikan permasalahan serta banyak kecoa dan nyamuk sangat mengerikan. Diposting maret 2016.

(Sumber :TripAdvisor 2019)

Dari ulasan tersebut peneliti mendapat gambaran bahwa masih belum optimalnya kualitas pelayanan dan fasilitas di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan pelanggan yang menggunakan jasa dan produk Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran. Menurut Band dalam Setiawati (2009: 12) "Kesetiaan dan pembelian semula boleh diteruskan jika ia berada di tahap keinginan dan harapan pengguna yang dapat dipenuhi“. Apabila pelanggan sudah setia dan melakukan pembelian ulang maka *occupancy* hotel akan naik sehingga dapat mensejahterakan karyawan hotel. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya 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: 24)

Berdasarkan latarberlakang tersebut dengan melihat dan mengalisa latarbelakang permasalahan yang terjadi dengan mengacu kepada teori yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan kepuasan pelanggan, peneliti

tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada gambaran yang disajikan di latar belakang diatas, diketahui masalah yang terjadi diantaranya :

- 1) Belum optimalnya kualitas layanan di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
- 2) Belum optimalnya fasilitas fisik yang disediakan untuk konsumen di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
- 3) Belum optimalnya kepuasan yang diterima konsumen di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran

1.3 Batasan Masalah

Riset ini memberi batasan permasalahan antara lain :

1. Riset ini focus terhadap manajemen pemasaran pariwisata. sub focus penelitian ini adalah melakukan analisis kualitas layanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan konsumen
2. Objek pengamatan dalam kajian ini adalah para konsumen yang menggunakan fasilitas akomodasi dan layanan Pantai Indah Resort Pangandaran
3. *Accidental Sampling* digunakan untuk sampling penelitian dan metoda *Path Analysis* (analisis jalur) dipergunakan sebagai teknik analisisnya.

1.4 Rumusan Masalah

Melalui riset ini masalah yang dapat dikemukakan meliputi:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran ?
2. Bagaimana fasilitas fisik di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran ?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran, secara parsial dan simultan ?

1.5 Tujuann Penelitian

Kegiatan riset ini bertujuan untuk menganalisis :

1. Kualitas pelayanan di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
2. Fasilitas di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
3. Kepuasan pelanggan di Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pelanggan Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran, secara parsial dan simultan

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaann Teoritis

Kegunaan secara teori dari riset ini sebagai berikut:

- a. Bagi Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran, kajian ini sebagai referensi juga sebagai acuan agar dapat lebih mempelajari bagaimana *service quality* dan *physical facility* sehingga mampu meningkatkan *customer satisfaction*.
- b. Bagi penulis, kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam teori di bidang manajemen pemasaran, sehingga dapat membandingkan dari teori yang telah dipelajari berkaitan dengan permasalahan yang terjadi dilapangan.

- c. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung sebagai pengembangan ilmu pengetahuan diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan khususnya mengenai manajemen pemasaran dan ilmu manajemen pada umumnya.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Kegiatan riset ini memiliki kegunaan praktis antara lain:

1. Bagi Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran

Output dari riset ini diharapkan menjadi pedoman bagi perusahaan untuk menentukan *policy* yang terkait dengan *service quality* dan *physical facility* terhadap *customer satisfaction*.

2. Bagi Peneliti

Kegiatan ini dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan serta keterampilan dalam melakukan analisa dalam manajemen pemasaran pariwisata khususnya terkait *service excellence*, *physical facility* dan *customer satisfaction*