

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai ibu kota Jawa Barat, kota Bandung terkenal dengan berbagai julukan kotanya mulai dari Kota Kembang, Paris Van Java, Bandung Lautan Api, Kota Kreatif bahkan sebagai *City of Heritage*. Ditambah dengan keindahan alam yang mendukung Bandung sebagai kota wisata membuat banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara tertarik untuk mengunjungi kota Bandung. Sebagai destinasi wisata, kota Bandung harus bisa memenuhi kebutuhan seperti adanya akomodasi penginapan salah satunya hotel. Hotel memberikan pengaruh dan kontribusi yang besar pada kemajuan industri pariwisata, dengan potensi dan peluang tersebut membuat banyak para pelaku usaha industri pariwisata kota Bandung banyak mendirikan hotel untuk penginapan para wisatawan, mulai dari hotel non bintang sampai hotel bintang lima.

Tabel 1.1

Jumlah Hotel Bintang dan Non Bintang Berdasarkan Jenis Kota Bandung

JENIS HOTEL	2018	2019	2020
BINTANG 1	11	15	15
BINTANG 2	35	37	37
BINTANG 3	60	65	65
BINTANG 4	174	176	176
BINTANG 5	19	20	20
NON BINTANG	349	350	350

Sumber: opendata.jabarprov.go.id, 2020.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami kenaikan jumlah hotel di Kota Bandung baik non bintang

sampai hotel berbintang lima. Memang jumlah kenaikan tidak terlalu banyak namun tiap tahunnya ada penambahan unit hotel. Hadirnya Covid 19 membuat kondisi industri perhotelan sempat mengalami keterpurukan ditambah dengan Pemerintah menetapkan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) menyebabkan okupansi mengalami penurunan drastis akibat pembatasan mobilisasi masyarakat.

Namun saat ini sektor industri perhotelan perlahan mulai pulih dengan mulai dilonggarkannya peraturan PPKM sehingga masyarakat dapat beraktivitas diluar rumah seperti biasa namun tetap memperhatikan protokol kesehatan, sehingga membuat industri perhotelan dapat menjalankan bisnisnya kembali dengan harapan mampu meningkatkan okupansi.

Salah satu hotel di Bandung yang bertahan ditengah pandemi Covid 19 yaitu Hotel Scarlet Dago yang terletak di Jalan Siliwangi No 5 Dago, Kota Bandung bertemakan "family boutique" Hotel, yang mengutamakan pelayanan dan keramahan seperti kekeluargaan sebagai prioritas utama agar terciptanya kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat termasuk hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis. Maka dari itu kepuasan pelanggan tetap dijaga dengan menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan dari kamar yang dilengkapi LCD TV 32 inch, *wi-fi*, *air conditioner*, *IDD telephone line*, *mini bar*, *tea and coffee maker facilities*, *hair dryer* dan *safe deposit box* sudah termasuk dengan sarapan. Selain kamar terdapat juga *meeting room*, *laundry service*, *valet parking* dan *Scarlet International Class Restaurant*.

Selain itu untuk menciptakan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus lebih dekat dengan konsumen dan dapat memberikan manfaat kepada konsumen atas hubungan yang telah dibangun oleh perusahaan dan konsumen.

Menurut Prayoga, dkk (2015) *Confidence benefits* yaitu manfaat dari hubungan kepercayaan yang terjalin oleh perusahaan maupun pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa aman, dan perusahaan akan lebih nyaman ketika memberikan pelayanan. Lalu *social benefits* yaitu bentuk manfaat dari hubungan kedekatan yang terjalin oleh pelanggan dan perusahaan. Sedangkan *special treatment benefits* yaitu bentuk manfaat berupa perlakuan istimewa dari perusahaan yang diterima oleh pelanggan.

Sebelumnya peneliti sudah melakukan survei awal dengan membagikan kuesioner secara *online* melalui google form tepatnya kepada pengunjung Hotel Scarlet Dago Bandung. Berikut hasil dari survei awal yang dilakukan peneliti dengan menggunakan indikator- indikator variabel yang akan di uji.

