

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor industri Pariwisata merupakan sebuah kumpulan usaha pariwisata dimana dalam pelaksanaannya saling terkait dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan. Sektor industri pariwisata juga merupakan salah satu sektor yang banyak menghasilkan pendapatan bagi Negara dan merupakan sumber devisa yang cukup besar, dalam penyelenggaraannya terdapat elemen-elemen yang turut serta dalam kelancaran bisnis pariwisata ini, diantaranya sumber daya pariwisata, fasilitas, sarana dan prasarana, pelayanan. Dengan adanya hal tersebut, pemerintah terus berupaya memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah ada serta meningkatkan kualitas dan kelancaran pelayanan agar dapat mengembangkan pariwisata yang lebih baik lagi, untuk mendukung keberhasilan sektor pariwisata tersebut, maka di perlukan berbagai sarana salah satunya adalah Hotel.

Usaha Perhotelan merupakan salah satu sarana yang dapat di gunakan sebagai akomodasi bagi para wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang datang dan memanfaatkan sektor pariwisata. Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 yang di maksud hotel adalah Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial dengan tujuan untuk mendapatkan

keuntungan. Keuntungan yang di peroleh dari usaha perhotelan tidak hanya berasal dari penyewaan kamar hotel, tetapi dapat juga berasal dari Fasilitas tambahan yang di miliki oleh hotel tersebut, diantaranya Penyediaan ruang pertemuan, bar, restoran, pusat kebugaran, dan bahkan sekarang ada jasa sewa kendaraan dari hotel untuk keperluan tamu dan lain-lain, sehingga dengan adanya fasilitas tambahan ini menjadi sumber pendapatan tambahan bagi pihak hotel yang nantinya dapat memperbesar laba perusahaan.

Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis saat ini, dan dengan adanya hotel-hotel yang sejenis yang menawarkan produk atau jasa yang sama, dan dengan kemajuan teknologi dalam penyampaian informasi, maka Masyarakat sebagai pelaku ekonomi akan terkena dampak perubahan perkembangan teknologi tersebut, pola pikir dan gaya hidup masyarakat untuk menentukan pilihannya dalam bertransaksi maupun menggunakan jasa akan sangat berbeda dan cenderung banyak mempertimbangkan segala hal sebelum memutuskan untuk memilih jasa tersebut. Masyarakat semakin membutuhkan produk-produk yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhannya, Mereka semakin jeli untuk menilai mana produk yang berkualitas dan mana produk yang tidak berkualitas, Hal ini dapat menjadi pertimbangan setiap hotel supaya mampu berkompetensi dengan para pesaingnya dalam meningkatkan keunggulan produknya.

Perusahaan Sebagai penjual harus dapat memenuhi keinginan konsumen dalam pembelian produk dan jasa yang mereka tawarkan, karena manfaat yang terkandung

dalam produk dan jasa yang mereka jual harus besar dan dapat di rasakan sehingga dapat digunakan sebagai daya tarik untuk membeli produk dan jasa tersebut. Begitupun juga dengan produk dan jasa perhotelan, kualitas dari berbagai elemen dalam perusahaan dari seluruh proses jasa yang di tawarkan dapat mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan, mengingat bahwa setiap konsumen mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam penilaian produk dan jasa.

Menurut kotler dan Armstrong (2002:83) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik dan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat di gambarkan bahwa Jika dalam sebuah pelayanan seorang staf hotel mampu bertanggung jawab dan menjalankan tugas sesuai dengan standar kualitas hotel serta sesuai dengan harapan atau persepsi konsumen, maka konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. hal itu perlu dilakukakan oleh para staf hotel agar membatasi variasi persepsi pengalaman konsumen.

Salah satu Industri jasa perhotelan yang ada di Palembang adalah The Arista Hotel Palembang yang merupakan hotel bintang 5. Kegiatan utamanya adalah memberikan jasa dan pelayanan sebaik mungkin kepada para tamu hotel, hal ini akan sangat optimal jika di dukung dengan faktor harga dan kualitas pelayanan. Kualitas

