

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang banyak memiliki tujuan pariwisata yang sangat di minati untuk di kunjungi. Selain Bali, daerah yang sering di kunjungi oleh turis manca negara maupun lokal adalah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta¹. Banyak tempat di Jakarta yang memiliki keunikan tersendiri. Sehingga, membuat para turis memilih untuk memilih untuk berkunjung ke Jakarta. Menurut data Badan Pusat Statistik Kota Jakarta, ada Sepuluh kebangsaan yang menjadi pengunjung terbanyak ke Kota Jakarta untuk bulan Agustus 2014 adalah Saudi Arabia (24.823 kunjungan); Jepang (22.782 kunjungan); Malaysia (22.690 kunjungan); Tiongkok (21.196 kunjungan); Singapura (14.553 kunjungan); Amerika (8.059 kunjungan); Perancis (7.393 kunjungan); Korea Selatan (7.294 kunjungan); Belanda (7.222 kunjungan) dan India (7.121 kunjungan)². Maka dari itu, tidak heran kalau Kota Jakarta juga memiliki banyak tempat menginap. Mulai dari hotel *low cost* (Hotel kecil yang tidak memiliki *rating* bintang biasa di sebut “Hotel Melati”) sampai kepada hotel yang *high end* (Hotel bintang 4 dan 5).

¹http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=16¬ab=15. Di akses pada tanggal 24 April 2015.

Secara umum, *Hospitality* dapat di definisikan sebagai tindakan kebaikan dalam menyambut dan menyediakan kebutuhan dasar pelanggan atau orang asing, terutama yang berkaitan dengan makanan, minum serta akomodasi. perhotelan mengacu pada hubungan proses antara pelanggan dengan penyedia jasa. Maka dapat kita artikan secara luas bahwa "*Hospitality Industry*", dapat di definisikan sebagai perusahaan atau organisasi yang menyediakan makanan dan minuman atau akomodasi bagi orang-orang yang "jauh dari rumah"³. Industri Perhotel memiliki peranan penting dalam mendukung industri pariwisata sebuah negara tertentu. Dengan investasi asing di sektor pariwisata di Indonesia mencapai US\$ 7,3 milyar untuk sembilan bulan pertama pada tahun 2012. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia masih menjadi salah satu negara dengan tujuan pariwisata yang di minati di Asia. Berikut adalah Jumlah turis mancanegara yang berkunjung ke Indonesia berdasarkan bandara internasional.

Tabel I.1
Jumlah Turis Mancanegara Tercatat Berdasarkan Bandara

Bandara	Tujuan	2011	2012
Ngurah Rai	Bali	2.075.608	2.146.169
Soetta	Jakarta	1.423.952	1.506.509
Hang Nadim	Batam	835.769	878.108
Tanjung Uban	Bintan	250.621	252.165
Polonia	Medan	135.055	147.749

Sumber: HVS Consulting Group Singapore, 7 Januari 2013 P.2

³ Benny Chan, *Introduction to Hospitality (Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University, 21 July 2013), p.11*

Dalam sembilan bulan pertama pada tahun 2012, kedatangan turis bertumbuh 5% dari 5,6 juta dalam periode yang sama tahun 2011 mencapai 5,9 juta pengunjung. Selain itu, pilihan utama untuk berlibur adalah Bali, dimana Bandara Internasional Ngurah Rai mencatat sebanyak 2,1 juta pengunjung untuk sembilan bulan pertama pada tahun 2012, yang merupakan kenaikan 3% dari periode yang sama tahun 2011. Dari tabel yang di lansir oleh HVS *Consulting Group* dapat di simpulkan bahwa ada 5 daerah yang di kunjungi oleh turis mancanegara di Indonesia. Yaitu: Pulau Bali, Jakarta, Pulau Batam, Pulau Bintan, dan Medan. Dapat di simpulkan bahwa Jakarta adalah Kota Ke – 2 yang sering di kunjungi oleh turis mancanegara⁴. Didukung dengan perekonomian yang baik, sektor industri perhotelan dan pariwisata Indonesia diharapkan dapat mengalami periode pertumbuhan yang berkelanjutan dan menjadi peluang untuk investor, manajemen, dan kelompok pemegang saham. Perusahaan konsultan pariwisata dan perhotelan HVS juga menafsirkan pada tahun 2022, Populasi perhotelan di Indonesia akan meningkat sekitar 700 – 800 Hotel⁵.

