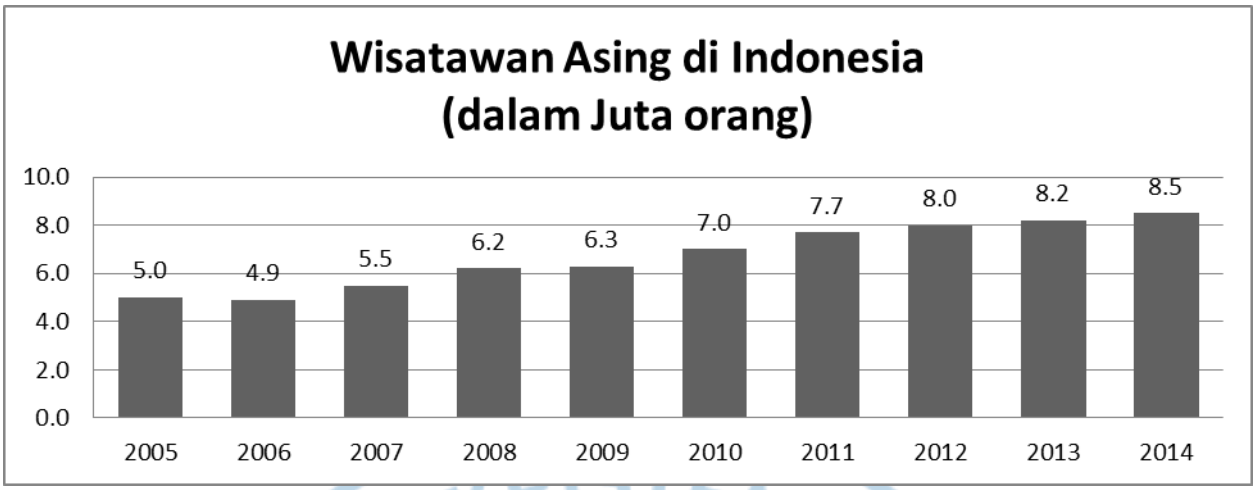
BAB I

PENDAHULUAN

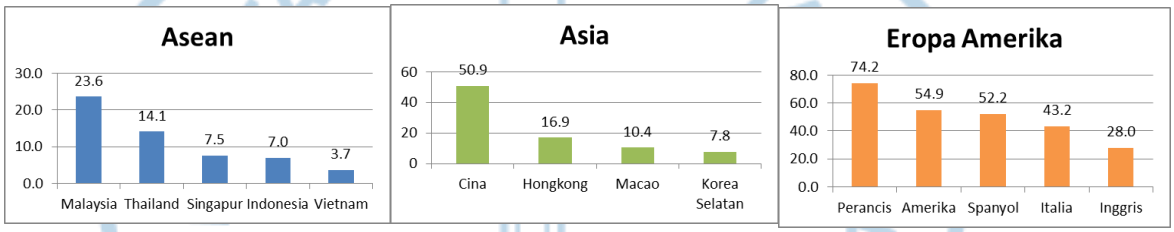
1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis tumbuh secara pesat, dari beberapa sektor bisnis favorit, pariwisata termasuk salah satunya dan hal ini mendorong perkembangan bidang perhotelan. Maka dari itu para pelaku bisnis hotel bersaing menawarkan berbagai macam tipe kamar dengan potongan harga, pelayanan terbaik, berbagai fasilitas seperti fasilitas hiburan dan sarana rekreasi untuk menarik konsumen. Indonesia masih dianggap sebagai surga liburan, kendati hanya dikunjungi oleh delapan juta wisatawan asing pada tahun 2012. Namun demikian, jumlah tersebut akan terus meningkat setiap tahunnya. Pasalnya, menurut riset *Top Hotel Projects* tahun 2013, akan ada rute udara baru, perjalanan bisnis lebih banyak dan peluang pasar masa depan. Sehingga wajar adanya jika saat ini hotel-hotel baru terus bermunculan. Selama sepuluh tahun ke depan, Indonesia diproyeksikan akan dipadati 100.000 kamar dari 700 sampai 800 hotel baru. Jumlah hotel baru tersebut menggenapi data yang dilansir Badan Pusat Statistik yang memperlihatkan bahwa sampai akhir 2012 terdapat lebih dari 1.600 hotel dengan penawaran kamar sebanyak 156.000 unit. Meningkat 9 persen ketimbang pasok tahun 2011 menurut BPS.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Industri Pariwisata Dapat Tumbuh Lebih Cepat Lagi Dengan Adanya Penataan Ulang Industri



