

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Hotel Le Polonia merupakan hotel yang terletak di kawasan perkotaan di kota Medan. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 1977 dengan jumlah kamar pada saat itu sebanyak 51 kamar. Dengan menawarkan konsep yang klasik dan memberikan fasilitas yang bagus dan serta kenyamanan bagi pengunjung hotel. Pada saat ini, jenis-jenis kamar yang ditawarkan oleh Hotel Le Polonia adalah *superior deluxe, family room, premier deluxe, junior suite, dan polonia suite*. Hotel ini tetap mampu beroperasi ditengah pandemi *Covid-19* yang menyerang dunia pada tahun 2020 dimana hal tersebut menyebabkan sejumlah mall, hotel, tempat rekreasi dll mengalami kendala dalam operasional bahkan tutup, namun hotel Le Polonia masih mampu bertahan di era gempuran *Covid-19* walaupun jumlah pengunjung dibatasi bahkan kerap tidak ada pengunjung sama sekali pada masa tersebut. Akan tetapi jumlah pengunjung mengalami penurunan dikarenakan keterbatasan dalam waktu yang cukup lama sehingga untuk meningkatkan performa hotel, hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah pengunjung yang mengalami penurunan pada bulan januari 2022 s/d desember 2022 yakni berkisar hanya 4.000 hingga 7.500 pengunjung yang menginap di hotel Le Polonia Medan. Dan jumlah tersebut jauh dari target sasaran yakni 10.000 pengunjung tiap bulannya. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi pihak manajemen untuk dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang menginap atau menggunakan fasilitas hotel demi tercapainya target penjualan seperti sedia kala.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis, jadi peningkatan jumlah pengunjung tidak terlepas dari kepuasan pelanggan yang menginap. Kotler (2000:52) mengatakan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya tentang kinerja tersebut. Oleh karena itu, performa hotel Le Polonia dapat ditingkatkan jika pelanggan puas dengan pelayanan dan fasilitasnya. Seperti yang diketahui, lokasinya yang strategis di Medan memberi hotel nilai lebih untuk bersaing dengan hotel lain. Salah satu hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah karyawan yang berkompeten. Karyawan yang berkompeten adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berhasil dalam pekerjaan atau tugas tertentu. Misalnya, karyawan *Customer Service* yang dapat berbicara dalam bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya untuk melayani pelanggan dari luar negeri, asisten yang cekatan untuk dapat gesit membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan mancanegara. Oleh karena itu ini menjadi perhatian khusus bagi pihak hotel yang harus dapat selalu mengukur tingkat kompetensi karyawannya untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan yang harapannya dapat menjaga kepuasan pelanggan menginap di hotel Le Polonia Medan.

Tidak hanya itu, lingkungan fisik juga merupakan hal harus diperhatikan dari perusahaan karena lingkungan fisik adalah lingkungan yang diciptakan oleh penyedia layanan agar

konsumen merasa puas dan nyaman ketika berada di lingkungan hotel. Misalnya saja seperti kamar hotel dengan design yang modern dan masa kini, lingkungan hotel yang nyaman dilengkapi dengan tanaman hias dan tanaman yang asri, udara di sekitar hotel yang tetap terjaga segar, adanya parkir yang luas dan aman serta lain sebagainya. Hal ini dapat meningkatkan persepsi dan citra hotel sehingga pelanggan yang menginap puas dan lebih sering mengunjungi hotel.

Sejalan dengan hal tersebut, promosi juga menjadi alasan utama dalam peningkatan pengunjung dan diduga dapat menjadi nilai kepuasan tersendiri bagi pengunjung hotel yang menginap karena promosi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menarik konsumen agar membeli produk/jasa yang kita tawarkan. Swastha (2000:245) menyatakan bahwa periklanan merupakan alat yang menyampaikan sesuatu hal, sehingga seseorang atau lembaga dapat mengadakan periklanan untuk membujuk masyarakat agar mau membeli atau mencoba produk yang ditawarkan. Adapun promosi yang diberikan hotel Le Polonia seperti promo wedding, promo food and beverage, dan promo diskon harga menginap pada waktu tertentu yang dapat diakses melalui laman web hotel maupun aplikasi penyedia layanan perhotelan, akan tetapi promosi yang diberikan pihak hotel dirasa masih kurang mendongkrak kepuasan pengunjung hotel. Oleh karena itu diperlukan usaha untuk dapat memingkatkan promosi yang harapannya tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung akan tetapi juga dapat mempertahankan eksistensi hotel dan meningkatkan volume pengunjung yang menginap di hotel Le Polonia Medan. Pengunjung yang di targetkan ialah semua masyarakat baik dari dalam maupun luar negeri yang berniat untuk berwisata ke kota Medan maupun pengunjung yang sedang melakukan perjalanan bisnis/ sedang dinas, dan lain lain. Sehingga pangsa pasar untuk bidang perhotelan sangatlah luas.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Karyawan, Lingkungan Fisik dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Menginap di Hotel Le Polonia Medan”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

1. Karyawan hotel Le Polonia perlu dilakukan pengukuran kompetensi karyawan di bidang pekerjaan masing masing agar dapat menjaga kepuasan pelanggan menginap di hotel.
2. Lingkungan fisik menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pihak hotel agar menjaga persepsi, citra hotel dan harapannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan menginap di hotel Le Polonia Medan.
3. Promosi yang masih kurang gencar dilakukan pihak hotel menjadi perhatian khusus dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Kepuasan pengunjung menjadi langkah utama dalam meningkatkan citra hotel serta peningkatan volume pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan yang hal tersebut diduga dapat diperhatikan melalui kompetensi karyawan, lingkungan fisik dan juga promosi yang diberikan pihak hotel.

### **1.3. Rumusan Masalah**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi karyawan, lingkungan fisik dan promosi terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.

### **1.4. Tinjauan Pustaka**

#### **Teori Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung**

Rekrutmen menurut Lijan (2016:120), adalah serangkaian proses untuk menemukan kandidat yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang diperlukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawannya.

#### **Teori Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pengunjung**

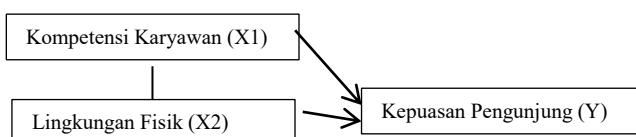
Menurut Muhammad Ihsan dalam jurnalnya (2021), lingkungan merupakan komponen utama yang memengaruhi kepuasan konsumen saat menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan. Pesahaan yang indah akan dilihat oleh pelanggan. Dengan kata lain, tempat hotel yang bersih dapat membuat tamu senang, sedangkan tempat yang kotor atau tidak higienis dapat membuat tamu tidak nyaman.

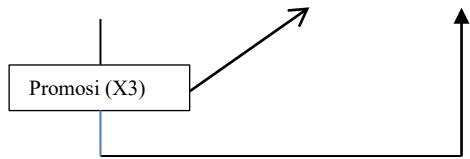
#### **Teori Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung**

Menurut Khodir (2007), promosi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung dan membuat mereka membuat keputusan yang lebih baik saat berkunjung. Keputusan berkunjung dibuat sebagai tanggapan terhadap perilaku pelanggan yang membandingkan kinerja dengan hasil.

Meskipun kebanyakan promosi diadakan karena adanya event tertentu, promosi merupakan salah satu senjata andalan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung hotel. Namun, jika hotel dapat memberikan layanan yang luar biasa selama event promosi, kemungkinan besar pengunjung akan kembali ke hotel, bahkan tanpa promosi.

### **Kerangka Konseptual**





## 1.5. Hipotesis Penelitian

Menurut Sujarweni (2015 : 68) bahwa hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1= Kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.

H2= Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.

H3= Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.

H4= Kompetensi karyawan, lingkungan fisik dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung menginap di hotel Le Polonia Medan.