

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata ialah suatu kegiatan perjalanan orang atau berkumpulnya beberapa orang dari suatu tempat ke tempat lainnya baik dari kota ke kota ataupun dari negara lain dalam waktu tertentu dan melakukan perjalanan bertujuan untuk melancong, keperluan bisnis, ilmiah, bagian dari kegiatan agama dan bersilaturahmi

Seperti yang dinyatakan di dalam Undang-Undang (UUD) Republik Indonesia No.10 pada tahun 2009 terkait kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata merupakan macam-macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai macam fasilitas serta layanan yang telah disediakan oleh para pengusaha, masyarakat dan juga pemerintah pusat serta pemerintah daerah. kepariwisataan juga mendeskripsikan “*Wisata merupakan suatu aktivitas kunjungan yang dilaksanakan oleh individu ataupun kelompok untuk mendatangi suatu lokasi dan bertujuan untuk mencari hiburan, ekspansi pribadi, atau untuk mengsmstii keunikan daya tarik suatu tempat wisata yang ditangi untuk waktu selang*”.

Menurut Badan Pusat Statistik BPS Kepri (2019) Indonesia merupakan suatu negara yang mempunyai potensi ekonomi yang tinggi yang sedang diperhatikan oleh dunia internasional. Indonesia merupakan ekonomi terbesar di Asia Tenggara yang mempunyai beberapa keunikan yang dapat memposisikan negara kedalam kedudukan yang cukup bagus untuk mendapatkan perkembangan ekonomi yang cukup pesat. Indonesia memiliki bermacam-macam jenis budaya dan juga banyak memiliki wisata unik yang berbeda dengan Negara lain. Bisa

diamati dari peningkatan banyaknya wisatawan yang datang berkunjung setiap tahunnya. Berikut merupakan data perbandingan kunjungan wisatawan ke Indonesia lima tahun terakhir

Tabel 1.1 Data Kunjungan wisatawan ke Indonesia

Tahun	Jumlah Wisatawan
2015	9.729.350
2016	10.406.759
2017	12.023.981
2018	15.806.191
2019	16.110.818

Sumber : Badan Pusat Statistik BPS Kepri (2019)

Dilihat dari Tabel 1.1 wisatawan mancanegara (wisman) setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan sampai tahun 2018. Badan Pusat Statistik (BPS) mendata total kunjungan kedatangan wisman pada Juni 2019 mengalami kemajuan sebesar 15,48% secara bulanan. Kepala BPS Suhariyanto menyebutkan jumlah kunjungan wisatawan mencapai 1,45 juta kunjungan. Kenaikan wisman secara bulanan sebesar 15,48% dibanding Mei 2019 dan naik 9,94% secara tahunan.

BPS juga mendata total kunjungan wisatawan secara kumulatif dari bulan Januari–Juni 2019, total kunjungan wisatawan ke Indonesia sampai 7,83 juta. Jumlah tersebut naik menjadi 4,01% daripada total kunjungan wisatawan saat waktu yang sama pada tahun lalu yang totalnya 7,53 juta. Sedangkan total kunjungan wisman yang masuk dari pintu masuk laut mengalami kenaikan sebesar 15,29% secara bulanan atau 35,60% secara tahunan. Jumlah persentase kenaikan

tertinggi terjadi di pelabuhan Tanjung Balai Karimun dan Kepulauan Riau sebanyak 62,91%.

Dilansir dari kompasiana.com Batam adalah kota terbesar di Kepulauan Riau yang memiliki luas wilayah sebesar 715 KM² yang memiliki penduduk sebanyak 1.164.352. Batam sendiri memiliki banyak pulau, yang salah satunya Pulau Batam yang memiliki luas wilayah 415. Hal itu tentunya dapat dijadikan keuntungan tersendiri untuk Kota Batam, dapat dilihat dari peningkatan wisman yang datang setiap tahunnya ke Kota Batam (BPS).

Data yang diperoleh dari (DPKB) Dinas Pariwisata Kebudayaan Kota Batam adalah meningkatnya jumlah wisman yang melonjak tinggi dari setiap tahunnya seperti tahun 2010-2018. Wisatawan yang berasal dari Singapura memiliki persentase sebanyak 47,04% dari Januari-Maret 2018. Kenaikan tersebut merupakan peningkatan yang besar dibanding tahun 2017 sebanyak 132.551 kunjungan. Berikut ini merupakan data wisatawan yang masuk ke Kepulauan Riau dari Tahun 2017 sampai 2019.

Tabel 1.2. Data Kunjungan Wisatawan ke Batam

Tahun	Jan	Peb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Ok	Nop	Des
2017	129	94,7	126	134	112,3	125,9	117	119	118	112	120	192
2018	115,5	155,6	175,1	144,1	142,1	167,3	144,2	159,2	153,9	141,3	155,2	233
2019	128	158	173	155	146,0	176,1	148,2	183	159	158	167	190

Sumber : Badan Pusat Statistik BPS Kepri (2019)

Tabel 1.2 di atas menunjukkan, wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam selama bulan Juli 2019 terdapat sejumlah 148.205 pendatang, yang mana terjadi penurunan sejumlah 15,88% dibanding jumlah wisman pada Juni sejumlah 176.187 pengunjung. Jika dibandingkan dengan bulan Juli 2018, kunjungan wisatawan Juli

Universitas Internasional Batam

2019 terjadi kenaikan, yaitu sejumlah 2,75%. Secara kumulatif, Januari-Juli 2019 total kunjungan wisatawan ke Kota Batam tercatat 1.086.796 kunjungan atau naik sejumlah 4,06 persen dibandingkan dengan total kunjungan wisatawan pada waktu yang sama pada tahun sebelumnya yang mencapai 1.044.349 kunjungan.

Wisatawan asing yang datang umumnya banyak meluangkan waktu mereka di resort atau hotel yang berada di kota Batam. Nilai rupiah yang melemah bisa menjadi keuntungan sendiri bagi wisatawan yang datang. Wisatawan umumnya juga menghabiskan waktu untuk bermain golf, berbelanja berbagai macam makanan, pakaian dan berkunjung ke barelang, ada yang menghabiskan waktunya dengan berjalan-jalan ke Ocarina, karena di ocarina terdapat waterpark dan taman bermain anak (www.batampos.co.id, 2019).

Perkembangan pariwisata di Indonesia apalagi di Batam tentunya juga harus seimbang dengan kesediaan fasilitas supaya wisatawan nyaman dan juga agar aktifitas wisata dapat berjalan lancar. Menurut Kementerian Kebudayaan dan pariwisata pada tahun 2010 berpendapat ada beberapa unsur yang dapat meningkatkan mulusnya pariwisata berjalan dengan baik seperti jasa perjalanan wisata, restoran, hotel dan souvenir (Portal BPS Kepri n.d.).

Wisatawan yang bermalam di hotel akan merasakan pelayanan yang disideiakan oleh pihak hotel dan akan menilainya. Kelengkapan yang telah disiapkan oleh hotel juga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan juga mengkomparasi hotel satu dengan lainnya berdasarkan dengan yang pernah mereka alami. Pengalaman yang dirasakan oleh setiap orang tentunya berbeda, kepuasan konsumen dapat dilihat dari sudut pandang setiap konsumen, walaupun hotel telah menempatkan kepuasan setiap konsumen sebagai tujuan utama.

Menurut Heirati et al., (2016) pelanggan sering mengeluh mengenai; penjemputan yang terlalu lama, kamarnya belum siap, tidak sesuai perengkapan hotel dengan promosi yang diambil di internet, lamanya ketika melakukan proses registrasi, adanya kesalahan dalam pencatatan reservasi dan kesalahan tipe kamar dengan harga yang telah dipesan. Gagalnya pelayanan tersebut dapat mengakibatkan wisatawan frustrasi saat liburan, maka dari itu pentingnya melakukan komunikasi dan interaksi antara konsumen dan karyawan hotel dan harus ditingkatkan untuk meminimalkan kenyataan bagi pelanggan.

Dalam memilih hotel yang akan di tempati, wisatawan akan mencari informasi dari berbagai macam situs website. Hal tersebut dilakukan untuk mempertimbangkan harga yang ditawarkan dan juga pengalaman dari pengunjung yang pernah menginap. Semakin banyak ulasan positif tentang hotel tersebut, maka wisatawan dapat mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen yang menginap dan akhirnya tidak akan ragu untuk memilih hotel tersebut.

Tabel 1.3. Jumlah Rating dan Ulasan Pengunjung Hotel Bintang di Batam

NO	Nama Hotel	Jumla Rating	Jumlah Ulasan
1	Harris Hotel	4/5	2,028
2	Batam City Condotel (BCC) Hotel	3.5/5	809
3	Swiss-Belhotel Harbour Bay	4/5	785
4	Harmoni One Convention Hotel	4/5	590
5	Best Western Premier Panbil Hotel	4,5/5	435
6	Grand I Hotel	4/5	527
7	Nagoya Hill Hotel	4/5	357

Universitas Internasional Batam

8	Nagoya Mansion Hotel & Residence	3.5/5	369
9	Harmonie Suites Hotel	4/5	296
10	Planet Holiday Hotel	3.5/5	228
11	Golden View Hotel	3.5/5	218
12	Pacific Palace Hotel	3.5/5	202
13	Harmoni Hotel	3.5/5	167
14	Crown Vista Hotel	4/5	127
15	Graha Gemilang Internasional Hotel	2.5/5	76

Sumber:Badan Pusat Statistik BPS Kepri (2019)

Berikut merupakan beberapa hotel yang tutup di Kota Batam 3 tahun terakhir. Hotel Sari Jaya, Nagoya tutup total, penutupan hotel tersebut sudah diumumkan pihak manajemen secara resmi oleh pihak Hotel pada 1 Maret 2017 Batam Pos.co.id (2019). Pada tahun 2018 Hotel Mercure yang mempunyai 159 kamar dengan tempat strategis dan memiliki banyak fasilitas mengalami penutupan. Hal tersebut disebabkan oleh minimnya pengunjung ke hotel, sehingga pihak hotel sendiri tidak dapat beroperasi. Goodway Hotel juga tutup yang memiliki 268 kamar juga berhenti beroperasi. Goodway Hotel adalah salah satu hotel tertua di Kota Batam. Selain itu, hotel berbintang tiga di Batam yakni Amir Hotel yang terletak di Harbourbay, Jodoh, Batam juga berhenti beroperasi sejak Sabtu 13 Juli 2019 lalu (Portal Kepri, 2020).

Menurut (PHRI) Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Kota Batam, meskipun banyak wisatawan yang datang, kunjungan hotel di Batam

tergolong lemah dikarenakan masih ada hotel yang tutup. Allium tutup, Sijori Resort tutup (Batam Pos.co.id, 2019). Wisman yang melakukan kunjungan ke Kota Batam lebih banyak melewati satu pintu dan Kota Batam sendiri memiliki peran asosiasi pariwisata cukup penting dalam upaya peningkatan pariwisata, yang mana pertumbuhan hotel akan terus tumbuh (Kepri, 2019).

Dari permasalahan diatas tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu menganalisa manfaat dari pemulihan pelayanan dilakukan untuk loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Secara khusus, mengeksplorasi aspek pemulihan layanan yang dapat dicapai dengan cara yaitu: Keadilan Prosedural, Keadilan Distributive dan Keadilan Interaksional dan menganalisis keterkaitan terhadap kepuasan konsumen yang bisa menjadikan konsumen setia. Temuan ini untuk berguna menjadi tambahan ilmu kepada para penyedia jasa seperti hotel terutama di Batam.

Tempat usaha yang beroperasi di bidang jasa seperti perhotelan akan terus fokus untuk memperbaiki kualitas dari jasa yang telah disediakan supaya cocok untuk pelanggan. Ketika citra perusahaan baik tentunya akan menghasilkan kesetiaan. Dari pemaparan diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan

judul **“Pengaruh Pemulihan Pelayanan terhadap Kesetiaan Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Hotel di Kota Batam”**

1.2 Permasalahan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Distribute Justice* berpengaruh terhadap *Tourist Satisfaction* ?
2. Apakah *Procedural Justice* berpengaruh terhadap *Tourist Satisfaction* ?

Universitas Internasional Batam

3. Apakah *Interactional Justice* berpengaruh terhadap *Tourist Satisfaction*?
4. Apakah *Tourist Satisfaction* berpengaruh terhadap *Customer Loyalti* ?
5. Apakah *International Tourist* merupakan moderator *tourist satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa pengaruh *Distribute Justice* terhadap *Tourist Satisfaction*
2. Untuk menganalisa pengaruh *Procedural Justice* terhadap *Tourist Satisfaction*
3. Untuk menganalisa pengaruh *Interactional Justice* terhadap *Tourist Satisfaction*
4. Untuk menganalisa pengaruh *Tourist Satisfaction* terhadap *Customer Loyalti*
5. Untuk menganalisa pengaruh moderasi *tourist international* terhadap *Customer Loyalty*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Manajemen Hotel

Bagi manajemen hotel diharapkan dapat dijadikan saran untuk meningkatkan kinerja dengan memberikan kualitas jasa yang baik yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Peneliti

Untuk peneliti agar dapat dijadikan bahan pertimbangan agar dapat memahami faktor apa saja yang bisa membuat pelanggan tertarik.

c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan contoh atau masukan bagi peneliti yang lain yang juga meneliti tentang *Customer Loyalty*.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini memiliki tujuan yaitu :

BAB I :PENDAHULUAN

Di dalam bab ini akan dijelaskan terkait mengapa menulis mengangkat topik ini, permasalahan apa yang terjadi, manfaat dan tujuan dilakukannya penelitian dan juga sistematika pembahasan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Di dalam bab ini akan dirincikan teori apa saja yang digunakan untuk dasar dalam menganalisa masalah yang berhubungan dengan variabel serta metode apa yang dipakai untuk menganalisis data.

BAB III : METODE PENELITIAN

Penulis akan merincikan tentang rancangan penelitian, objek, Teknik pengumpulan datanya, metode Analisa yang dipakai, definisi operasional dan juga pengujian dari hipotesis.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

DI bab ini dijelaskan mengenai perolehan hasil dari analisis data yang diperoleh dari pengujian hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya dan juga keterbatasan yang dialami.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN