

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sektor industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang banyak menghasilkan pendapatan bagi Negara. Sektor pariwisata juga merupakan sumber devisa yang cukup besar. Hal ini disebabkan antara lain oleh karena semakin giatnya kegiatan penggalakan pariwisata. Untuk itu pemerintah terus berupaya memperbaiki sarana dan prasarana yang ada serta meningkatkan mutu dan kelancaran pelayanan guna pengembangan pariwisata yang lebih baik lagi. Untuk mendukung keberhasilan sektor pariwisata ini diperlukan berbagai sarana diantaranya adalah hotel.

Usaha perhotelan merupakan akomodasi bagi para wisatawan baik manca Negara maupun domestik, yang datang dan memanfaatkan sektor pariwisata. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No, KM.94/HK 103/MPPT-87 Bab 1 Pasal 1, yang dimaksud hotel adalah :

“Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan ini”.

Jadi usaha perhotelan merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan secara komersil dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Keuntungan yang diperoleh tidak hanya berasal dari penyewaan kamar hotel, tetapi dapat juga

berasal dari fasilitas tambahan yang dimiliki oleh hotel, antara lain; penyediaan restoran, bar, ruang pertemuan dan lain-lain. Sehingga penyediaan fasilitas ini menjadi sumber pendapatan sampingan bagi hotel yang nantinya secara otomatis dapat memperbesar laba perusahaan.

Persaingan dalam dunia bisnis dewasa ini dirasakan semakin ketat, seiring dengan bertambahnya hotel-hotel sejenis yang menawarkan produk atau jasa yang sama. Masyarakat sebagai salah satu bagian dari pelaku ekonomi dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat sebagai akibat perkembangan dari teknologi informasi, telah mempengaruhi perilakunya sebagai pelaku ekonomi.

Masyarakat semakin membutuhkan produk-produk yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhannya. Mereka semakin jeli untuk melihat mana produk yang berkualitas dan mana yang tidak, namun produk yang berkualitas tidak harus mahal karena dalam pemilihan produk, Konsumen akan lebih memilih produk yang berkualitas baik dengan memperhatikan juga faktor lain seperti kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau. Hal ini menjadikan pertimbangan bagi setiap hotel supaya mampu berkompetensi dengan para pesaingnya dalam memenangkan produknya.

Perusahaan sebagai penjual harus bisa memenuhi keinginan konsumen dalam pembelian jasa yang mereka tawarkan, karena manfaat yang terkandung dalam jasa yang mereka jual harus besar dan dapat dirasakan sehingga dapat digunakan sebagai daya tarik untuk kembali membeli jasa tersebut, demikian juga dengan jasa perhotelan. Kualitas dari elemen dari total proses jasa yang ditawarkan bisa mempengaruhi oleh kualitas layanan secara keseluruhan. Persepsi

konsumen tentang kualitas staf yang bertanggung jawab dengan standar kualitas yang tinggi serta untuk membatasi variasi pengalaman konsumen yaitu melalui jasa yang sesuai dengan apa yang telah di persepsikan oleh konsumen.

Salah satu jasa perhotelan yang ada di kota Palembang adalah Bless Hotel. Bless Hotel Palembang merupakan hotel bintang 2 dan merupakan perusahaan jasa yang kegiatan utamanya adalah memberikan jasa dan pelayanan yang sebaik mungkin kepada para tamunya. Hal ini akan dilakukan secara optimal apabila didukung juga faktor kualitas pelayanan dan harga.

Adapun data mengenai beberapa hotel di kota Palembang yang di klasifikasikan masuk daftar hotel bintang 2 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hotel Bintang 2 di Kota Palembang**

Nama Hotel	Kualitas pelayanan Hotel
Bless Hotel	Jl. Sinar Raga, 8 ilir, Ilir Tim. II, Kota Palembang
Sofyan Inn Malaka	Jl. Malaka II No.5 Kenten, ilir Timur, Palembang
Belvena Hotel	Jl. MP. Mangkunegara No.1545, 8 ilir, Ilir Tim. II, Palembang
Msquare Hotel	Jl. Rupit No.905-906, 15 ilir, Ilir Tim.1, Palembang
Red Planet	Jl. Jend Sudirman KM 3,5, Palembang

(sumber: hasil observasi di lapangan : 2017)

Kualitas pelayanan dapat berupa keterampilan dalam pelayanan dan pada kenyataannya karyawan Bless Hotel belum memenuhi standar kualitas

keterampilan yang seharusnya dimiliki oleh seorang *hotelier*. salah satunya keterampilan bahasa asing. Disamping itu, pelayanan yang dilakukan pihak Bless Hotel belum memenuhi kualitas prosedur pelayanan yang baik. Salah satunya pelayanan reservasi online yang terkadang tidak ada tindak lanjut dari pihak hotel sehingga tamu merasa kecewa.

