

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perhotelan merupakan bagian dari sarana akomodasi yang sangat dibutuhkan di dalam industri pariwisata (Utama, 2017). Perhotelan diperlukan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara untuk menetap sementara di daerah yang dikunjunginya. Bukan hanya untuk wisatawan saja, jasa perhotelan juga dibutuhkan bagi masyarakat untuk sekedar memanfaatkan fasilitas yang tersedia di dalamnya.

Best Western Kindai Hotel merupakan hotel berbintang empat yang terletak di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan lokasinya, hotel ini merupakan hotel berjenis *City Hotel* karena posisinya yang terletak di tengah kota Kota Banjarmasin. *City Hotel* ialah hotel yang berlokasi di tengah kota dan biasanya diisi oleh tamu dengan tujuan bisnis atau dinas (Utama, 2017: 167). Karena lokasinya yang strategis ini (dekat dengan perkantoran dan pusat perbelanjaan), *Best Western Kindai Hotel* sering kali menjadi tempat untuk menginap bagi para pendatang saat berkunjung ke Kota Banjarmasin dan menjadi tempat yang sering dimanfaatkan fasilitasnya untuk bisnis dan *event-event* tertentu di Kota Banjarmasin.

Letaknya yang berada di tengah kota dan di jalan protokol Kota Banjarmasin, yaitu Jalan Ahmad Yani, merupakan tempat strategis untuk membangun bisnis pada bidang akomodasi, termasuk perhotelan. Banyak pilihan akomodasi tersedia di sepanjang Jalan Ahmad Yani, Kota Banjarmasin. Untuk dapat bersaing dengan bisnis akomodasi yang lainnya, *Best Western Kindai Hotel* harus bisa memberikan nilai lebih bagi para konsumennya.

Hotel ini memiliki 105 kamar tidur dengan 3 jenis atau tipe kamar yang berbeda (*superior room, deluxe room, dan junior suite room*). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Best Western Kindai Hotel* telah menyediakan berbagai fasilitas yang bisa digunakan oleh para

konsumennya. Beberapa fasilitas lain yang tersedia selain kamar tidur pada hotel ini ialah kolam renang, *universal gym*, staff multilingual (Bahasa Indonesia, *English*, dan *Arabic*), kolam renang *outdoor*, *gym* universal, resepsionis 24-jam, *cocktail lounge*, ruang loker, dan masih banyak lagi.



Gambar 1.1 Logo Hotel *Best Western*

Sebagai hotel berbintang 4, *Best Western* Kindai Hotel selama ini terus berusaha memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumennya baik dari ketepatan pelayanan yang diberikan, kecepatan atau ketanggapan dalam memberikan pelayanan, dan dalam berbagai dimensi kualitas pelayanan lainnya. Pelayanan yang didapatkan oleh konsumen diharapkan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga bisa memberikan kepuasan bagi para konsumennya setelah menggunakan jasa perhotelan tersebut.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Banjarmasin merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagai Ibu Kota Provinsi, Kota Banjarmasin memiliki berbagai sarana penunjang pada sektor pariwisatanya. Salah satu komponen penunjang industri pariwisata ialah akomodasi. Akomodasi merupakan sesuatu yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan bagi orang-orang yang sedang bepergian, seperti untuk menginap atau tempat tinggal sementara (Rejeki dan Hantoro, 2020:73). Penyediaan akomodasi termasuk ke dalam usaha sarana pariwisata menurut Undang-Undang RI No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan (Utama, 2017:13). Akomodasi diperlukan bagi orang yang melakukan perjalanan wisata dengan jarak tempuh lebih dari 24 jam untuk beristirahat dan menginap (Utama, 2017). Berdirinya sarana akomodasi,

termasuk hotel, akan sangat dirasakan manfaatnya bagi para wisatawan (Utama, 2017:163). Menurut Utama (2017: 140), yang termasuk ke dalam jenis akomodasi adalah hotel, motel, wisma, pondok wisata, vila, apartemen, karavan, perkemahan, kapal pesiar, *yacht*, pondok remaja, dsb. Perhotelan termasuk bagian dari akomodasi komersial di industri pariwisata yang bertujuan untuk mencari profit sebesar-besarnya (Utama, 2017: 73).

