

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan. Banyak Hotel bintang lima yang baru banyak bermunculan yang mempunyai fasilitas- fasilitas terbaru. Dalam segi persaingan, pebisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan produk dan kualitas jasa yang memberikan nilai lebih terhadap semua konsumen. suatu bisnis adalah menciptakan rasa puas kepada kepuasan konsumen (Reza Harjoyudanto Dharmawan dan Tatiana Kristianingsih, 2018 : 481). Bisnis dalam bidang perhotelan khususnya, merupakan industri jasa yang *fluktuatif*, karena tinggi rendahnya tingkat hunian hotel sangatlah dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal adalah faktor dari luar perusahaan yang mencakup faktor sosial, ekonomi dan kebijakan-kebijakan pemerintah. Sedangkan yang dimaksud dengan faktor internal disini merupakan faktor dari dalam hotel itu sendiri yaitu fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh hotel dan juga kualitas pelayanannya. Salah satu jasa yang diberikan pihak hotel adalah makanan, minuman, transportasi, dan jasa lainnya (Aryo Prasetyo dan Imroatul Khasanah, 2015: 1).

Ada banyak faktor dalam menciptakan kepuasan konsumen. Timbulnya kepuasan dapat disebabkan karena citra perusahaan yang baik, kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang baik, lengkap dan tersedia. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya dapat meningkatkan laba perusahaan. Setiap perusahaan baik yang bergerak dibidang produk atau jasa

mempunyai tujuan untuk tetap hidup dan berkembang. Tujuan tersebut dapat dicapai melalui upaya untuk dapat mempertahankan, meningkatkan tingkat keuntungan atau laba operasional perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut pelaksanaan strategi pemasaran ini yang mempunyai peranan yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen.

Hotel adalah salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya menginap. Bisnis jasa dalam hotel ini, mengalami persaingan yang semakin ketat dengan bermunculanya para pesaing dibidang yang sama. Hal itu mencakup dari cara mengelola hotel secara profesional, supaya hotel bisa mempertahankan mutu pelayanannya, maka harus mengetahui kebutuhan dan keinginan (Jurnal EMBA, 2015).

**Tabel 1.1** Data tamu menginap di Hotel Borobudur Jakarta periode januari 2019 – Desember 2019

<b>BULAN</b>	<b>TAHUN</b>	<b>DATA PENGUNJUNG</b>
Januari	2019	20.218
Februari	2019	21.137
Maret	2019	24.536
April	2019	18.649
Mei	2019	17.862
Juni	2019	21.165
Juli	2019	25.337
Agustus	2019	22.943
September	2019	22.832
Oktober	2019	21.630

November	2019	26.740
Desember	2019	23.581

*Sumber : Hotel Borobudur Jakarta,2019*

Dilihat dari tabel 1.1 dapat dilihat secara langsung diatas adanya persaingan yang terjadi pada pengunjung Hotel Borobudur Jakarta pada setiap bulannya selama tahun 2019 pada bulan Januari diangka 20.218, pada bulan february juga mengalami kenaikan sebesar 21.137, pada bulan Maret mengalami kenaikan sebesar 24.536, dan pada bulan April mengalami penurunan 18.649, bulan Mei mengalami penurunan 17.862, pada bulan Juni megalami kenaikan sebesar 21.165, pada bulan Juli mengalami kenaikan sebesar 25.337, pada bulan Agustus mengalami penurunan sebesar 22.943, bulan September mengalami penurunan sedikit sebesar 22.832, pada bulan Oktober mengalami penurunan sebesar 21.630 , pada bulan November mengalami titik kenaikan sebesar 26.740 dan pada bulan Desember mengalami penurunan sebesar 23.581. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Borobudur Jakarta memiliki kenaikan dan penurunan pelanggan pada setiap bulanya yang disebabkan karena adanya ketidak kepuasan dari konsumen seperti konsumen yang harapkan, seperti Harga yang lumayan mahal akan tetapi fasilitas dan kualitas pelayanan yang buruk yang menyebabkan konsumen tidak merasa puas. Konsumen cenderung memilih hotel – hotel yang mempunyai harga yang bersahabat serta mempunyai fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Alasan penulis memilih judul pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Borobudur Jakarta di karenakan penulis tertarik meneliti terhadap banyaknya masalah – masalah yang terjadi terutama terhadap harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang buruk di Hotel Borobudur Jakarta. Dan penulis juga ingin menyarankan dan memberikan masukan kedepanya untuk Hotel Borobudur Jakarta,

