

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata kini sudah merupakan suatu komoditas yang dibutuhkan oleh hampir setiap individu. Karena dengan melaksanakan aktivitas kepariwisataan dapat meningkatkan daya kreativitas, mengurangi kejenuhan kerja, membuka wawasan mengenai suatu budaya, relaksasi, mengetahui peninggalan yang berhubungan dari suatu bangsa, serta melakukan bisnis (Wiyasa, 1997). Selain itu, pariwisata sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara melalui devisa dan pajak, di samping itu juga berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan penduduk setempat (Widoyono, 2006). Industri pariwisata di Indonesia didukung oleh potensi pariwisata. Objek pariwisata yang sangat beragam menyerap banyak wisatawan domestic maupun wisatawan asing untuk mengunjunginya. Semakin meningkatnya kunjungan wisata di Indonesia harus juga diimbangi dengan peningkatan sarana-sarana penunjang yang penting yang merupakan bagian yang penting dari bidang pariwisata tersebut yaitu industri jasa perhotelan.

Perkembangan industri perhotelan saat ini tumbuh sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat di antara industry perhotelan. Mereka berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Upaya tersebut dilakukan agar bertahan di tengah persaingan yang sangat ketat dan tetap menjadi pilihan utama bagi konsumen sehingga mempunyai konsumen yang loyal.

Hotel adalah sejenis akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial atau memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa. Dengan demikian hotel tidak hanya menjual produk yang berwujud tetapi juga menjual produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, hiburan, suasana atau lingkungan yang nyaman, bersih dan indah (Dimiyati, 1989).

Hotel berfungsi sebagai tempat penginapan atau istirahat untuk berbagai kalangan yang membutuhkan, sebagai tempat tinggal sementara selama berada jauh dari tempat asalnya. Berbagai kalangan tersebut diantaranya adalah para turis, baik turis asing maupun turis domestik. Hotel juga digunakan untuk kalangan bisnis, orang yang mengikuti seminar, tempat melangsungkan upacara dan lain-lain.. Perkembangan fungsi hotel diikuti dengan semakin menajamnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan jasa perhotelan. Perkembangan kegiatan jasa perhotelan menjadi salah satu barometer pertumbuhan ekonomi suatu wilayah.

Dalam rangka ikut serta menambah pendapatan negara pada umumnya dan pendapatan daerah pada khususnya, salah satunya adalah melalui penerimaan devisa, yaitu menggalakan usaha industri pariwisata dimana didalamnya adalah usaha perhotelan. Dengan adanya pertumbuhan dalam bidang pariwisata di tanah air yang ditandai dengan berkembangnya berbagai sarana dan prasarana penginapan, rumah makan, resort pariwisata (tempat-tempat pariwisata) dan toko-

toko cinderamata, maka dapat mempengaruhi dan menyebabkan perubahan di berbagai bidang khususnya di bidang pariwisata perhotelan.

Moenir (2007 : 16) mendefinisikan pelayanan adalah "Suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung".

Sedangkan menurut Soekadijo (2006 : 188) menyatakan: "Pelayanan adalah fasilitas pelayanan jasa yang penyajiannya disertai keramah-tamahan yang menyenangkan untuk para pelanggan, dengan sebagai suatu yang menyenangkan merupakan daya tarik, dengan demikian keramah-tamahan dapat mengangkat pemberian jasa menjadi suatu atraksi bagi calon pelanggan".

Menurut Sulistiyono dalam Ari Budi (2010) sarana dan prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pekerjaan manajemen, seperti gedung, ruang, meja, kursi, serta alat-alat yang menopang suatu pekerjaan.

Sarana prasarana adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien. Arti sarana prasarana seringkali disamakan dengan kata fasilitas. Lebih luas fasilitas diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu usaha. Usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang. Jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana.