Selain faktor kualitas pelayanan, Faktor harga pun merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Hotel memiliki berbagai jenis harga kamar. Harga kamar berbeda-beda sesuai dengan golongan bintang dan jenis kamar yang dimiliki. Sebagai contoh, harga kamar *standard* berbeda dengan harga kamar *deluxe*. Hal lain yang membedakan harga adalah kualitas pelayanan kamar, arah pemandangan, dan fasilitas yang tersedia di dalamnya.

Berikut ini adalah daftar harga kamar dari 5 hotel bintang 2 yang telah disajikan dalam tabel 1.1 :

**Tabel 1.2**

**Hotel Bintang 2 di Kota Palembang**

<b>Nama Hotel</b>	<b>Tipe Kamar</b>	<b>Harga</b>
Bless Hotel	<i>Superior</i>	Rp 330.000
	<i>Superior Queen</i>	Rp 365.000
	<i>Superior King</i>	Rp 410.000
	<i>Deluxe king / Twin</i>	Rp 470.000

Sofyan Inn Malaka	<i>Standard</i>	Rp 240.000
	<i>Superior</i>	Rp 345.000
	<i>Family</i>	Rp 445.000
Belvena Hotel	<i>Standard</i>	Rp 225.000
	<i>Superior</i>	Rp 245.000
	<i>Deluxe</i>	Rp 275.000
	<i>Business</i>	Rp 315.000
	<i>New business</i>	Rp 350.000
Msquare Hotel	<i>Standard</i>	Rp 325.000
	<i>Deluxe</i>	Rp 355.000
	<i>Deluxe queen</i>	Rp 385.000
Red Planet	<i>Standard (room only)</i>	Rp 324.000
	<i>Standard (include breakfast)</i>	Rp 404.000

(sumber: hasil observasi di lapangan : 2017)

Dari tabel tersebut dapat diketahui harga kamar Bless Hotel bersaing dengan harga kamar empat hotel lainnya dengan tipe kamar yang bervariasi. Harga kamar Bless hotel Palembang kurang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang diberikan. Sesuai dengan klasifikasi hotel bintang 2, salah satunya bahwa hotel harus memiliki sarana olahraga dan rekreasi. Dalam hal ini bisa dikatakan seperti taman. Tetapi, Bless hotel tidak menyediakannya. Bless hotel pun tidak menyediakan jasa door man/door girl serta tidak adanya jasa bell boy. Hal ini dapat mempengaruhi konsumen untuk lebih berfikir ulang sebelum mengambil keputusan menginap di Bless Hotel Palembang.

Penentuan harga produk maupun jasa yang dilakukan perusahaan sangat berpengaruh pada keputusan konsumen. Secara umum harga dapat diartikan sebagai jumlah keseluruhan nilai yang diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keuntungan atau manfaat dari penggunaan atas produk atau jasa. (Kotler dan Armstrong : 2008)..

Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli. (Kotler dan Armstrong : 2008). Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Dua diantaranya yaitu kualitas pelayanan dan harga. Sehingga pengusaha harus jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap di Bless Hotel Palembang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang?

2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang.

### **1.4 Ruang Lingkup Permasalahan**

Agar permasalahan yang diteliti lebih jelas dan terarah, maka peneliti membatasi penelitian lagi terfokus pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Bless Hotel Palembang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Merupakan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi manajemen, khususnya manajemen pemasaran dan merupakan informasi peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Sumbangan pemikiran bagi penelitian dalam menetapkan kebijakan-kebijakan, khususnya tentang keputusan pembelian.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan 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, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASARAN TEORI**

Pada bab ini penulis akan memberikan penjelasan tentang landasan teori yang membahas teori yang relevan dengan penelitian yang akan diadakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan harga.

#### **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**

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

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**