Agar tamu yang menginap merasa puas terhadap harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang ada di Hotel Borobudur Jakarta

Hotel Borobudur Jakarta adalah hotel berbintang lima yang berlokasi di Jalan Lapangan Banteng Selatan, Jakarta Pusat 10710 Indonesia. Luas bangunan hotel dan apartemen mencapai 70.000 meter persegi dan luas taman 23.000 meter persegi. Hotel ini memiliki 695 kamar dan 19 lantai. Hotel ini dinamai berdasarkan candi Borobudur yang ada di Jawa Tengah. Bangunan utama hotel berarsitektur modern. Hotel Borobudur Jakarta memiliki desain hotel yang menarik baik interior maupun eksterior. semua bertema Borobudur. Hotel ini memiliki fasilitas seperti kamar, function room, restoran, gym, dan lain - lain. (Sejarah Borobudur, Wikipedia.org, 2017: 1)

Perkembangan hotel saat ini semakin berkembang sangat pesat. Munculnya hotel baru meningkatkan persaingan industry perhotelan. Pada dasarnya Hotel Borobudur Jakarta mengalami kekurangan dan banyak *complain* mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan dan kenyamanan tamu, menurut Lilla Kurniawan selaku tamu yang berkunjung ke Hotel Borobudur Jakarta mengalami kekecewaan mengenai fasilitas lapangan parkir yang parkir paralel di parkiran Hotel Borobudur Jakarta. Dan parkiran paralel banyak menutupi mobil – mobil yang akan keluar, dan selama 10 menit petugas atau karyawan parkir di Hotel Borobudur Jakarta tidak kunjung ada menurut Lilla Kurniawan sungguh mengecewakan kualitas pelayanan parkir yang ada di Hotel Borobudur Jakarta. Sungguh jauh berbeda dengan hotel - hotel kelas bintang lima yang memiliki parkir yang memadai dan sistem lalu lalang yang tertib. Selain Hotel Borobudur Jakarta mempunyai lokasi yang sudah terkenal macet dekat dengan lapangan banteng yang mempunyai kawasan yang sangat padat kendaraan .(Lilla Kurniawan, detiknews.com,2010:3)

Menurut Yusak Budi dan Melati sebagai konsumen di Hotel Borobudur Jakarta yang menginap pada saat pergantian tahun baru, pihak Hotel Borobudur Jakarta mengadakan pesta kembang api dan berjalan dengan meriah. Pada saat *check*

out mobil yang di parkir di area Hotel Borobudur Jakarta terkena kotoran pasir bekas kembang api dan meninggalkan noda flek yang tidak bisa hilang . bapak Yusak Yudi dan ibu Melati selaku konsumen yang menginap di Hotel Borobudur Jakarta meminta pertanggung jawaban atas pihak hotel. Pihak hotel tidak bisa mengganti kerusakan mobil yang di alami konsumen dan pihak hotel hanya bisa menggantikan voucher makan di Hotel Borobudur Jakarta. Menurut konsumen Hotel Borobudur Jakarta tidak mempunyai kualitas pelayanan dan pertanggung jawaban atas kerugian yang diterima oleh konsumen. (Yusak Budi dan melati, detiknews.com,2011:1)

Dulu Hotel Borobudur Jakarta dikelola oleh international continental hotels dan resort selama 25 tahun. Dulu awal mula pendirian Hotel Borobudur Jakarta pada tahun 1963 oleh presiden Soekarno. Peresmian peletakan batu pertama di rencanakan memiliki 6 lantai dan 220 kamar . Dan sekarang dari tahun ke tahun hotel Borobudur jakarta mengalami pembangunan dengan penambahan kamar dari 220 kamar sampai menjadi 700 kamar, dan penambahan 13 lantai hingga sekarang dan dilengkapi 1 lantai pada lantai 19 floor untuk area meeting room pada lantai 19 floor. Dulu Hotel Borobudur hanya mempunyai kamar hotel dan sekarang Hotel Borobudur Jakarta melebarkan sayap dan penambahan sisi Garden Wing Apartemen. (majalahsketsa.com,2017:1)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan – harapannya.

Menurut kotler (2010:36) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang di rasakan dan di harapkan.

