

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT. Sari Ater



Gambar 1.1 Logo Sari Ater Hotel & Resort
Sumber : Arsip Dokumen Sari Ater

PT. Sari Ater adalah Badan Usaha Milik Swasta yang diberikan kepercayaan untuk mengelola objek wisata air panas alami Ciater oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Subang. Sari Ater Hotel & Resort berlokasi di kawasan pegunungan Subang, di kaki gunung Tangkubanperahu, tepatnya di Desa Ciater, kecamatan Ciater Kabupaten Subang.

Pada awalnya obyek wisata ini dikenal oleh masyarakat dengan nama Wisata Air Panas Ciater yang dikelola oleh PU Kabupaten dengan jumlah karyawan sebanyak 11 orang. Pada tahun 1974 Pemda Subang menyerahkan pengelolaan obyek wisata tersebut kepada PT. Sari Ater yang dipimpin oleh Bapak H. A. Soewarna sebagai manajer pertama ya memimpin PT. Sari Ater.

Seiring berjalannya waktu, sarana dan prasarana serta paket wisata yang ditawarkan Sari Ater juga terus berkembang. Saat ini perusahaan dengan jumlah karyawan lebih dari 500 orang yang dipimpin oleh Ibu Dra. Hj. Metty Hendriatty, Ak sebagai Direktur Utama terus berupaya menyajikan segala kemudahan dan fasilitas bagi pengunjung baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

1.1.2 Produk dan Layanan

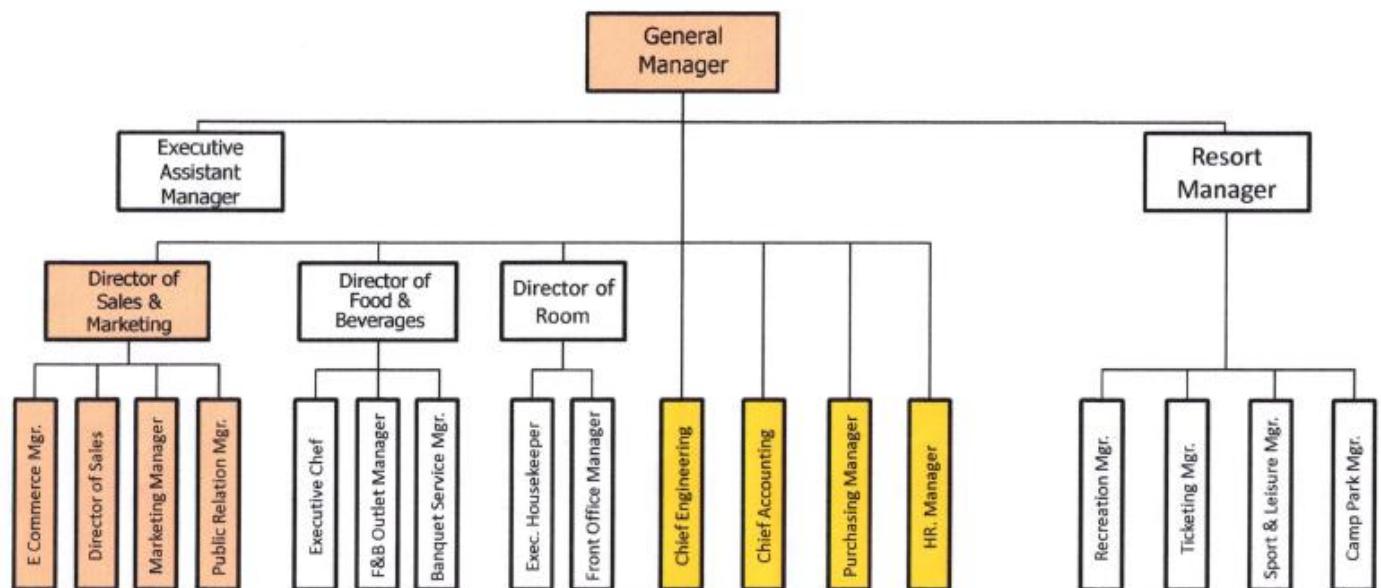
Sari Ater Hotel & Resort memiliki 145 unit kamar berupa hotel dan bungalow, dan 28 unit berupa tenda di lokasi Camping Park. Selain itu terdapat fasilitas lainnya seperti Food &

Beverage, kolam rendam air panas dan lainnya. Produk dan Layanan yang diberikan Sari Ater Hotel & Resort adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas akomodasi berupa *Bungalow*
2. Fasilitas akomodasi berupa *Building Hotel*
3. Fasilitas akomodasi berupa *Camping Park*
4. Fasilitas *Food & Beverage*
5. Fasilitas pendukung Hotel (*meeting rooms & souvenir shop*)
6. Fasilitas air panas alami
7. Fasilitas wisata lainnya