Menurut Dimiyati (1998) hunian kamar adalah merupakan wadah yang disediakan untuk sarana tempat tinggal sementara (akomodasi) bagi umum, yaitu :

orang-orang yang datang dengan berbagai ragam tujuan, maksud serta keperluan ke daerah di mana hunian kamar hotel berdomisili.

Hotel merupakan jenis usaha yang bergerak di bidang jasa terutama memberikan jasa penyewaan kamar. Hotel Grand Antares merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Medan. Hotel Grand Antares sering dipakai sebagai tempat untuk menginap dan transit untuk para pengunjung yang akan datang ke tempat-tempat wisata yang beraneka ragam budaya dan adat seperti Danau Toba, Tanah Karo dan tempat wisata lainnya yang berada dekat dengan Kota Medan.

Hotel Grand Antares memiliki beberapa fasilitas yaitu *swimming pool*, *cafe* dan *restaurant*, *tennis court*, *meeting room*, *lounge music*, area parkir yang luas, dan lobby yang cukup asri. Hotel Grand Antares dikenal sebagai hotel yang memiliki harga murah dengan pelayanan dan fasilitas hotel berbintang. Di kota Medan paling sedikitnya terdapat beberapa hotel yang setara dengan hotel Grand Antares.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia Tahun 2013, menyebutkan turis dunia yang berpariwisata ke kawasan Asia Timur dan Pasifik mencapai 90,2 juta orang, dimana sebagian dari mereka memilih berwisata ke 9 (sembilan) Negara yakni: Australia, China, Hong-Kong, Thailand, Malaysia, Singapore, Indonesia, Korea dan Taiwan. Indonesia merupakan salah satu negara yang berada di kawasan Asia Timur yang menjadi perhatian wisatawan mancanegara, karena daya tarik alam yang indah dan banyak beraneka ragam suku, adat, dan budaya.

Hal ini membuat para pengusaha hotel benar-benar memanfaatkan peluang sebaik mungkin, yaitu dengan cara menata manajemennya, penambahan fasilitas, serta tingkat layanan. Semua dilakukan karena ketatnya persaingan dibidang perhotelan.

Didalam usaha perhotelan tingkat hunian kamar menjadi tolak ukur dalam menunjukkan keberhasilan, semakin tinggi tingkat hunian kamar, maka hotel tersebut dikatakan berhasil, dan sebaliknya semakin rendah tingkat hunian kamar maka hotel tersebut dapat dikatakan kurang berhasil. Maka dalam menghadapi persaingan pelaksanaan program-program seperti peningkatan pelayanan, sarana dan prasarana, bauran pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting.

Dengan memperhatikan pelaksanaan program strategi pemasaran tersebut diharapkan para konsumen dapat terpenuhi segala keinginannya dengan rasa puas, nyaman dengan apa yang mereka dapat, dan ingin tinggal lama, sehingga konsumen tersebut pada akhirnya dapat loyal. Oleh karena itu perusahaan harus berorientasi pada konsumen serta berusaha untuk memenuhi yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut. Perkembangan hasil penjualan kamar dapat dilihat dari data hasil penjualan kamar Hotel Grand Antares Kota Medan dibawah ini.

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Kamar 2009 sampai dengan 2013

TAHUN	HASIL PENJUALAN KAMAR
2009	14.545
2010	13.165
2011	13.241
2012	14.884
2013	15.132
2014	15.674
JUMLAH	86.641

Sumber: Hotel Grand Antares Kota Medan

Dari data hasil penjualan kamar diatas dari tahun ke tahun selalu berubah-ubah. Di tahun 2010 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2009 sebagian besar dikarenakan dari sisi aspek promosi yang kurang diperhatikan oleh hotel sehingga mengalami penurunan sebesar 1.380 orang. Sedangkan dari tahun 2011 sampai tahun 2014 hotel ini mengalami peningkatan dalam setiap tahunnya, hal ini dikarenakan hotel Grand Antares sudah mulai memperhatikan strategi pemasaran dengan cara memperbaiki pelayanan dan juga sarana prasarana yang tersedia di hotel. Pemenuhan kebutuhan konsumen ini tidak hanya berarti dalam bentuk penyediaan produk maupun jasa yang dibutuhkan saja, melainkan juga dengan melakukan kegiatan penyediaan kebutuhan-kebutuhan konsumen lainnya. Karena dengan cara inilah perusahaan akan mengetahui seberapa jauh produk maupun jasa yang ditawarkan diterima oleh masyarakat atau konsumen.

Selain menerapkan bauran pemasaran (*Marketing Mix*) maka unsur lainnya yang mendukung dalam pelaksanaan peningkatan tingkat hunian kamar hotel

sebagaimana dalam penelitian ini adalah meningkatkan unsur pelayanan serta sarana dan prasarana hotel. Peningkatan pelayanan dan sarana prasarana hotel memiliki aspek penting yang akan mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan sehingga tingkat hunian kamar hotel semakin meningkat. Karena adanya hal tersebut maka perlu diketahui seberapa besar pengaruh-pengaruh yang diberikan oleh masing-masing aspek pelayanan dan sarana prasarama tersebut terhadap tingkat hunian kamar hotel. Untuk mencapai tujuan perusahaan, seorang manajemen pemasaran harus menyusun pelaksanaan program pelayanan dan sarana prasarana yang cocok dengan keadaan dan kemampuan perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil survei penulis melakukan tanya jawab langsung kepada 30 (tigapuluh) orang pengunjung yang berada di lokasi Hotel Grand Antares, dan 5 (lima) orang pengunjung diantaranya sudah pernah menginap di hotel Grand Antares. Mereka memilih kembali hotel Grand Antares dikarenakan pelayanan dan sarana prasarana yang cukup memuaskan bagi para pengunjung, sedangkan sisanya yang 25 (duapuluh lima) orang lainnya memiliki alasan yang bermacam-macam. Kebanyakan dari mereka, mereka baru mengenal hotel ini, hal tersebut dimungkinkan karena kurang lancarnya pelaksanaan pelayanan yang diberikan hotel tersebut. Selain itu juga, pihak hotel telah menyiapkan jenis tingkatan hunan kamar hotel yaitu : kelas standard, Deluxe, Superior dan Suite Room. Dan kamar yang paling banyak diminati ialah kamar standard.

Untuk mengetahui lebih dalam penulis tertarik untuk menganalisa terhadap Pelaksanaan pelayanan dan sarana prasarana yang dilakukan oleh Hotel Grand

Antares Kota Medan, ketertarikan tersebut penulis tuangkan dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Hunian Kamar Di Hotel Grand Antares Medan”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan sesuatu yang sangat perlu dalam membuat suatu penelitian. Karena tanpa adanya rumusan masalah yang tepat, maka suatu tulisan ilmiah itu akan sangat sukar dalam membuat suatu rumusan hasil penelitian. Rumusan masalah itu sendiri merupakan suatu gambaran atas objek yang akan diteliti berdasarkan pengamatan awal penulis.

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap hunian kamar di Hotel Grand Antares Medan.
2. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap hunian kamar di Hotel Grand Antares Medan.
3. Bagaimana pengaruh pelayanan, sarana prasarana secara bersama-sama terhadap hunian kamar di Hotel Grand Antares Medan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilaksanakan adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap hunian kamar di Hotel Grand Antares Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap hunian kamar di Hotel Grand Antares Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, sarana prasarana secara bersama-sama terhadap hunian kamar di Hotel Grand Antares Medan .

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis sebagai wahana melatih menulis dan berpikir ilmiah pada bidang manajemen pemasaran khususnya dalam bidang pelayanan dan sarana prasarana hotel.
2. Bagi perusahaan sebagai sarana untuk memberikan sumbangan mengenai peningkatan pelayanan dan sarana prasarana hotel yang baik sehingga dapat diterapkan di masa mendatang.
3. Bagi peneliti lain sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian mengenai objek masalah yang sama di masa mendatang.