Tabel 1.2**Hasil Kuesioner Awal Variabel Manfaat Kepercayaan**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
		Persentase %	Persentase %
Kepercayaan terhadap karyawan			
1	Saya percaya karyawan Hotel Scarlet Dago jujur	27 90%	3 10%
Kepercayaan terhadap reputasi			
2	Saya percaya Hotel Scarlet Dago memiliki reputasi yang baik	25 83%	5 17%
Keandalan karyawan			
3	Saya merasa karyawan Hotel Scarlet Dago mampu memberikan pelayanan dengan segera	12 40 %	18 60%
Ketepatan janji pada pelanggan atas jasa			
4	Hotel Scarlet Dago tidak akan mengecewakan saya	12 40%	18 60%

Sumber: Tamu Hotel Scarlet Dago Bandung, 2022.

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 30 responden pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada variabel manfaat kepercayaan terdapat permasalahan, pada poin tiga pelanggan masih merasa ragu bahwa karyawan Hotel Scarlet Dago mampu memberikan pelayanan dengan segera, dikarenakan berbagai faktor salah satunya terjadi kendala di dalam kamar hotel seperti AC yang berfungsi kurang baik ketika menghubungi operator, namun tamu diminta menunggu cukup lama petugas yang akan datang dikarenakan teknisinya sedang dikamar yang lain. Sebaiknya pihak hotel menambah jumlah teknisi untuk menyelesaikan permasalahan teknis agar tamu tidak menunggu terlalu lama. Lalu pada poin empat pelanggan merasa ragu bahwa Hotel Scarlet Dago tidak akan mengecewakan dikarenakan berdasarkan beberapa pengalaman tamu yang telah menginap di hotel selain permasalahan AC terkadang layanan internet terhambat akibat wifi juga

mengalami gangguan selain itu keadaan kamar hotel kurang bersih seperti seprai tempat tidur yang terdapat debu maupun noda. Sebaiknya pihak hotel lebih memperhatikan kebersihan ruangan maupun barang agar menciptakan kenyamanan bagi para tamu hotel.

Tabel 1.3

Hasil Kuesioner Awal Variabel Manfaat Sosial

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
		Persentase %	Persentase %
Perlakuan personal yang baik			
1	Saya mendapatkan perlakuan baik saat berada di Hotel Scarlet Dago	25 83%	5 17%
Hubungan pertemanan			
2	Saya dapat menjalin hubungan pertemanan dengan karyawan Hotel Scarlet Dago	25 83%	5 17%
Keakraban konsumen dengan karyawan			
3	Saya akrab dengan karyawan di Hotel Scarlet Dago	10 17%	20 83%

Sumber: Tamu Hotel Scarlet Dago Bandung, 2022.

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 30 responden pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa pada variabel manfaat sosial terdapat permasalahan, pada poin tiga yaitu pelanggan masih ragu dapat akrab dengan karyawan di Hotel Scarlet Dago, karena beberapa responden merupakan pelanggan baru sehingga merasa belum bisa seakrab komunikasinya dengan pelanggan lama.

Tabel 1.4**Hasil Kuesioner Awal Variabel Manfaat Perlakuan Khusus**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
		Persentase %	Persentase %
Potongan harga			
1	Saya mendapat potongan harga ketika memesan di Hotel Scarlet Dago	9 30%	21 70%
Harga berbeda			
2	Saya mendapatkan harga yang berbeda dengan pelanggan lain di Hotel Scarlet Dago	25 83%	5 17%
Layanan yang berbeda			
3	Saya mendapatkan layanan yang berbeda dengan pelanggan lain di Hotel Scarlet Dago	27 90%	3 10%

Sumber: Tamu Hotel Scarlet Dago Bandung, 2022.

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 30 responden yang merupakan pelanggan Hotel Scarlet Dago, pada Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa pada variabel manfaat perlakuan khusus terdapat permasalahan, pada poin pertama tidak semua tamu mendapat potongan harga ketika memesan di Hotel Scarlet Dago karena tidak setiap hari Hotel Scarlet Dago menyediakan potongan harga, ada masa berlaku dan untuk mendapatkan potongan harga ada ketentuan yang berlaku seperti tamu yang direkomendasikan oleh *General Manager* akan mendapatkan potongan harga.