Menurut data yang di lansir oleh Horwath HTL Indonesia Hotel Market Sentiment Survey, ada 3 segmen perhotelan yaitu: Perusahaan atau korporat, Turis *Free Independent Traveler (Leisure FIT)*, Turis Rombongan (*LeisureGroup*), dan *MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition)*. Berikut adalah tabel tentang segmen yang di minati dari industri perhotelan di Indonesia⁶.

⁴ Ling David & Jia Hao Hang, *Extraordinary Growth Opportunities in Indonesia for Hotel Chains (HVS Consulting Group Singapore. 7 January 2013) p.2*

⁵ *HVS Consulting Group Ibid., p. 5*

⁶ Indonesian Hotel Market Sentiment Survey (*Howart HTL Hotel, Tourism, and Leisure 12 September 2014) p.7*

Tabel I.2

Data segmen pasar perhotelan yang di minati di Indonesia

Segmen	INA	Jakarta	Bali	Others
<i>Corporate</i>	36	50	18	27
<i>Leisure FIT</i>	46	34	52	50
<i>Leisure Group</i>	18	3	32	13
<i>MICE</i>	24	26	25	14

Sumber: Indonesian Hotel Market Sentiment Survey (*Howart HTL Hotel, Tourism, and Leisure 12 September 2014*) p.7

Pertumbuhan Pengguna jasa hotel terbesar adalah *Leisure FIT*, dan Korporat. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perusahaan penyedia jasa perhotelan di Jakarta mengharap peningkatan pada segmen Korporat. Segmen perhotelan yang paling diminati adalah *Leisure FIT*.
2. Segmen perhotelan *Leisure Fit* sangat menjanjikan di Pulau bali dan merupakan sebuah potensi. Tetapi, untuk segmen *MICE* dan korporat, Pulau Bali bukanlah pilihan yang tepat. Bahkan, menurut *Horwath HTL Indonesia Hotel Market Sentient Survey*, segmen ini tidak menjanjikan.
3. Segmen *Leisure Group* dan *MICE* adalah segmen pasar yang memiliki pertumbuhan yang paling kecil. Di Indonesia sendiri segmen *Leisure FIT* dan Korporat adalah Segmen pasar perhotelan yang paling di minati⁷.

⁷ *Howart HTL Hotel, Tourism, and Leisure Ibid. p.7*

Jakarta memiliki prospek yang baik untuk industri perhotelan. Dimana Howard HTL mencatat nilai indeks untuk D.K.I Jakarta sebesar 55. Nilai tertinggi dari tiga kategori di Indonesia⁸. Sebagai salah satu *Pipeline* perhotelan internasional, Millennium & Copthorne PLC mendirikan cabang di Jakarta yang bernama Millennium Hotel Sirih. Millennium & Copthorne adalah salah satu pengelola *Pipeline* Internasional. Millennium & Copthorne didirikan pada tahun 1972 dan di bawah naungan perusahaan *British Caledonian Airways*. Millennium & Copthorne sendiri memiliki 120 Hotel tersebar pada 19 negara di seluruh dunia. Di Asia sendiri, Millennium & Copthorne Plc memiliki 20 cabang termasuk Indonesia⁹. Untuk cabang di Indonesia, Millennium & Copthorne menamakan hotel mereka Millennium Hotel Sirih. Millennium Hotel Sirih adalah salah satu cabang perusahaan perhotelan ternama dari Inggris bernama Millennium & Copthorne Plc yang berpusat di London, Inggris. Millennium Hotel Sirih Jakarta merupakan hotel bintang-4 bertaraf internasional menyediakan tamu dengan pengalaman unik, pelayanan, dan kenyamanan prima. Dengan 401 kamar dan pilihan pemandangan kota atau kolam renang. Millennium Sirih adalah pilihan yang tepat sebagai tempat untuk menginap. Hal ini disebabkan oleh Hotel Millennium Sirih terletak pada Jalan Fachrudin 3 Tanah Abang Jakarta pusat (Pada daerah Jakarta Pusat sendiri, terdapat 85 Hotel). Posisi Hotel Millennium Sirih Jakarta sangat strategis. Terletak di tengah distrik bisnis dan perbelanjaan Kota Jakarta. Hotel Millennium Sirih sangatlah dekat dengan pasar tekstil yang terkenal se-Asia tenggara yaitu Tanah Abang,

⁸ Howard HTL, Op. Cit., p.3

⁹ [www.wikipedia.org/wiki/Millennium %26 Copthorne Hotels](http://www.wikipedia.org/wiki/Millennium_%26_Copthorne_Hotels) Di akses pada tanggal 24 April 2015

kantor-kantor pemerintah, kantor pusat perusahaan, serta museum. Penulis sempat berkunjung ke lokasi Hotel Millennium Sirih dengan menaiki bus Trans Jakarta dan mulai menggunakan angkutan umum dari Halte Sarinah hanya memakan waktu 5 menit untuk menjangkau hotel millennium Sirih. Lalu penulis pulang dengan menggunakan taksi untuk mencapai halte Trans Jakarta hanya memakan waktu 5 menit dan memakan waktu 20 menit dengan berjalan kaki. Sementara untuk sampai ke pasar Tanah Abang, para pengunjung cukup naik angkutan mikrolet atau bajaj.

