BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

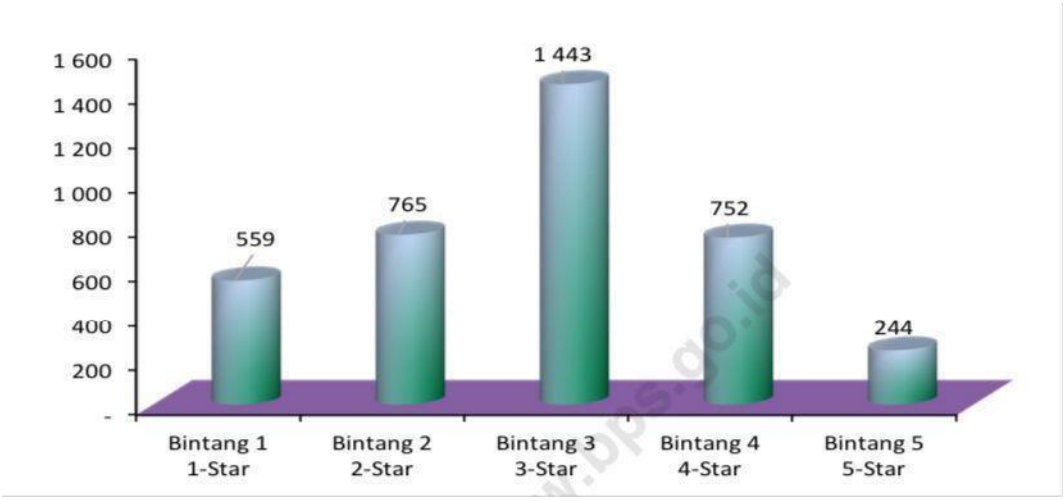
Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan melainkan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan. Bisnis pariwisata di indoneisa cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam. Perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Ini bisa dilihat melalui Badan Pusat Statistik meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah jasa hotel di Inonesia.

Di dalam keputusan Dirjen Pariwisata no.14 tahun 1988 dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan hotel ialah suatu jenis akomodasi yan mempergunakan sebagaian atau seluruh bangunan untuk mwnywdiakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum serta jasa lain bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan tertentu. Sedangkan akomodasi dimaksudkan sebagai sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan makanan dan minuman serta jasa lainnya,

Banyaknya usaha akomodasi menurut provinsi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yaitu dari 28.230 usaha pada tahun 2018 menjadi 30.823 usaha akomodasi pada tahun 2020. Namun pada tahun 2021 akibat wabah pandemi covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia mengakibatkan pembatasan ruang gerak terutama orang bepergian yang

biasanya menginap di usaha- usaha akomodasi seperti hotel baik bintang maupun akomodasi lainnya, menyebabkan beberapa hotel atau usaha akomodasi lainnya menjadi tidak beroperasi atau tutup sehingga mengalami pengurangan jumlah yang cukup besar hingga mencapai 27.607 usaha atau 10,43 persen dari tahun 2020.

Berikut grafik banyaknya hotel berbintang yang ada di Indonesia, tahun 2022 :



Gambar 1.1
Grafik Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia
Sumber :https://databooks. katadata.co.id

Dapat dilihat dari grafik, hotel bintang 3 menempati posisi paling tinggi, dapat diartikan hotel bintang 3 paling banyak di Indonesia pada tahun 2022.

Pada masa sekarang ini persaingan bisnis hotel semakin ketat. Para pelaku bisnis akomodasi hotel harus mulai meningkatkan strategi mereka untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis. Selain itu, perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan juga berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Pengaruh perkembangan tersebut sangat nyata. Seperti halnya perkembangan usaha akomodasi pada saat ini juga sangat pesat. Sehingga persaingan tempat

penginapan hotel sangat kompetitif dan masing-masing menawarkan harga bersaing, pelayanan yang memuaskan, kelengkapan produk, desain dan tata letak, juga tempat parkir yang luas, serta keamanan dalam menginap. Konsumen saat ini dihadapkan pada berbagai alternatif tempat penginapan hotel, sehingga mengakibatkan para pengelola tempat penginapan hotel dituntut untuk mengikuti perkembangan pasar dan mengetahui selera konsumen. Pemahaman para pengelola tempat penginapan terhadap perilaku konsumen dibutuhkan untuk keberhasilan dalam mengambil keputusannya. Namun pada kenyataannya masih banyak usaha dibidang jasa akomodasi hotel yang kurang memperhatikan konsep bauran pemasaran keseluruhan atau 7P (*product, place, price, promotion, physical evidence, process, people*). Organisasi yang bergerak dibidang jasa (*service*) menggunakan bauran pemasaran jasa ini untuk membantu strategi mereka dalam mencapai nilai jasa/ konsumen yang tinggi menurut konsumen (*customer value*) yang akhirnya menentukan posisi persaingan (*competitive position*) pada pasar sasarannya.

Hotel Ar-Riyadh merupakan hotel bintang 2 yang beralamat di Jalan Ki Hajar Dewantara Nomor. 80, Tungkal IV Desa, Kec. Tungkal Ilir, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi 36514. Hotel Ar-Riyadh merupakan hotel tertua dari 5 hotel yang masih beroperasi sampai sekarang (Hotel Syariah, Hotel Rivoli, Hotel Tungkal, Hotel Cahaya dan Hotel Masa Kini). Hotel Ar-Riyadh berdiri pada tahun 2004 yang sebelumnya di Kabupaten Tanjung Jabung Barat hanya ada penginapan berupa wisma. Untuk menarik para tamu agar selalu menginap di hotel, pihak Hotel Ar-Riyadh melakukan renovasi bangunan dan melengkapi

fasilitas hotel seperti AC (*Air Conditioner*), wifi, area parkir yang luas dan memperbaharui interior di setiap ruangan dengan desain yang mewah. Hotel Ar-Riyadh memiliki fasilitas yang lengkap dan interior yang elegant, tetapi Hotel Ar-Riyadh merupakan hotel dengan harga kamar termurah di Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan Hotel Ar-Riyadh berada di tengah kota. Itu juga menjadi suatu kelebihan hotel untuk menarik calon tamu agar tertarik menginap di hotel A-Riyadh.

Adapun lokasi pesaing Hotel Ar-Riyadh yang ada di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Lokasi Pesaing Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat,Provinsi Jambi Tahun 2023
dari Bintang 1 Sampai Bintang 3

No	Nama Hotel	Alamat	Jumlah Kamar (Unit)
1	Hotel Ar-Riyadh	Jl. Kihajar Dewantara No.08 Rt.15 Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi 36512	43
2	Hotel Rivoli	Jl. Prof Sri Soedewi Ms, Sh No.02 Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi 36511	34
3	Hotel Nanber	Jl. Beringin No.39 Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	20
4	Hotel Cahaya	Jl. Pelabuhan No.76 Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	40
5	AW Hotel Syariah	Jl. Prof Sri Soedewi Ms, Sh No.07 Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi 36511	30
6	Hotel Masa Kini	Jl. Kihajar Dewantara No.08 Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	22
7	Tungkal Hotel	Jl. Panglima Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	23
8	Hotel City	Jl. Kihajar Dewantara No.30 Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	28
9	Hotel Setia Jaya	Jl. Panglima H. Saman Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi	23

Sumber: tanjabbarkab.go.id, (2023)

Dapat dilihat dari tabel terdapat 9 akomodasi hotel yang berada di Kuala Tungkal yang artinya terdapat 9 pesaing Hotel Ar-Riyadh. Hotel Ar-Riyadh menduduki posisi pertama dengan jumlah kamar paling banyak dan memliki lokasi hotel di tengah kota dan cukup strategis.

Walaupun pihak Hotel Ar-Riyadh sudah berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu untuk mencapai kepuasan tamu, ternyata masih banyak ulasan buruk dari tamu hotel teadap pelayananyang diberikan Hotel Ar-Riyadh.

Berikut beberapa keluhan tamu hotel pada Hotel Ar-Riyadh yang bersumber dari website resmi Hotel Ar-Riyadh dan *travel agent* :

Tabel 1.2
Daftar Keluhan Tamu Hotel Ar-Riyadh Kuala Tungkal KabupatenTanjung Jabung Barat Provinsi Jambi

Ulasan	Nilai	Sumber
Pihak hotel ribet tidak memperbolehkan *chek in* jika tidak ada buku nikah, tidak *recommend* menginap disini	1/10	Google.co.id
Ruang pertemuan atas kurang nyaman karena terlalu terbuka sehingga ruangan panas.	2/10	Google.co.id
Tidak ada shower air panas, dinding tipis anda dapat mendengar suara orang.	3/10	Tiket.com
Sudah bayar tidak boleh cek in dikarenakan tidak membawa buku nikah, pihak hotel menyampaikan secara tidak sopan.	2/10	Tiket.com
Kamar banyak nyamuk, harga tidak sesuai, handuk mandinya boleh diganti dengan yang lebih bagus, petugas receptionist tidak ramah, tapi petugas lainnya ramah	2/10	Tiket.com
Aroma kamarnya tidak nyaman, tidak diberi pewangi, kamar lama tidak dihuni.	3/10	Traveloka
Kamarnya buruk kasurnya buruk. Perkasurnya tidak baik lagi, bau kamarnya dan tidak ada air minum, harga kamar cukup mahal.	2/10	Traveloka
Kamar tidak dilengkapi AC, terasa panas dimalam hari tidak ada lift. Sarapan tidak terlalu enak.	3,5/10	Traveloka
Hotel yang sangat tua, gelap dan Mengerikan, lokasi cukup strategis.	3/10	Traveloka
Pelayanan kurang cepat, karyawan saat ditanya banyak yang tidak tau.	2,5/10	Traveloka
Recepsionist tidak ramah ketika melayani tamu hotel yang ingin *check in*	3/10	Kuesioner
Keluhan tamu hotel direspon tidak baik oleh *recepsionist* terkait ketidaksesuaian pemesanan kamar hotel oleh tamu hotel seperti tamu hotel memesan kamar single bad yang diberikan malah *double bad*	2/10	Kuesioner
Interior kamar hotel kurang menarik	4/10	Kuesioner
TV kurang tersedia disetiap kamar hotel Ar-Riyadh	3/10	Kuesioner