Tabel 1.5

Hasil Kuesioner Awal Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
		Persentase %	Persentase %
Bersedia merekomendasikan kepada orang lain			
1	Saya bersedia merekomendasikan Hotel Scarlet Dago kepada orang lain	25 83%	5 17%
Niat ingin kembali			
2	Saya akan kembali menginap di Hotel Scarlet Dago	25 83%	5 17%
Tidak ada keluhan			
3	Saya tidak pernah mengeluh ketika menginap di Hotel Scarlet Dago	13 43%	17 57%

Sumber: *Pelanggan Hotel Scarlet Dago Bandung, 2022.*

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 30 responden pada Tabel 1.5 dapat diketahui pada variabel kepuasan pelanggan terdapat permasalahan pada poin tiga pelanggan pernah mengeluh Ketika menginap di Hotel Scarlet Dago dikarenakan masih ada beberapa pelanggan yang merasa belum puas dengan pelayanan dan fasilitas pada hotel ini.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manfaat Kepercayaan, Manfaat Sosial dan Manfaat Perlakuan Khusus Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Scarlet Dago Bandung”**.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian di atas, sehingga mendapatkan identifikasi sebagai berikut:

1. Pelanggan merasa ragu bahwa Hotel Scarlet Dago akan memberikan pelayanan dengan segera
2. Pelanggan masih ragu bahwa Hotel Scarlet Dago mampu memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan
3. Pelanggan masih ragu dapat akrab dengan pegawai Hotel Scarlet Dago
4. Pelanggan masih ragu mendapat potongan harga ketika memesan di Hotel Scarlet Dago
5. Pelanggan masih ragu tidak akan mengeluh saat menginap di Hotel Scarlet Dago

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai manfaat kepercayaan pada Hotel Scarlet Dago Bandung
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai manfaat sosial pada Hotel Scarlet Dago Bandung

3. Bagaimana tanggapan responden mengenai manfaat perawatan khusus pada Hotel Scarlet Dago Bandung
4. Bagaimana tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada Hotel Scarlet Dago Bandung
5. Bagaimana pengaruh manfaat kepercayaan, manfaat sosial dan manfaat perlakuan khusus terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Scarlet Dago Bandung, baik secara simultan maupun secara parsial

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Manfaat Kepercayaan, manfaat sosial dan manfaat perlakuan khusus terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Scarlet Dago Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Manfaat Kepercayaan pada Hotel Scarlet Dago Bandung
2. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai manfaat sosial pada Hotel Scarlet Dago Bandung
3. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai manfaat perlakuan khusus pada Hotel Scarlet Dago Bandung

4. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada Hotel Scarlet Dago Bandung
5. Untuk mengetahui pengaruh Manfaat Kepercayaan, manfaat sosial dan manfaat perlakuan khusus terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Scarlet Dago Bandung, baik secara simultan maupun secara parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan yang diteliti dan dapat menjadikan penelitian ini sebagai masukan informasi untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi serta strategi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

2. Pihak Terkait

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi pihak yang memiliki permasalahan dengan lingkup yang serupa dalam hal pengaruh Manfaat Kepercayaan diri, manfaat sosial dan manfaat perlakuan khusus terhadap kepuasan pelanggan yang dibahas oleh peneliti.

3. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan acuan bagi perusahaan yang bergerak di bidang yang serupa dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengetahuan Ilmu

Kegunaan penelitian ini guna ilmu pengetahuan untuk mengimplementasikan ilmu dalam bidang pemasaran yang bermanfaat dalam hal mengenai pengaruh manfaat kepercayaan diri, manfaat sosial dan manfaat perlakuan khusus terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan diri dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan variabel serupa.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan yang terdapat di Hotel Scarlet Dago Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan april 2022 sampai selesai.

Tabel 1.6

Waktu Pelaksanaan dan Penyusunan Tugas Akhir

No	Keterangan Kegiatan	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengumpulan Draf awal		■																										
2	Melakukan Penelitian			■	■	■																							
3	Mencari Data					■	■	■	■																				
4	Membuat Proposal									■	■	■																	
5	Seminar													■															
6	Revisi														■														
7	Penelitian Lapangan															■	■	■	■										
8	Bimbingan																			■	■	■							
9	Sidang																									■	■	■	