Menurut Tjiptono(2011:465) Harga adalah sejumlah uang (dalam satuan moneter) dan aspek lain (non moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. Sedangkan dilihat dari sudut pandang

pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya yang di tukar agar memperoleh hak dan kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Menurut Sulastiyono (2016:7) fasilitas adalah perlengkapan – perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan untuk para tamu dalam melaksanakan aktivitas – aktivitas atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan – kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama menginap di hotel.

Menurut Ahmed et.al (2010: 93) kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis yang dijalankan. Suatu keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada banyak faktor.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Borobudur Jakarta”.

### Masalah Utama

Harga, Fasilitas dan pelayanan yang mengecewakan konsumen

### Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian

#### Isu Yang terjadi Terjadi Di Hotel Borobudur Jakarta

- Harga kamar yang cenderung mahal dan Mengalami banyak kerusakan.
- Fasilitas Toilet Area yang mengalami kerusakan.
- Fasilitas parkir yang paralel.
- Kurangnya kualitas pelayanan yang baik.

#### Kejadian Yang Sedang Terjadi Saat Ini

##### HARGA :

- Harga kamar superior dan premier deluxe yang banyak dinikmati konsumen tetapi banyak mengalami kerusakan.
- Harga kamar club suite yang harganya relative mahal jugasering mengalami kerusakan.
- Harga yang relative lebih murah dan banyak dipesan melalui pemesanan online
- Harga kamar mengalami fluktuasi harga.

##### FASILITAS:

- Pada area locker gym mesin uap kurang panas.
- Pada area Toilet tamu sering mengalami kerusakan.
- Pada area parkir banyak parkir paralel.
- Pada area *smoking* terbatasnya area *smoking* area.

##### KUALITAS PELAYANAN:

- Ketepatan waktu pelayanan dalam menunggu request dikamar.
- Responsiveness (daya tanggap) dalam menangani complain customer yang kurang.
- Kurangnya Reliability (keandalan) dalam memberikan produk atau jasa terhadap konsumen.
- Kurangnya Pelayanan waiters saat customer ingin memesan.

**Harapan Yang Ingin Terjadi Untuk Kedepannya Di Hotel Borobudur  
Jakarta**

**HARGA :**

- Memperbaiki & memberikan kamar superior dan premier dulex dengan harga murah tetapi memiliki kualitas kamar yang tidak mengalami kerusakan .
- Memperbaiki & memberikan kamar club suite yang relative harganya mahal yang memiliki kualitas yang sangat baik.
- Harga check-in langsung tidak terlalu jauh berbeda dengan pemesanan online.
- Harga kamar mengalami fluktuasi yang tidak terlalu melonjak jauh.

**FASILITAS:**

- Area locker Gym mempunyai mesin uap dan temperatur yang *good condition*.
- Menciptakan toilet tamu yang bersih dan mempunyai fasilitas yang terbaru.
- Memperluas area parkir untuk kendaraan konsumen.
- Menambah dan menyediakan area smoking.

**KUALITAS PELAYANAN:**

- Meminimalkan kesalahan dalam menunggu requestan kamar.
- Menanggapi keluhan – keluhan customer dengan baik dan cepat .
- HBJ memberikan produk atau jasa sesuai dengan harapan customer.
- Memberikan traning bulanan terhadap semua waiters.

**SOLUSI**

- Memberikan Harga – Harga promosi kepada para konsumen serta memperbaiki segala kerusakan di kamar
- Memberikan fasilitas – fasilitas terbaru yang dapat meberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap semua konsumen yang menginap.
- Memberikan pelatihan atau traning terhadap semua karyawan agar bekerja sesuai standar oprasional prosedur yang ada di Hotel Borobudur Jakarta.

Kepuasan konsumen



## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta?
4. Apakah Harga, fasilitas, kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh Harga, fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Borobudur Jakarta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di peroleh dari peneliti ini adalah :

1. Bagi ilmu pengetahuan

Peneliti ini dapat memberikan manfaat tentang apa yang dimaksud tentang apa yang di maksud tentang kualitas pelayanan, serta memberikan pengetahuan tentang bagaimana pelayanan yang baik dibidang jasa khususnya perhotelan.

2. Bagi pengunjung

Peneliti ini di harapkan dapat membantu pengunjung dalam memilih hotel yang di percaya untuk menginap dan melakukan kegiatan meeting dll.

3. Bagi perusahaan

Peneliti ini di harapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Hotel Borobudur Jakarta dalam melakukan evaluasi yang tepat untuk meningkatkan Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.