pelayanan dapat berupa keterampilan, kelengkapan sarana dan prasarana dan pelayanan yang dilakukan karyawan The Arista Hotel Palembang apakah hal tersebut sesuai atau tidak dengan standar dalam prinsip pelayanan tamu yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, menurut data sekunder berupa dokumentasi yang diberikan oleh pihak The Arista Hotel Palembang kepada peneliti ada hal yang harus lebih diperhatikan seperti pemakaian alat-alat yang modern di dalam hotel yang sebaiknya di beri panduan pemakaian, karena tidak semua tamu dapat menggunakan alat-alat tersebut dengan benar, sebab hal itu menyangkut kualitas pelayanan,serta dari hasil wawancara sebagian tamu hotel mereka merasa karyawan hotel masih ada yang kurang tanggap dan menghabiskan waktu lama untuk menunggu apa yang mereka butuhkan. Dan pihak hotel tetap harus semakin meningkatkan kualitas pelayanan mengingat banyak hotel sejenis yang dapat menjadi pilihan lain konsumen selain The Arista Hotel Palembang.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor harga merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, dalam hal ini hotel bintang 5 memiliki berbagai jenis kamar dan harga kamar berbeda-beda sesuai dengan golongan jenis kamar yang di miliki, sebagai contoh harga kamar *superior* berbeda dengan harga kamar *deluxe*, hal lain yang membedakan harga adalah kualitas pelayanan kamar, arah pemandangan, dan fasilitas yang tersedia di dalamnya,namun berdasarkan hasil wawancara tamu hotel dan dengan melihat review di OTA

konsumen mengeluhkan masalah harga dari jenis-jenis kamar yang di tawarkan karena di hotel bintang 5 lainnya mereka mendapatkan harga yang lebih murah.

Letak The Arista Hotel yang berada di Kota Palembang, dimana kota ini merupakan kota yang hampir selalu di ikut sertakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah Indonesia dalam kegiatan ajang-ajang bergengsi Nasional dan Internasional seperti tahun lalu dengan di ikut sertakannya Kota Palembang sebagai tuan rumah penyelenggara ASEAN GAMES 2018, dan dengan keragaman budaya dan makanan khas dari kota Palembang, menjadikan kota Palembang dijadikan pilihan destinasi pilihan wisata yang perlu di kunjungi oleh para wisatawan, tentunya dalam hal ini hotel sangat berperan penting bagi para wisatawan dalam memilih penginapan.

Namun sebagai pencetus hotel bintang 5 pertama di Kota Palembang yang seharusnya lebih dalam segala hal di banding hotel bintang 5 lainnya, baik harga maupun kualitas pelayanan, seharusnya The Arista Hotel Palembang dapat menguasai pangsa pasar dan dapat menarik lebih banyak lagi minat konsumen dan wisatawan untuk menginap di The Arista Hotel Palembang, namun tingkat okupansi The Arista Hotel Palembang dalam 3 tahun terakhir masih mengalami naik turun pada tahun 2016 tingkat okupansi mencapai 70%, tahun 2017 tingkat okupansi 65%, dan tahun 2018 tingkat okupansi 75%, dari tingkat okupansi yang naik turun tersebut menunjukkan bahwa ada suatu faktor yang mempengaruhinya termasuk baik itu

harga atau kualitas pelayanannya. Adapun harga kamar hotel bintang 5 di kota Palembang dapat kita lihat dari tabel 1.1

Tabel 1.1
Daftar Harga Kamar Hotel Bintang 5 di Kota Palembang

Nama Hotel	Tipe Kamar	Harga	
		Published	Special
The Arista Hotel Palembang	1.Superior	Rp 2.585.000	Rp 1.157.000
	2.Deluxe	Rp 3.185.000	Rp 1.396.000
	3.Arista Club	Rp 5.036.000	Rp 2.162.000
	4.Executive Suite	Rp 8.616.000	Rp 5.731.000
	5.Arista Suite	Rp11.895.000	Rp 8.640.000
The Excelton Hotel Palembang	1. Deluxe	Rp 2.136.255	Rp 963.000
	2. Club	Rp 2.913.075	Rp 1.391.000
	3.Junior Suite	Rp 4.466.715	Rp 3.638.000
	4. Suite	Rp 6.149.825	Rp 5.136.000
	5.President Suite	Rp 10.033.925	Rp 8.346.000

Wyndham Opi Hotel Palembang	1.Superior Room	Rp 2.880.000	Rp 1.680.000
	2.Deluxe Room	Rp 3.500.000	Rp 2.050.000
	3.Executive Room	Rp 9.070.000	Rp 6.150.000
	4.Junior Room	Rp 10.600.000	Rp 80.800.000
	5.Grand suite	Rp 12.050.000	Rp 11.000.000
	6.Presidential Suite	Rp 15.000.000	Rp 13.500.000

(sumber :dokumentasi hotel : 2019)

Dari tabel berikut dapat di ketahui harga kamar The Arista Hotel Palembang sangat bersaing dengan harga kamar dua hotel lainnya dan dengan tipe kamar yang sangat bervariasi. Harga kamar The Arista Hotel Palembang dan ke dua hotel lainnya bermacam-macam sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang di berikan. Harga kamar The Arista Hotel Palembang merupakan tertinggi nomor 2 dari ketiga jenis hotel bintang 5 tersebut, dan harga tertinggi nomor 1 adalah Whyndham Opi Hotel Palembang, namun berdasarkan harga di OTA dan observasi langsung tentang harga kamar tiga hotel bintang 5 tersebut di peroleh data bahwa The Arista Hotel Palembang lah yang merupakan harga tertinggi nomor 1 dari tiga hotel lainnya, hal itu dikarenakan ketiga hotel lainnya memberikan harga promosi yang sangat besar, bahkan Whyndham Opi Hotel Palembang dengan harga yang awalnya paling mahal

jika di lihat di OTA dan observasi langsung merupakan harga kamar yang cukup murah karena mereka menetapkan harga dengan melihat peluang pasar dari tingkat konsumen setiap harinya..