1.1.3 Struktur Organisasi

Tabel 1.1 Struktur Organisasi Sari Ater Hotel



Sumber : Internal

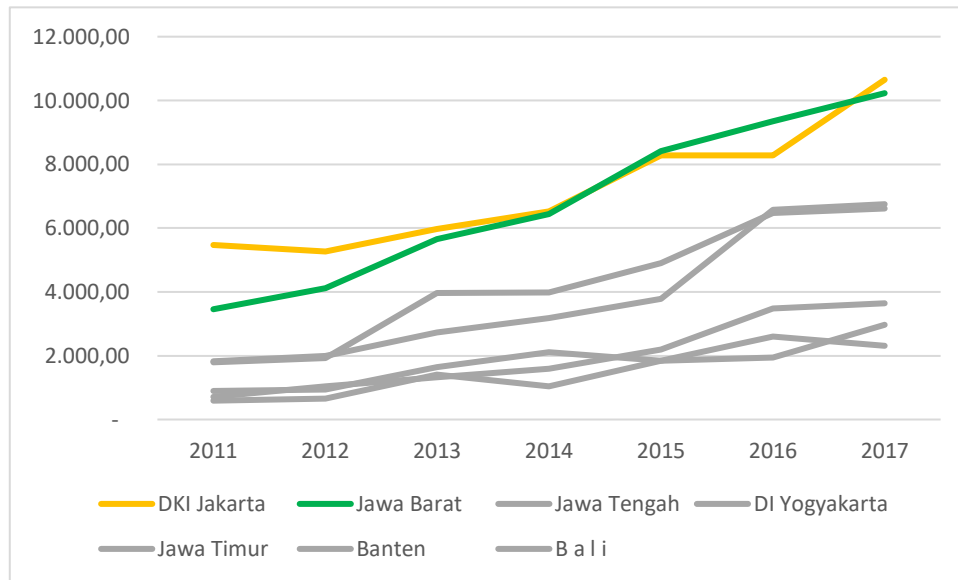
1.2 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata saat ini berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo, industry pariwisata merupakan sektor terbesar kedua setelah minyak sawit dalam menyumbang devisa. Bahkan pada tahun 2019 pemerintah menargetkan kunjungan wisman mencapai 20 juta kunjungan (moneysmart.id, 2019).

Sektor pariwisata memiliki peluang untuk meningkatkan pendapatan negara karena Indonesia memiliki keanekaragaman potensi daerah, baik alam maupun social budaya. Hal

ini dapat mendorong kota maupun kabupaten untuk memanfaatkan dan mengelola potensi alam yang mereka miliki. Peluang ini didukung oleh Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang mencerminkan adanya kesadaran akan keanekaragaman potensi daerah.

Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Jawa – Bali

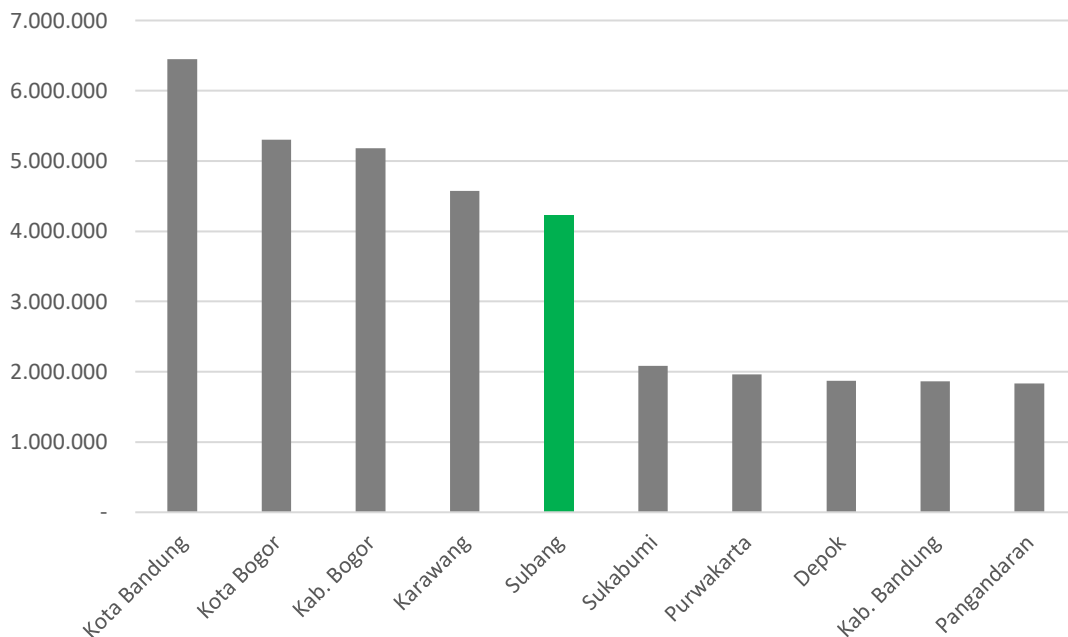


Sumber : *jabar.bps.go.id*

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu wilayah yang memanfaatkan potensi alam dengan pariwisata. Tabel 1.2 menggambarkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara dan domestic yang mengunjungi Jawa Barat sejak tahun 2011 hingga tahun 2016 meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan adanya potensi dan upaya pemerintah Jawa Barat dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Salah satu wilayah di Jawa Barat yang memanfaatkan potensi alam untuk sektor pariwisata adalah Kabupaten Subang. Kabupaten Subang merupakan salah satu wilayah yang ditargetkan membantu memenuhi target kunjungan wisatawan mancanegara Jawa Barat pada tahun 2018. Menurut Kadisbudpar, dari 25 juta target Wisman yang akan mengunjungi Jawa Barat, Subang ditargetkan agar dikunjungi 1,5 juta Wisman (galamedianews.com, 2018). Selain itu juga menurutnya saat ini kabupaten Subang menjadi urutan ke dua sebagai pemenuhan pariwisata di Jawa Barat (jabarnews.com, 2018).

Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat tahun 2016



Sumber: jabar.bps.go.id, 2018

Dari Tabel 1.3 terlihat bahwa menurut data kunjungan wisatawan ke obyek wisata menurut kabupaten/kota di Jawa Barat tahun 2016, kabupaten Subang memiliki jumlah kunjungan terbanyak ke lima setelah Bandung, Bogor dan Karawang, yaitu sebanyak empat jutaan kunjungan.

Kabupaten Subang yang memiliki luas sebesar 6,34 persen dari luas Jawa Barat ini memiliki sejumlah potensi pariwisata alam, sejarah, budaya, religi dan rekreasi. Salah satu obyek wisata di Subang yang cukup populer adalah kawasan wisata pemandian air panas ciater yang saat ini dikelola oleh perusahaan swasta PT. Sari Ater.

Tabel 1.4 Jumlah Okupansi Kompetitor Sari Ater

No	Nama Hotel	Room Occ	%	Room Occ	%
		2017	2017	2018	2018
1	Sari Ater Hotel	27.717	54	29.778	59
2	Ciater Spa Resort	2.868	19	2.969	18
3	Lembah Sari Mas	2.586	13	2.808	14
4	Sari Alam	1.728	24	1.243	17
5	Puspa Sari	2.660	10	2.857	10
6	Putri Gunung Cottage	20.818	45	21.650	47
7	Panorama Lembang	7.574	41	8.895	49
8	Grand Hotel Lembang	16.566	24	18.834	27
9	San Gria	4.730	42	3.991	35
10	Sindang Reret	3.356	40	2.415	29
11	Bukit Indah Plaza	34.343	50	31.541	46
12	Pesona Bambu	10.770	34	11.584	40
13	Gumilang Sari	21.339	56	24.734	64
14	Mercure Setiabudhi	48.482	65	48.261	65
15	GH Universal	23.370	60	23.677	62

Sumber : Data Internal Perusahaan

Tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa sari Ater memiliki jumlah okupansi terbanyak ke tiga pada tahun 2017 dan 2018. Hal ini menunjukkan bahwa Sari Ater memiliki peran cukup penting bagi pariwisata wilayah Bandung dan sekitarnya khususnya kabupaten Subang. Akan tetapi jika dilihat dari presentase tingkat okupansinya, Sari Ater berada di posisi 4 pada tahun 2017 dan 2018. Hal ini juga menunjukkan kondisi persaingan yang cukup ketat dan Sari Ater belum menjadi yang paling unggul di antara kompetitornya.

Mengingat ketatnya persaingan usaha dibidang pariwisata dan program-program pemerintah yang memprioritaskan perkembangan pariwisata Indonesia, perusahaan perlu terus melakukan pengembangan agar perusahaan dapat menjadi lebih kompetitif agar dapat bertahan dalam persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, dengan tesis ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung di Sari Ater dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas para pengunjung Sari Ater. Dengan begitu penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak Sari Ater menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan pengembangan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variable Intervening pada Sari Ater Hotel.”**

1.3 Rumusan Masalah

Sari Ater Hotel & Resort merupakan salah satu resort di kawasan Bandung dan sekitarnya dengan kondisi persaingan yang cukup ketat. Meskipun Sari Ater memiliki jumlah okupansi yang cukup tinggi, tetapi Sari Ater belum menjadi Market Leader. Mengingat pariwisata menjadi prioritas pemerintah saat ini, untuk dapat bertahan Sari Ater perlu terus melakukan perkembangan. Dalam rencana pengembangan tersebut diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Sari Ater, dan apa yang mempengaruhinya terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung agar dapat terus meningkatkan okupansi. Sehingga Sari Ater dapat mengetahui apa yang harus diperbaiki atau dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Sari Ater Hotel?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Sari Ater Hotel?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Sari Ater Hotel?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel?
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel?
7. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Sari Ater Hotel
2. Mengetahi kepuasan pelanggan Sari Ater Hotel
3. Mengetahui loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel
4. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Sari Ater Hotel
5. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel
6. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel
7. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Sari Ater Hotel dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan objek atau variable yang sama dan juga menambah pengetahuan bagi pembaca.

1.6.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dan layak sebagai bahan acuan perusahaan terutama objek penelitian ini yaitu PT Sari Ater untuk mengoptimalkan pelayanan demi mendapatkan loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA & RUANG LINGKUP PENELITIAN

Bab ini membahas tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, serta ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.