Penulis menemukan adanya indikasi penurunan loyalitas konsumen pada hotel ini. Hal ini di temukan saat penulis melakukan observasi ke tempat perusahaan. Penulis mencoba meminta perbandingan data kepada pihak hotel dan mendapati bahwa adanya penurunan loyalitas konsumen pada hotel tersebut.

Tabel I.3
Data Tamu yang Menginap Pada Hotel Millennium Sirih Jakarta

Batch	Available rooms	Occupied Rooms	Renovations
January 2011 – January 2012	401	375	-
January 2012 – January 2013	401	350	-
January 2013 - January 2014	401	290	-

Sumber Data: *Annual Sales data Millennium Hotel Sirih Jakarta, January 2011 - January 2012, January 2012 - 2013, January 2013 - 2014*

Menurut tabel laporan penjualan yang di berikan pihak hotel, tidak ada renovasi ruangan yang di lakukan. Tetapi terdapat penurunan jumlah pelanggan. Hal ini di tunjukkan pada bulan desember 2011 ke bulan januari, 2012 dari 401 kamar yang tersedia hanya 375 kamar yang terisi. Sementara pada bulan desember 2012 ke bulan januari 2013, dari 401 kamar yang tersedia hanya terisi 350 kamar. Begitu pula pada periode bulan desember 2013 ke bulan januari 2014, dari 401 kamar yang tersedia untuk di sewakan yang, kamar yang terisi hanya 290 unit.

Data tersebut di dukung dengan adanya komentar yang buruk tentang Millennium Hotel Sirih. Kali ini komentar tentang pelanggan yang di kecewakan di karenakan harga yang tidak sepadan dengan pelayanan yang di berikan. Penulis komentar tersebut berasal dari singapura. Berikut adalah komentar yang ia tulis melalui laman tripadvisor tersebut: *“Stayed 9 days in this hotel. 26th Feb to 7th March Location of the hotel is not good as it is not close to any amenities/store. The nearest mall is at least 30 mins walk away. Looking down from 9th Floor, there is nothing walkable around it. Overall, I will not stay in this hotel again due to location and service standards. Not worth the price”*¹⁰. Pengunjung dari singapura ini menyatakan bahwa harga yang di patok oleh pihak hotel yaitu IDR 1.208.171 /Nite (SGD 128,67/Nite)¹¹ sehingga pengunjung dari singapura tersebut harus membayar IDR 10.879.462 atau sekitar SGD 1.158 (1 SGD adalah IDR 9394.8)¹² Ia merasa bahwa harga ini tidaklah sepadan dengan kualitas pelayanan hotel yang

¹⁰<http://www.traveloka.com/hotel/indonesia/jakarta/jakarta-pusat/millennium-hotel-sirih-jakarta?spec=11-11-2014.13-11-2014.2.1.HOTEL.48666>. Di akses pada tanggal 24 April 2015

¹¹<http://www.expedia.com.sg/Jakarta-Hotels-Millennium-Hotel-Sirih-Jakarta.h54025.Hotel-Information?chkin=03%2F11%2F2014&chkout=04%2F11%2F2014&rm1=a2&hwrqCacheKey=a6dedfee-7691-46f7-b97e-80402e78dacdHWRQ1414894968380&c=a584d15e-5907-4865-9d7a-ecaf0d234659&...> Di akses pada tanggal 24 April 2015

¹² Google Currencies

ia dapatkan. Sehingga pelanggan ini tidak akan menginap lagi pada hotel ini di karenakan harga yang tidak sepadan dengan kualitas layanannya.

Selain faktor persepsi harga, ada juga pelanggan yang mengomentari pelayanan *front desk* hotel yang kurang memuaskan. Berikut adalah komentar tersebut: *“I must say I am very dissapointed with this hotel! I booked this hotel around 4 pm and check in around 10 pm, but the receptionist said that our booking code isnt available, they made us wait for like 45 minutes before we got our room”*¹³. Pengunjung yang menulis *review* tersebut merasa kecewa dengan pelayanan *front office* Hotel yang mengurus proses *check-in* membuat pelanggan ini menunggu 45 menit untuk mendapatkan ruangan mereka.

Selain faktor persepsi harga dan kualitas pelayanan, perusahaan ini memiliki masalah dengan citra merek sampai *“as 4 Star hotel, this the terrible hotel i found”* Kali ini pengunjung hanya bisa berkata Hotel Millennium Sirih adalah hotel bintang 4 yang terburuk yang ia temui. Pengunjung lain juga mempertanyakan akan *Tagline* hotel ini yang berbunyi : *“you are the center of our world!”*¹⁴.

Berdasarkan catatan jumlah tamu serta komentar dari situs perbandingan hotel serta dari hotel tersebut, dapat kita simpulkan bahwa Hotel Millenium Sirih memiliki permasalahan yang berpotensi terkait dengan Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Serta Loyalitas Pelanggan. Yang di mana membuat penulis tertarik untuk memilih Hotel ini sebagai obyek penelitian.

¹³<http://www.booking.com/hotel/id/millennium-sirih-jakarta.html#tab-reviews>. Di akses pada tanggal 24 April 2015

¹⁴http://www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g294229-d301626-r163378275-Millennium_Hotel_Sirih_Jakarta-Jakarta_Java.html . Di akses pada tanggal 24 April 2015

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan peneliti dari komentar pelanggan maka peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan loyalitas tamu Hotel Millennium Sirih Jakarta. Adapun identifikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Harga
2. Kualitas pelayanan hotel
3. *Brand Image*
4. Loyalitas Tamu Hotel Millennium Sirih Jakarta

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini di peruntukkan bagi sektor usaha penyedia jasa perhotelan atau *Hospitality*. Dimana sektor bisnis jasa perhotelan atau *hospitality* adalah kesediaan menerima tamu dan menyediakan jasa tempat berlidung sementara bagi para tamu yang datang (*Housing*). Maka dari itu, penelitian ini tidak mencakup sektor usaha penyedia jasa lainnya seperti *Provider* Telekomunikasi, perbankan, Jasa transportasi, dan lain sebagainya. Batasan lainnya adalah Responden yang di tuju adalah Pelanggan Hotel Millennium Sirih Jakarta. Tidak ada perbandingan antar budaya pada penelitian ini di karenakan akan memberikan hasil yang berbeda. Lokasi geografis ataupun faktor sosial dan ekonomi sangatlah berbeda dari setiap belahan dunia dan akan menyebabkan pendekatan yang berbeda tentang loyalitas pelanggan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menyimpulkan permasalahan yang sedang di hadapi oleh Hotel Millennium Sirih Jakarta. Adapun permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Price Perception* mempengaruhi loyalitas tamu Hotel Millennium Sirih Jakarta?
2. Apakah Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* Hotel Millennium Sirih Jakarta mempengaruhi Loyalitas Pelanggan?
3. Apakah *brand Image* dari Hotel Millenium Sirih mempengaruhi loyalitas tamu?
4. Apakah *Price Perception*, Kualitas Pelayanan, dan *Brand Image*, mempengaruhi Loyalitas Tamu Hotel Millennium Sirih?

E. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak penulis maupun pihak perusahaan. Adapun manfaat yang di harapkan tersebut adalah sebagai berikut:

Bagi Penulis:

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini bagi penulis adalah sebagai berikut:

1. Guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Guna mengaplikasikan pengetahuan yang penulis dapatkan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi serta wawasan tentang Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Hotel, serta Citra Hotel terhadap Loyalitas Tamu Hotel.

Bagi Pihak Hotel Millenium Sirih (Perusahaan):

Di karenakan obyek penelitian adalah Hotel Millennium Sirih, maka penulis berharap akan berguna bagi pihak perusahaan. Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini bagi pihak perusahaan yaitu Hotel Millennium Sirih Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan tinjauan untuk memperbaiki permasalahan yang di hadapi oleh perusahaan terkait Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Hotel, serta Loyalitas Tamu Hotel.
2. Sebagai bahan umpan balik bagi perusahaan untuk mengaplikasikan strategi untuk menghadapi masalah dan menjadikan catatan untuk perusahaan jika menghadapi permasalahan yang bersangkutan dengan Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Hotel, serta Loyalitas Tamu Hotel.
3. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi serta wawasan tentang Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Hotel, serta Citra Hotel terhadap Loyalitas Tamu Hotel.