Hal itu dapat menjadi pertimbangan konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang karena mengingat masih ada hotel dengan harga yang lebih rendah, namun semua harga dari ke tiga hotel tersebut sesuai dengan klasifikasi hotel bintang 5, diantaranya di lengkapi dengan fasilitas *Wellness center*, restoran, bar dan *meeting and conference package room*, dan ada jasa *door man/door girl* serta ada jasa *bell boy*, dan masih banyak lagi. Meskipun dalam hal ini tidak semua jenis hotel bintang 5 diatas termasuk The Arista Hotel Palembang mempunyai fasilitas-fasilitas dan semua pelayanan yang sama. Untuk Penentuan harga produk maupun jasa yang telah di tetapkan oleh perusahaan, hotel tersebut nantinya akan sangat berpengaruh pada keputusan konsumen untuk menginap di hotel tersebut atau tidak, harga itu sendiri secara umum dapat di artikan sebagai sejumlah uang yang di bebaskan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang di tukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler dan Armstrong, 2010:314). Jika konsumen setuju dengan sebuah harga dan dengan melihat fasilitas yang akan di dapatnya maka konsumen akan melakukan keputusan Pembelian, keputusan pembelian merupakan suatu keputusan yang dapat di buat oleh seorang konsumen jika ada beberapa alternatif yang di pilih dan apabila alternatif pilihan tidak ada maka tindakan yang di lahkukan tanpa adanya pilihan dari beberapa

alternatif tersebut maka tidak dapat dikatakan sebuah keputusan, (Kotler dan Armstrong, 2008:181) keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai dari berbagai alternatif yang telah ada, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian.

Beberapa hasil penelitian mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menginap di suatu hotel menunjukkan hasil yang berbeda-beda, hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatchurohman,(2011), Hendery,(2015), Arga Efrianto,(2016), Andri Wijiatmoko,(2016), Mabruroh,(2016), Sri Hartini,(2017), Heri Susilo, Andi Tri Haryono S.E, MM, Moh. Mukery W S.Ag MM,(2018), Laila Tri Susanti Katemung, Christoffel Kojo, Farlane S. Rumokoy,(2018), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menginap di suatu hotel. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Rejeki (2013) dan Ahmad Barjaos,(2017), menyatakan hasil bahwa pengaruh harga lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Dengan melihat perbedaan dari beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa keputusan konsumen menginap di suatu hotel dapat dilihat dari pengaruh faktor harga dan kualitas layanan dan bisa saja hanya dari pengaruh penetapan harga kamar hotel.

Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk atau jasa, karena keputusan untuk membeli

akan mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut di pilih dan di lakukan. Dalam hal ini ada dua hal yang dapat menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk diantaranya yaitu harga dan kualitas Pelayanan. Sehingga untuk menarik minat konsumen pengusaha harus lebih jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus di perhatikan. Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melahkukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Untuk Menginap di The Arista Hotel Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka dirumuskan pertanyaan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh harga secara parsial terhadap keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang ?
3. Apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Supaya permasalahan yang di teliti dapat lebih jelas dan terarah, maka peneliti berfokus pada bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang yang beralamatkan di Jl. Kapt. A. Rivai, Sungai Pangeran, Ilir Tim.1, Palembang 30129, South Sumatera, Indonesia.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan Masalah Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga secara parsial terhadap keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian oleh konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1.4.2.1 Manfaat Teoritis

Merupakan sebuah sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ekonomi Manajemen, Khususnya manajemen pemasaran dan merupakan informasi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2.2 Manfaat Praktis

Merupakan suatu sumbangan pemikiran bagi penulis dalam menetapkan kebijakan-kebijakan, khususnya tentang keputusan pembelian.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika Penulisan ini bertujuan agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan jelas tentang penelitian ini. Berikut ini merupakan rincian sistematika Penulisan :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan memberikan penjelasan tentang landasan teori, di mana teori tersebut membahas teori yang sangat relevan dengan penelitian yang di laksanakan yang berhubungan dengan harga dan kualitas pelayanan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan metode penelitian yang berisi tentang ruang lingkup penelitian, indikator, teknik pengambilan data dan teknik analisis.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN, HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan wewenang, hasil dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN