

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis pada saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat di berbagai sektor, termasuk manufaktur dan jasa. Perekonomian yang berkembang pesat, didorong oleh kemajuan teknologi dan juga ilmu pengetahuan, menciptakan persaingan yang semakin ketat di pasar lokal maupun internasional. Untuk meraih keunggulan kompetitif, setiap perusahaan perlu fokus pada kepuasan pelanggan dengan strategi yang sesuai dengan layanan yang mereka tawarkan. Cara untuk memastikan kepuasan pelanggan oleh perusahaan adalah melalui layanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki kemampuan untuk memenuhi harapan konsumen melalui kualitas layanan yang mereka tawarkan. Saat ini, sektor jasa telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, seperti dalam industri Kesehatan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata, dan Telekomunikasi. Demikian pula, dengan perhotelan, pengetahuan tentang pelayanan pelanggan yang baik sangat diperlukan agar usaha tersebut dapat berkelanjutan dan berkembang.

Sektor perhotelan Indonesia merupakan bidang usaha yang memadukan antara produk fisik dan pelayanan non-fisik. Industri ini menawarkan berbagai aktivitas atau keuntungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang hakikatnya bersifat *intangible* dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Pertumbuhan hotel di kota Manado telah menciptakan persaingan yang sangat kompetitif.

Tabel 1. 1 Akomodasi Hotel Bintang

Akomodasi	2020	2021	2022
Akomodasi	41	50	56
Kamar	3659	4903	5077
Tempat Tidur	4978	7092	7105

Tabel 1. 2 Akomodasi Hotel Non Bintang

Akomodasi	2020	2021	2022
Akomodasi	299	240	238
Kamar	4836	4205	4337
Tempat Tidur	6421	5538	6043

Sumber: <https://sulut.bps.go.id/indicator>

Menurut data yang tercantum dalam tabel, terdapat persaingan yang terjadi di hotel non Bintang yang ada di kota Manado. Hotel-hotel non bintang ini dapat berpengaruh terhadap dinamika persaingan di industri perhotelan di Manado dikarenakan mereka menawarkan tarif yang lebih terjangkau dari pada hotel bintang. Walaupun kurang mewah dan memiliki fasilitas yang terbatas dibandingkan hotel bintang, hotel non bintang mampu menawarkan penginapan yang nyaman, unik, dan autentik dengan suasana yang lebih santai dan ramah di kantong. Hotel non bintang dapat menarik segmen pasar yang berbeda, yang dapat meningkatkan pangsa pasar dan meningkatkan persaingan di industri perhotelan yang ada di kota

Manado. Keberadaan hotel non bintang juga dapat berdampak pada persaingan dalam hal SDM. Hotel non bintang mungkin lebih muda untuk merekrut karyawan dan mempertahankan karyawan dengan menawarkan gaji dan bonus yang lebih rendah dari pada hotel yang berbintang.

Salah satu hotel non bintang yang ada di Manado yaitu Penginapan Anda Road yang adalah hotel non bintang yang berlokasi di Jl. Dr. Sutomo No 42, Pinaesaan Kecamatan Wenang Kota Manado Sulawesi Utara. Penginapan Anda Road sendiri sudah beroperasi kurang lebih empat tahun dan berdiri sejak 2019. Penginapan Anda Road memiliki 4 karyawan, yang terdiri dari *resepsionis*, dan *house keeping* dan berjumlah 23 kamar.

Berdasarkan data per tahun dari Penginapan Anda Road diketahui bahwa bisnis Penginapan Anda Road mengalami penurunan penjualan yang berdampak pada penghasilan perusahaan. Berikut adalah data penjualan kamar dan data penghasilan per tahun Penginapan Anda Road.

Tabel 1. 3 Data Penjualan 6 Bulan 2024

Bulan	Total Penjualan
Januari	1.040 Kamar
Februari	1.081 Kamar
Maret	987 Kamar
April	993 kamar
Mei	1.013 kamar
Juni	997 kamar

Tabel 1. 4 Data Penghasilan Per Tahun

Tahun	Penghasilan
2021	Rp. 647.117.000
2022	Rp. 617.875.000
2023	Rp. 519.570.000

Sumber: Data Perusahaan

Dari data tersebut, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Penginapan Anda Road tidak memaksimalkan atau jarang melakukan aktivitas promosi di bagian media sosial sehingga Penginapan ini belum diketahui banyak orang dan juga papan pengenal penginapan kurang besar. Selain itu penginapan ini juga belum bekerja sama dengan perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan penginapan. Promosi dianggap sebagai cara untuk berkomunikasi antara pembeli dan penjual, dengan komunikasi dalam promosi yang baik pada media sosial dapat berperan penting dalam mempengaruhi konsumen yang merasa mendapatkan informasi yang dapat memenuhi keinginan mereka. Dalam konteks ini, penelitian menemukan bahwa ketidakmaksimalan atau tidak adanya aktivitas promosi menyebabkan penurunan penjualan.

Selain itu, yang menjadi salah satu faktor penting lain yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM), yaitu karyawan yang bekerja di Penginapan Anda Manado. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, perlu menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Upaya untuk meningkatkan

kualitas layanan melibatkan penggunaan karyawan yang memiliki dedikasi dan kompetensi tinggi sesuai dengan keahlian mereka di bidangnya. Karena SDM merupakan faktor kunci dalam mendukung bisnis perusahaan di sektor jasa.

Pelayanan adalah salah satu strategi pemasaran yang digunakan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan tersebut menuntungkan baik konsumen maupun produsen menurut Satwika (2023). Dalam kedua tabel diatas terlihat bahwa terjadi penurunan penjualan kamar maupun penghasilan per tahun. Dengan melakukan wawancara dan observasi dengan pengujung, penulis menemukan masalah diantaranya adalah kualitas pelayanan di Penginapan Anda Road yang kurang dikarenakan minimnya pengalaman karyawan tentang bagaimana cara untuk melayani konsumen sehingga konsumen merasa kurang puas karena kualitas pelayanan yang ada di Penginapan Anda Road kurang baik. Selain itu, pihak penginapan tidak menyediakan penjualan makanan dalam penginapan sehingga konsumen harus mencari makan diluar. Hal ini berpotensi membuat konsumen tidak puas.

Selanjutnya, Satwika (2023) fasilitas merupakan faktor yang penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks produk jasa, seperti layanan hotel, fasilitas yang komprehensif dan memadai meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk yang mereka pilih. Ketersediaan berbagai fasilitas dalam industri perhotelan menjadikan konsumen dihadapkan banyak pilihan produk dan layanan yang ditawarkan. Melalui observasi serta wawancara yang dilakukan Fasilitas di Penginapan Anda Road Manado belum optimal karena area parkir yang tidak luas yang membuat kendaraan konsumen yang ingin menginap tersebut harus parkir di ruas jalan sehingga menyebabkan ketidakpuasannya konsumen. Masalah lainnya

terkait fasilitas layanan di penginapan ini adalah kurangnya pendingin udara seperti kipas angin atau *AC* di area *resepsionis*.

Gambar 1. 1 Tampak Depan Penginapan Anda Road



Gambar 1. 2 Kamar Penginapan Anda Road



Gambar 1. 3 Lobby Penginapan Anda Road



Gambar 1. 4 Fasilitas Parkiran



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dari hasil wawancara peneliti pada pemilik dan juga beberapa pengunjung Penginapan bahwa mereka masih belum puas dengan Penginapan Anda Road. Dari penelitian ini diduga ada beberapa faktor yang belum tercapai kepuasan konsumen. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab pada masalah perusahaan mahasiswa melakukan penelitian yang judul **Pengaruh Promosi, Kualitas**

Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dada Penginapan Anda Road Manado.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan melalui data pendukung yang ada, diketahui ternyata rumusan masalah dalam penelitian ini adalah penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen di Penginapan Anda Road Manado.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Terjadinya penurunan penjualan dapat diatasi dengan meningkatkan beberapa faktor seperti Promosi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Promosi berpengaruh signifikan Kepuasan Konsumen di Penginapan Anda Road?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Anda Road Manado?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Anda Road Manado?
4. Apakah Promosi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Anda Road Manado?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara jelas apa yang menyebabkan Ketidakpuasan Konsumen pada Penginapan Anda Road Manado.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Pembahasan hanya membahas faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen seperti Promosi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.
2. Fokus pada konsumen yang pernah menginap di Penginapan Anda Road Manado.
3. Objek penelitian adalah Konsumen Penginapan Anda Road Manado.
4. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari hingga Juli 2024.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan pemahaman terutama di bidang kewirausahaan yang berhubungan dengan Promosi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen.

1. Untuk Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan yang berguna untuk melatih kemampuan dalam menerapkan ilmu kewirausahaan yang telah dipelajari selama bangku kuliah.

2. Untuk peningkatan pengetahuan

Hasil penelitian ini akan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas berkontribusi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penginapan Anda Road Manado.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi perusahaan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat guna untuk menstabilkan penjualan terutama dalam hal Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas yang berdampak pada Kepuasan Konsumen.

UKDLSM

UKDLSM