Wisatawan Asing di Negara-negara Lain



Sumber: BPS, UNWTO Tourism Highlight 2010, BMI Indonesia Tourism Report Q1 2011

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa pertumbuhan dan perkembangan dalam dunia bisnis properti akan terus meningkat dengan adanya penataan ulang industri di Indonesia dengan jumlah wisatawan asing di Indonesia rata" kenaikan 2-7% namun pada tahun 2006 mengalami penurunan, sedangkan jumlah wisatawan asing di negara" lain (ASEAN) hanya di Malaysia yang memiliki angka *growth* tertinggi 23,6% dan Indonesia berada di peringkat keempat, lalu di (Asia) hanya di China yang memiliki angka *growth* tertinggi 50,9%, sementara di Eropa dan Amerika hanya di France yang memiliki angka *growth* tertinggi 74,2%.

Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Mancanegara, Rata-rata Lama Tinggal, Rata-rata Pengeluaran Per Orang Dalam Satu Hari dan Satu Kunjungan, dan Penerimaan Devisa

Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara	Rata-Rata Lama Tinggal (hari)	Rata-rata pengeluaran per orang (USD)		Jumlah penerimaan devisa (USD, Juta)
			Per hari	Per kunjungan	
2009	6.323.730	7,69	129,57	995,93	6.297,99
2010	7.002.944	8,04	135,01	1.085,75	7.603,45
2011	7.649.731	7,84	142,69	1.118,26	8.554,39
2012	8.044.462	7,70	147,22	1.133,81	9.120,85
2013	8.802.129	7,65	149,31	1.142,24	10.054,15

Sumber: Pusadatin Kementrian Pariwisata & BPS

Berdasarkan tabel data diatas diketahui bahwa jumlah wisatawan mancanegara mengalami kenaikan setiap tahunnya secara signifikan dan bahwa uang yang dibelanjakan wisatawan nusantara (domestik) lebih besar dibandingkan wisatawan mancanegara. Wisatawan nusantara diperkirakan membelanjakan total Rp 177,8 triliun pada tahun 2013, sedangkan wisatawan mancanegara sekitar Rp 120 triliun pada tahun yang sama.

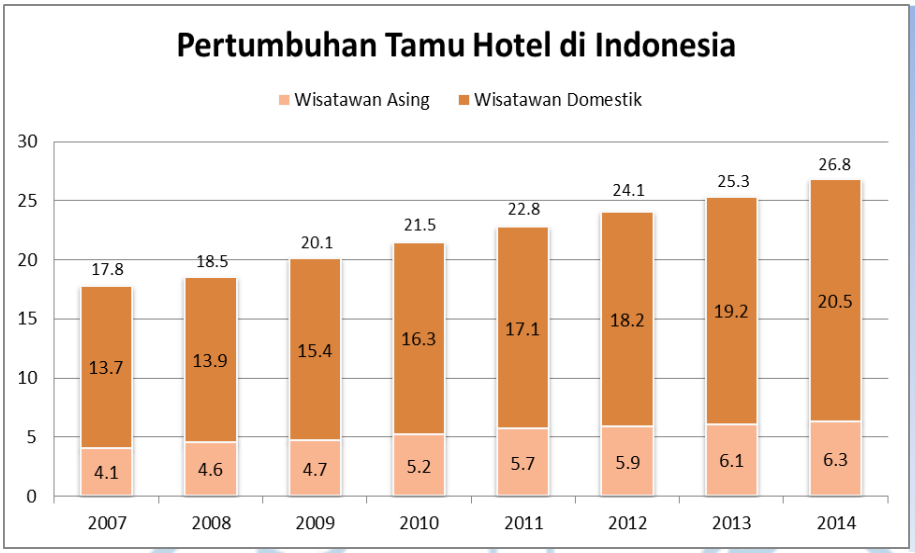
Tabel 1.3 Jumlah Wisatawan Nasional Ke Luar Negeri (OUTBOND), Rata-rata Pengeluaran, Rata-rata Lama Tinggal, dan Total Pengeluaran Selama Di Luar Negeri