Sumber : Olah Data Google.co.id, Tiket.com, Traveloka, Olah Data Kuesioner Penelitian (2023)

Pada tabel 1.2 dapat dilihat banyak keluhan yang disampaikan tamu yang sudah menginap disana, mulai dari pihak hotel yang ribet, tidak ada air panas, tidak ada AC, makanan yang kurang enak, pelayanan yang lambat, harga kamar terjangkau dan lokasi hotel cukup strategis.

Dalam dunia usaha kita tahu bahwa konsumen selalu menginginkan hasil yang maksimal dan kepuasan dalam menggunakan suatu jasa, hal ini membuat para wirausaha harus bekerja keras dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam pemasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dapat menggunakan strategi bauran pemasaran. Namun di dalam strategi pemasaran yang selama ini kita kenal terdiri dari *real product* perlu diubah ke dalam *service mix* dengan menambahkan komponen *people, process* dan *physical evidence*. Peneliti beranggapan bahwa ketiga komponen tersebut merupakan objek evaluasi konsumen ketika konsumen memakai jasa, maka dari itu perusahaan harus mempertimbangkan strategi yang mereka pakai dengan menggunakan strategi pemasaran jasa guna memenangkan persaingan pasar yang ketat dan fokus terhadap kepuasan konsumen. Tapi sekarang ini masih banyak usaha bidang jasa akomodasi hotel yang kurang memperhatikan ketiga komponen tersebut yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa hotel tersebut. Salah satunya Hotel Ar-Riyadh.

Berikut jumlah tamu pada Hotel Ar-Riyadh periode tahun 2018-2022 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Pertahun Tamu Hotel Ar-Riyadh Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi
Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Tamu (Orang)	Perkembangan (%)
2018	7.920	-
2019	6.903	(12,84)
2020	3.731	(45,95)
2021	1.808	(51,54)
2022	1.796	(0,66)
Rata-rata	4.432	(22,19)

Sumber : Olah Data Hotel Ar-Riyadh (2023)

Pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 Hotel Ar-Riyadh memiliki jumlah tamu sebanyak 7.920 orang, pada tahun 2019 Hotel Ar-Riyadh mengalami penurunan jumlah tamu yaitu sebesar -12,84%, pada tahun 2020 Hotel Ar-Riyadh Juga mengalami penurunan jumlah tamu sebesar -45,95%, pada tahun 2021 Hotel Ar-Riyadh masih mengalami penurunan jumlah tamu sebesar -51,54%, dan pada tahun 2022 hotel Ar-Riyadh masih terus mengalami penurunan jumlah tamu sebesar -0,66%.

Berdasarkan permasalahan yang terlampir, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul **"Pengaruh *People*, *Process* dan *Physical Evidence* terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi"**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari data yang sudah terlampir diperoleh informasi yang timbul dalam perusahaan yaitu :

1. Adanya Persaingan yang sangat ketat dari Kompetitor di bidang jasa akomodasi Hotel, sehingga pembagian jumlah konsumen di pasar jasa tersebut menjadi terbatas.

2. Usaha bidang jasa akomodasi Hotel masih banyak yang kurang memperhatikan konsep bauran pemasaran.
3. Terdapat penurunan jumlah tamu di setiap tahunnya periode 2018-2022 Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, yang menjadi rumusah masalah adalah :

1. Bagaimana *people, process, physical evidence* dan kualitas pelayanan Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi?
2. Bagaimana pengaruh *people, process* dan *physical evidence* terhadap kualitas pelayanan HotelAr-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh *people, process* dan *physical evidence* terhadap kualitas pelayanan HotelAr-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *people, process, physical evidence* dan kualitas pelayanan Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh *people, process* dan *physical evidence* terhadap kualitas pelayanan HotelAr-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten

Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi secara parsial.

3. Untuk mengetahui pengaruh *people, process* dan *physical evidence* terhadap kualitas pelayanan HotelAr-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harakan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis
    1. Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan serta tambahan pengalaman kepada penulis dalam penerapan sebagian kecil dari teori yang telah didapat ketika mengikuti perkuliahan dengan realita dilapangan tentang pemasaran.
    2. Memberikan kontribusi berupa masukan bermanfaat untuk membantu perusahaan dalam mengambil tindakan atau langkah selanjutnya.
2. Manfaat Teoritis

    Selain manfaat praktis yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian pada masa yang akan datang.