BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia tidak luput dari pengaruh beberapa faktor yang salah satunya yaitu tempat penginapan atau yang sering disebut dengan hotel, hotel didirikan dengan maksud dan tujuan untuk memberikan tempat beristirahat bagi para wisatawan mancanegara maupun domestik yang berkunjung disuatu daerah. Sangat penting bagi pihak hotel untuk dapat memberikan pelayanan yang bisa mendapatkan nilai kepuasan dari para pengunjungnya.

Hotel menurut Hermawan, dkk (2018) adalah industri atau jasa yang dalam pengelolaannya dilakukan secara komersial. Hotel sebagai bangunan atau usaha yang pada umumnya mempunyai gedung yang bertingkat, menyediakan makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh tamu yang menginap serta mempunyai fasilitas yang dapat menunjang ketertarikan wisatawan untuk penginap di hotel tersebut. Maka penting adanya industri perhotelan atau penginapan di setiap daerah agar dapat menunjang pendapatan daerah serta dapat dijadikan salah satu daya tarik bagi para wisatawan yang ingin berkunjung didaerah tersebut. Bisnis perhotelan tidak luput dengan yang namanya wisatawan, seseorang atau sekelompok orang yang berkunjung disuatu daerah untuk berlibur menikmati kawasan wisata, melakukan pekerjaan maupun sekedar beristirahat.

Keberhasilan suatu industri perhotelan dapat dipengaruhi oleh kepuasan tamu atau wisatawan yang menggunakan jasa hotel tersebut untuk

memenuhi kebutuhannya, para wisatawan akan merasa puas apabila ekspektasi mereka sesuai dengan realita dengan maksud seperti apabila mereka telah mampu mengeluarkan sejumlah biaya untuk menikmati serta memanfaatkan fasilitas yang disediakan maka dari sanalah fasilitas yang diberikan juga harus dapat bisa membuat para wisatawan merasa nyaman dan puas.

Beberapa hal yang dapat dijadikan perhatian untuk mendapatkan kepuasan dari tamu yang menginap di hotel yaitu seperti bagaimana kualitas pelayanan *staff* terutama pada *Departement Front Office* sebab pada departemen inilah yang akan pertama kali dinilai oleh tamu sehingga dapat menciptakan pandangan pertama yang baik bagi para tamu yang berkunjung di hotel dan semua sarana fasilitas yang diberikan oleh jasa hotel tersebut. Kualitas pelayanan yang dimaksud seperti bagaimana cara *staff* hotel melayani tamu dari awal datang *check-in* hingga *check- out,* hingga sampai bagaimana kualitas pelayanan *staff* hotel dalam menyelesaikan masalah apabila terjadi suatu permasalahan yang dikeluhkan oleh tamu yang menginap, tak hanya itu saja namun tamu juga memperhatikan dari segi fasilitas yang disediakan hotel seperti *restaurant*, *fitness center*, *swimming pool, ballroom,* dan lain-lain.

Receptionist menurut Yoeliastuti dan Cahyani (2021) adalah karyawan atau *staff* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada para tamu seperti menyampaikan pesan kepada tamu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, sedangkan menurut A.A.Ngr. Yudha M. Mahardika (2019) *Receptionist* adalah pekerjaan yang sangat penting bagi

industri perhotelan karena merekalah yang akan memberikan kesan awal dan akhir bagi para tamu yang berkunjung. *Facilities,* penelitian menurut Prayogi, dkk (2020) fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen namun menurut Juliana, dkk (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hotel dan fasilitas hotel berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Hygiene Sanitasi, penelitian menurut Triyani (2020) mengatakan bahwa hasil penelitian terhadap *Hygiene Sanitasi* memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu, sedangkan menurut Muliyadi, dkk (2020) pada hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima komponen yang dipelajari semuanya memenuhi persyaratan *hygiene sanitasi* akan tetapi ada beberapa hal tidak memenuhi persyaratan seperti fasilitas penampungan sampah sementara yang tidak permanen. Menurut Ling dan Pratomo (2020) *Word Of Mouth (WOM) has a positive and significant effect on Purchasing Decisions at The Highland Park Resort Hotel Bogor with a regression coefficient of 0.576 and a significant value of 0,000.* Sedangkan menurut Musthofa (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *Word Of Mouth (WOM)* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan berkunjung dengan nilai probabilitas 0,200>0,05.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang maka terdapat rumusan masalah yang dapat diambil yaitu :

1. Apakah *Receptionist* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya?

2. Apakah *Facilities* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya?
3. Apakah *Hygiene Sanitasi* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Grand Inna Tunjungan Surabaya?
4. Apakah *Word Of Mouth* berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah maka terdapat tujuan penelitian yang dapat diambil yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Receptionist* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Facilities* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Hygiene Sanitasi* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Word Of Mouth* terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan penelitian ini. Adapun dua jenis manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang telah diuraikan sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian yang telah dilakukan ini dapat bermanfaat bagi para peneliti berikutnya sebagai sumber informasi maupun referensi yang berhubungan dengan *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi,* dan *Word Of Mouth.*

b. Manfaat Praktis

Peneliti berharap bahwa penelitian yang telah dilakukan ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak hotel dalam meningkatkan *Receptionist, Facilities, Hygiene Sanitasi,* dan *Word Of Mouth* dengan tujuan dapat lebih banyak menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang telah disediakan hotel dan peneliti juga berharap bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan guna memperbaiki kekurangan yang ada di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.