Tahun	**Jumlah Wisatawan Nasional (orang)**	**Rata-Rata Lama Tinggal (hari)**	**Rata-rata pengeluaran per orang (USD)**	**Total pengeluaran selama diluar negri (USD,Juta)**	
			Per hari	**Per kunjungan**	
2009	5.053.269	8,81	109,80	977,39	4.939,01
2010	6.235.606	8,20	117,59	976,65	6.090,00
2011	6.750.416	7,67	121,53	934,50	6.308,26
2012	7.453.633	7,67**	127,00**	926.20**	6.903,55
2013	7.973.440*	6,49	140,39	912,31	7.274,25

Sumber: Pusdatin Kementrian Pariwisata & BPS
*Data sementara melalui 19 pintu keluar utama
**Data estimasi (dikarenakan tidak ada survei outbond 2012)

Berdasarkan tabel data diatas diketahui bahwa jumlah wisatawan nasional (outbond) semakin bertambah setiap tahunnya. Total terdapat 7,97 juta orang Indonesia yang berwisata ke luar negeri dengan total pengeluaran selama di luar negeri sekitar Rp 87 triliun pada tahun 2013.

Tabel 1.4 Tamu Hotel Indonesia Diproyeksikan Akan Bertambah 5 Juta Orang Di Tahun 2014



- Saat ini terdapat sekitar 345,000 kamar hotel diseluruh Indonesia
- Tamu hotel penduduk Indonesia diproyeksikan tumbuh cepat seiring dengan peningkatan daya beli masyarakat
- BMI memproyeksikan dibutuhkannya tambahan 53,000 kamar hotel di tahun 2014 untuk melayani seluruh tamu hotel

Sumber : BPS, BMI Indonesia Tourism Report Q1 2011

Berdasarkan tabel data diatas dapat kita lihat jumlah pertumbuhan dan perkembangan tamu hotel di Indonesia tahun 2010-2014, dimana wisatawan domestik mengalami pertumbuhan 5,9% dari tahun 2007 hingga tahun 2014, sedangkan wisatawan asing mengalami pertumbuhan 4,9% dari tahun 2007 hingga tahun 2014. Dengan peningkatan secara signifikan tersebut BMI memproyeksikan dibutuhkannya tambahan 53,000 kamar hotel tahun 2014 untuk melayani seluruh tamu hotel dimana saat ini terdapat sekitar 345,000 kamar hotel di seluruh Indonesia dan diproyeksikan tamu hotel penduduk Indonesia akan tumbuh seiring peningkatan daya beli masyarakat.

Tabel 1.5 Tingkat Okupansi Kamar Hotel Non Bintang

Tahun	Hotel Bintang	Hotel Non Bintang
2014	51,84%	n/a
2013	52,22%	37,34%
2012	51,55%	38,22%
2011	52,25%	38,74%
2010	48,86%	35,98%
2009	48,31%	35,56%

Sumber : BPS tahun 2015

Berdasarkan tabel data diatas diketahui bahwa tingkat okupansi tertinggi kamar hotel non bintang yaitu pada tahun 2011 sebesar 38,74% dari 100% tingkat hunian.

Tabel 1.6 Perkembangan Jumlah Hotel Menurut Jenis Akomodasi

Jenis Akomodasi	2009	2010	2011	2012	2013
Hotel Bintang	1.240	1.306	1.489	1.623	1.778
Bintang 5	103	118	129	138	155
Bintang 4	227	232	252	297	335
Bintang 3	340	363	457	509	554
Bintang 2	253	267	290	333	374
Bintang 1	317	326	361	346	360
Non Bintang	12.692	13.281	13.794	14.375	14.907
Melati	7.767	8.239	8.433	8.466	8.941
Penginapan Remaja	367	374	406	436	359
Pondok Wisata	2.158	2.196	2.374	3.310	3.199
Jenis Akomodasi Lainnya	2.400	2.472	2.581	2.163	2.408
Total	13.932	14.587	15.283	15.998	16.685

Sumber: BPS tahun 2015

Berdasarkan tabel data diatas diketahui bahwa perkembangan jumlah hotel menurut jenis akomodasi non bintang mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu dengan rata" lebih dari 500 hotel untuk setiap tahun nya.

Tabel 1.7 Perkembangan Jumlah Kamar Menurut Jenis Akomodasi

Jenis Akomodasi	2009	2010	2011	2012	2013
Hotel Bintang	118.716	124.789	142.481	155.740	171.432
Bintang 5	26.112	28.952	29.743	31.626	34.595
Bintang 4	33.694	35.632	39.641	45.638	50.786
Bintang 3	29.558	30.457	39.784	43.596	47.041
Bintang 2	15.383	15.852	17.428	20.032	23.595
Bintang 1	13.969	13.896	15.885	14.848	15.415
Non Bintang	216.101	228.349	238.976	250.038	259.361
Melati	171.777	183.047	189.780	195.014	203.216
Penginapan Remaja	4.715	4.928	5.472	6.172	5.228
Pondok Wisata	15.867	15.995	17.471	23.697	23.293
Jenis Akomodasi Lainnya	23.742	24.379	26.253	25.155	27.624
Total	334.817	353.138	381.457	405.778	430.793

Sumber : BPS tahun 2015

Berdasarkan tabel data tersebut diketahui bahwa perkembangan jumlah kamar menurut jenis akomodasi non bintang mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu dengan kurang lebih 4-5% setiap tahunnya.

Tabel 1.8 Data Pertumbuhan dan Perkembangan Perhotelan di Jawa Barat

Provinsi	Usaha/ Perusahaan			
	2007	2008	2009	2010
NAD	8	8	8	10
Sumatera Utara	95	156	165	167
Sumatera Barat	22	20	27	31
Riau	57	70	71	75
Jambi	3	3	3	4
Sumatera Selatan	22	23	22	28
Bengkulu	3	3	3	3
Lampung	15	28	22	25
Kepulauan Bangka Belitung	7	9	9	10
Kepulauan Riau	27	45	50	55
DKI Jakarta	720	1028	1311	1359
Jawa Barat	132	220	257	286
Jawa Tengah	49	57	64	74
DIY	32	34	39	52
Jawa Timur	144	173	22	231
Banten	41	62	82	98
Bali	116	157	167	225
NTB	6	5	5	5
NTT	8	12	13	13
Kalimantan Barat	13	17	21	21
Kalimantan Tengah	2	2	2	2
Kalimantan Selatan	10	12	18	18
Kalimantan Timur	20	21	38	36
Sulawesi Utara	16	11	17	17
Sulawesi Tengah	3	3	3	3
Sulawesi Selatan	22	35	47	47
Sulawesi Tenggara	3	3	3	3
Gorontalo	4	4	4	4
Sulawesi Barat	4	5	5	5
Maluku	2	3	3	3
Maluku Utara	4	4	3	4
Papua	2	-	-	-
Papua Barat	2	2	2	2

Sumber : Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2013

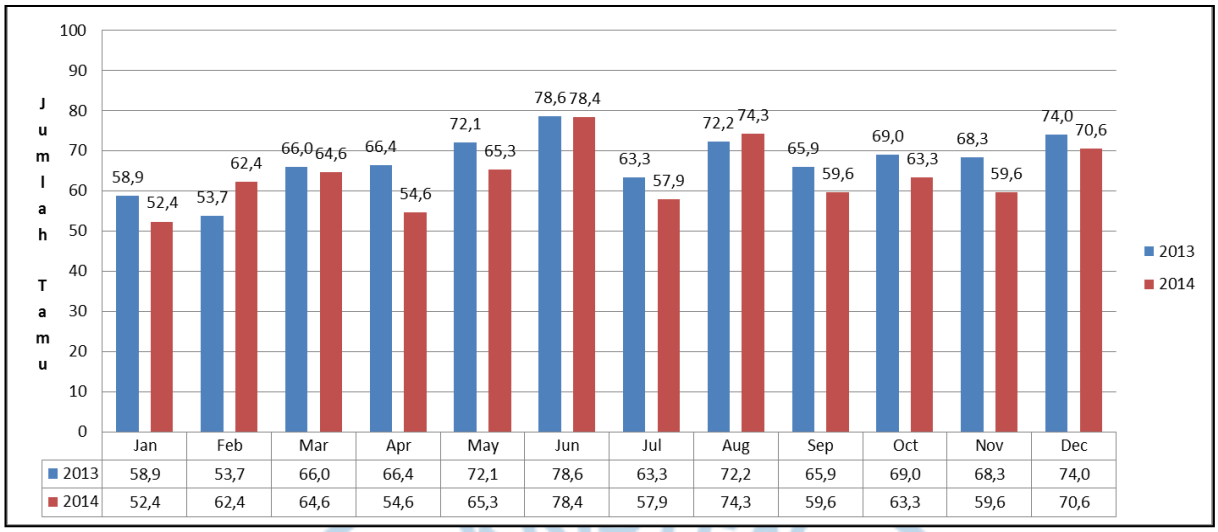
Berdasarkan tabel data diatas diketahui bahwa tingkat pertumbuhan dan perkembangan perhotelan di Jawa Barat mengalami peningkatan setiap tahunnya. Mengingat persaingan semakin kompetitif dengan banyaknya para pelaku bisnis yang sama-sama menawarkan produk dan jasa yang memiliki kualitas baik, maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Keberhasilan perusahaan perhotelan harus ditunjang dengan orientasi memberikan layanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kunci penting suatu bisnis hotel dalam menghadapi para pesaingnya, dimana perusahaan hendaknya

berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Dengan menjaga kualitas pelayanan maka perusahaan dapat memuaskan keinginan konsumen.

Berbagai usaha dilakukan oleh setiap perusahaan agar perusahaan memperoleh omzet maksimal serta keluar dari situasi persaingan yang kompetitif. Hal tersebut pada akhirnya menuntut peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu syarat untuk mempertahankan pangsa pasar . Kesuksesan jangka panjang berawal dari suatu aktivitas utama yaitu mempertahankan pelanggan yang sudah ada disamping menciptakan pelanggan-pelanggan baru, dengan membina hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan, maka perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan maupun konsumen. Oleh karena itu manajemen perusahaan harus selalu memantau perkembangan perilaku pelanggannya terhadap pelayanan yang diberikan, serta mengetahui harapan pelanggannya terhadap suatu kualitas atau kinerja pelayanan dan berusaha memenuhinya, serta memuaskan pelanggan.

Kepuasan konsumen ini dapat tercipta bila tidak ada kesenjangan antara apa yang diberikan atau ditawarkan oleh perusahaan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen. Langkah ini dilakukan pula oleh CV Hotel Cianjur developer terhadap Hotel Cianjur yang bergerak dalam bidang perhotelan, dalam memberikan fasilitas dan pelayanan dengan memperhatikan nilai serta harapan pelanggan.

Tabel 1.9 Presentase Hunian Kamar Hotel Cianjur 2013-2014



Month	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
GAP	-6,5	8,7	-1,4	-11,8	-6,8	-0,2	-5,4	2,1	-6,3	-5,7	-8,7	-3,4

Berdasarkan tabel data di atas diketahui bahwa tingkat hunian kamar bulan Juni tahun 2013 dan 2014 yang memiliki angka persentase tertinggi yaitu tahun 2013 (78,6%) dan tahun 2014 (78,4%) dibandingkan bulan-bulan yang lainnya.

Hotel Cianjur berdiri 21 Oktober 2005. Jumlah kamar yang kini dimiliki oleh Hotel Cianjur sebanyak 78 kamar namun hal itu menurut perencanaan nantinya Hotel Cianjur akan memiliki 100 kamar dengan berbagai tipe dan helipad. Dan sampai tahun ini karyawan yang telah dimiliki sebanyak 70 orang. Fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Cianjur adalah Kolam Renang, Wifi 24 jam, Live Music, Arena Bermain Anak, Area Parkir, serta penambahan Fasilitas Open Hall, Fitnes Center, Cafe, Biliard, Karaoke, Resto Italy dan Danau Buatan. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen Hotel Cianjur, Hotel Cianjur

memiliki nilai keunggulan berupa kualitas pelayanan dan system *quick service* 24 jam yang terkoordinasi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas terjadi peningkatan persaingan dalam dunia bisnis properti dan peningkatan wisatawan mancanegara maupun domestik terhadap tingkat hunian hotel. Melihat hal tersebut, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL CIANJUR-CIPANAS PUNCAK".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen Hotel Cianjur?
2. Berapa besar pengaruh antara loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen Hotel Cianjur?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah,maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen pada Hotel Cianjur
2. Untuk mengetahui pengaruh antara loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen pada Hotel Cianjur

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk:

1. Dijadikan sebagai bahan referensi bagi yang meneliti kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dalam industri jasa perhotelan.
2. Memberikan masukan bagi CV Hotel Cianjur dalam meningkatkan kualitas layanan/pelayanan jasa, sehingga mampu meningkatkan total nilai pelanggan dan pada akhirnya akan menciptakan kepuasan konsumen Hotel Cianjur
3. Membandingkan teori yang telah didapat dengan kenyataan empiris yang terjadi dalam dunia usaha yaitu analisa kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada bidang perhotelan di Cipanas-Puncak
4. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis dalam mengelola manajemen hotel di masa yang akan datang.