Wilayah di Kota Banjarmasin merupakan tempat strategis untuk membangun bisnis di bidang industri akomodasi. Ibu kota provinsi ini dikelilingi banyak daerah-daerah penyokong di sekitarnya sehingga sering dijadikan tempat menginap baik untuk berwisata maupun melakukan kegiatan bisnis oleh masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan. Berbagai jenis akomodasi tersedia di Kota Banjarmasin. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Banjarmasin tahun 2020, total jumlah usaha akomodasi yang terdapat di Kota Banjarmasin berjumlah sebanyak 118 hotel. Tiga puluh tiga di antaranya merupakan hotel berbintang dan 85 hotel lainnya merupakan hotel non bintang (melati, dsb.). Tujuh puluh sembilan di antara usaha akomodasi tersebut (66,1%) terletak di Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Tingkat okupansi akomodasi-akomodasi yang terdapat di Kota Banjarmasin pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 6,46% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya menurut BPS Kota Banjarmasin. Tingkat okupansi atau tingkat hunian hotel-hotel berbintang di Kota Banjarmasin pada tahun 2017 dan 2018 pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Kota Banjarmasin tahun 2017 dan 2018

Klasifikasi Akomodasi	Tingkat Penghunian Kamar	
	2017	2018
Hotel Bintang	48,57	54,99
Bintang 1	26,46	42,15
Bintang 2	34,40	39,08
Bintang 3	54,12	60,58

Bintang 4	55,01	57,22
Hotel Non Bintang	29,77	36,26
< 10 kamar	33,22	31,42
10 s.d. 24 kamar	28,40	30,50
25 s.d. 40 kamar	31,82	42,30
41 s.d. 100 kamar	23,49	41,43
Rata-Rata	39,17	45,63

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banjarmasin

Dari tabel di atas, terlihat bahwa tingkat okupansi hotel-hotel di Banjarmasin tahun 2018 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (2017) baik di hotel berbintang maupun hotel non-bintang. Data tersebut memperlihatkan bahwa sektor pariwisata di Provinsi Kalimantan Selatan khususnya Kota Banjarmasin sedang berkembang dengan okupansi kamar hotel yang meningkat secara keseluruhan.

Agar dapat mendirikan akomodasi perhotelan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen diperlukan di dalam industri kepariwisataan. Fasilitas yang memadai serta pelayanan yang baik bagi para tamu disediakan hotel sebagai penyedia sarana akomodasi (Indriati, 2019). Tersedianya berbagai fasilitas dan layanan menginap bagi para tamu hotel memiliki peran untuk memelihara dan menjamin kepuasan tamu atau konsumen hotel (Indriati, 2019: 10). Kotler (lihat Utama, 2017: 201) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterima konsumen.

Persaingan antar hotel di Kota Banjarmasin cukup ketat melihat banyaknya hotel berbintang 3 dan 4 yang terdapat di pusat Kota Banjarmasin. Tingginya persaingan pada industri ini membuat pengusaha akomodasi Kota Banjarmasin berlomba-lomba untuk bisa memberikan nilai lebih bagi para pemakai jasa akomodasi tersebut. Beberapa hotel berbintang 4 lainnya yang juga terletak di Kota Banjarmasin dan bersaing dengan *Best*

Western Kindai Hotel ialah G' Sign Hotel Banjarmasin, Golden Tulip Galaxy Hotel Banjarmasin, Novotel Banjarmasin *Airport*, Mercure Hotel, Aston Banua Hotel Banjarmasin, dan Rattan-Inn Banjarmasin. Ke-enam hotel berikut sama-sama terletak di Jalan Ahmad Yani Kota Banjarmasin yang merupakan jalan protokol kota ini. Berdasarkan pengamatan secara visual, hotel *Best Western* merupakan hotel yang paling ramai dan padat dikunjungi saat ini. Hal ini menjadi salah satu alasan peneliti memilih hotel *Best Western* sebagai objek penelitian. Tentunya, kualitas pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang mungkin berpengaruh.

Saat ini, berdasarkan data yang diambil dari Google, penilaian *Best Western* mendapatkan nilai yang terbaik, dengan data sebagai berikut.

Tabel 1.2 Penilaian Hotel-Hotel Bintang 4 di Jalan Ahmad Yani Kota Banjarmasin di Google s.d 25 September 2020

Hotel	Room	Service	Rata-Rata
Aston	3,5	4,4	3,95
Best Western	4,4	4,8	4,60
G'Sign	4,1	4,2	4,15
Mercure	4,3	4,4	4,35
Novotel	3,2	4,4	3,80
Rattan Inn	4	4,5	4,25
Tulip	4,4	4,6	4,50

Dari tabel di atas, terlihat bahwa hotel *Best Western* mendapatkan penilaian terbaik untuk aspek *Service* dengan nilai sebesar 4,8/5. Lalu, pada aspek *Room* mendapat nilai teratas bersama dengan Hotel Tulip sebesar 4,4/5. Selain itu, dari pengamatan peneliti di masa pandemi COVID-19, Hotel *Best Western* tetap terus terlihat ramai dilihat dari parkirannya yang selalu penuh, disaat pengunjung hotel-hotel lain terlihat sepi karena adanya pandemi COVID-19.

Penilaian-penilaian yang sudah baik di atas juga dibuktikan dengan penghargaan-penghargaan yang telah *Best Western Kindai Hotel* dapatkan, diantaranya ialah *award* dari Booking.com sebagai hotel dengan penilaian 9/10, akreditasi nasional sebagai hotel bintang 4 dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, serta *award* dari TripAdvisor sebagai hotel dengan penilaian 4.5/5. Ketiga penghargaan berikut terpampang di lobi hotel bersamaan dengan tempat resepsionis.



Gambar 1.2 Penghargaan *Best Western Kindai Hotel*

Beberapa contoh ulasan positif dari konsumen terhadap hotel ini dapat terlihat pada poin-poin berikut:

1. “*Friendly service. The front office staff is very professional and polite. Room is nice and big. Very clean and comfy. A great selection of food for breakfast.*” - Ulasan di Google.
2. “*Pelayanannya sangat baik. Welcoming drink diberikan saat masih di counter check in, waktu check in cepat, ruangan rapi dan bersih, AC berfungsi baik, jarak hotel ke tempat lain sangat dekat. Malamnya diberikan dessert padahal kami tidak pesan. Kulkas di kamar juga berfungsi sangat baik.*” - Ulasan di Tiket.com.
3. “*Clean, good breakfast, clean swimming pool, good service, located in central business, good environment, new building so it seems fresh. For meeting the projector LCD should be upgraded. Good Parking service.*” - Ulasan di TripAdvisor.

Kepuasan konsumen sudah lama menjadi fokus bukan hanya pada penelitian akademis, tetapi juga pada pengoperasian bisnis dan praktik industri (Pjero & Gjermëni, 2019). Karena adanya perkembangan dan perubahan lingkungan yang cepat saat ini, kepuasan wisatawan (konsumen) harus dilihat sebagai poin utama untuk mencapai diferensiasi (Pjero & Gjermëni, 2019).

Penelitian mengenai *customer satisfaction* dan *service quality* dirasa perlu untuk dilakukan agar *Best Western* Kindai Hotel dapat terus mempertahankan keunggulan pelayanan hotel yang telah diberikan (dalam kondisi apapun) dan mampu meningkatkan kepuasan konsumen hotel. Selain itu, penelitian terhadap kualitas pelayanan hotel ini perlu untuk dilakukan agar hotel-hotel lain, khususnya perhotelan di Banjarmasin, dapat mencontoh *Best Western* dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menjadikan *Best Western* sebagai *benchmark* atau patokan/masukan dalam memberikan pelayanan hotel yang baik kepada para konsumennya.

1.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang tepat dibuat dari gejala yang tepat mengenai masalah penelitian yang dipaparkan pada latar belakang (Indrawati, 2015:44). Dari latar belakang yang telah tertulis pada paragraf di atas, maka permasalahan yang ingin penulis teliti tertuang dalam poin-poin berikut:

1. Bagaimana penilaian konsumen mengenai kualitas pelayanan di *Best Western* Kindai Hotel?
2. Bagaimana kepuasan konsumen *Best Western* Kindai Hotel?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Best Western* Kindai Hotel terhadap kepuasan konsumen?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana penilaian konsumen mengenai kualitas pelayanan di *Best Western* Kindai Hotel Banjarmasin.
2. Mengetahui bagaimana kepuasan konsumen *Best Western* Kindai Hotel Banjarmasin.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Best Western* Kindai Hotel Banjarmasin.

1.5 Manfaat Penelitian

Aspek Teoritis, penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk menjadi rujukan dan bahan pembelajaran bagi siswa, mahasiswa, dan para akademisi dengan konsentrasi atau jurusan Bisnis, Pemasaran, Perhotelan, dan Pariwisata untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguatkan teori yang telah ada sebelumnya, yaitu mengenai adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sejalan dengan yang ditulis oleh Indrawati (2015:62), bahwa manfaat dari penelitian replikatif ialah untuk menguatkan teori yang telah ada dengan objek penelitian yang berbeda dengan penelitian yang terdahulu saat teori tersebut dibangun.

Aspek Praktis, penelitian ini bisa dimanfaatkan bagi *Best Western* Kindai Hotel Banjarmasin untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini demi tercapainya kepuasan konsumen secara maksimal. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para pemilik atau pengurus bisnis perhotelan lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika Penulisan Tugas Akhir ini dibuat untuk mempermudah pembaca memahami isi Tugas Akhir secara keseluruhan. Tugas Akhir ini terbagi ke dalam lima bab berikut, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan gambaran Tugas Akhir secara garis besar yang terdiri atas: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dituliskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, tabel penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN.

Pada bab ini penulis menguraikan jenis penelitian yang dilakukan, operasionalisasi variabel, tahapan penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel, pengumpulan dan sumber data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari isi Tugas Akhir yang dibuat, terdiri atas karakteristik responden/data/narasumber/data deskriptif penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini tertulis kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian. Peneliti juga memberikan saran-saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.