

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, dampak dari adanya masalah lingkungan semakin beragam. Tidak sedikit dari masalah tersebut yang disebabkan oleh kegiatan operasi yang mengabaikan kelestarian lingkungan. Masalah lingkungan pada umumnya hanya berfokus pada industri manufaktur, sedangkan industri jasa seperti industri perhotelan rata-rata dianggap tidak memiliki dampak yang besar terhadap lingkungan dibandingkan industri manufaktur. Walaupun demikian, industri jasa meski bersifat *intangibile* juga dapat menimbulkan dampak lingkungan yang baik secara langsung maupun tidak langsung seperti limbah maupun penggunaan sumber daya alam yang berlebihan.

Industri pariwisata (*tourism*) merupakan industri jasa yang meningkat dalam belakangan ini, Industri pariwisata saat ini meningkat secara drastis dan pada tahun 2016-2017 tingkat kunjungan wisatawan asing ke Indonesia mencapai 1,35 juta orang dan meningkat sebesar 7,81 juta (Kompas, 2017). Secara tidak langsung mempengaruhi industri perhotelan yang menjadi salah satu penggerak utama dalam industri pariwisata. Industri perhotelan menjadi sangat menarik untuk diteliti dari melalui pengelolaan lingkungannya karena kegiatan operasional hotel yang menyediakan tidak hanya jasa melainkan juga produk seperti makanan dan minuman serta konsep rumah sakit yang dengan kata lain mengandalkan keramahtamahan dan memenuhi semua kebutuhan tamu hotel agar aman dan nyaman. Selain itu, Keunggulan kompetitif juga perlu dimiliki oleh setiap

perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu faktor yang memiliki keunggulan kompetitif adalah penerapan konsep berbasis ramah lingkungan dan pelayanan yang berkualitas. Konsep ramah lingkungan merupakan konsep yang memiliki tingkat kepedulian terhadap lingkungan, sedangkan kualitas pelayanan yang baik yang ditandai dengan terpenuhi harapan dan kepuasan pelanggan akibat ketepatan cara pelayanan yang merupakan faktor penunjang dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Di kota Jepara, Penerapan hotel berbasis *green* sendiri masih sangat langka, karena konsep ini masih sangat baru. Dengan kesadaran dan mengubah pandangan pola pikir konsumen tentang pentingnya menjaga lingkungan, perusahaan dituntut untuk menyesuaikan diri dalam banyak hal seperti dalam segi produksi, mendesain produk, kualitas, minimalisasi dampak produk terhadap lingkungan, hingga strategi yang tepat untuk menerapkan *green* hotel. Pada prinsipnya menunjukkan bahwa berkembangnya jumlah hotel di Jepara memiliki dampak serius bagi lingkungan, namun uniknya sejumlah hotel hadir dan justru membuat inovasi sebagai hotel yang *green* dan ramah lingkungan. Menurut peneliti, di Jepara belum terlalu banyak hotel yang menerapkan prinsip ramah lingkungan. Pada umumnya perusahaan perhotelan hanya memikirkan dan memberikan layanan sebagai tempat penginapan saja tanpa menerapkan prinsip peduli lingkungan.. Di Jepara, terdapat hotel yang mulai memperhatikan aspek *green* / ramah lingkungan , salah satu diantaranya adalah hotel Syailendra yang ada di Jepara Pada April 2015 Hotel Syailendra berhasil mendapatkan penghargaan sebagai hotel dalam kategori ramah lingkungan dan berkonsep *green* hotel.

Penghargaan ini ditujukan untuk memberikan apresiasi kepada hotel yang telah memiliki kebijakan, pengembangan, pengelolaan, dan kerja sama yang maksimal dalam penghijauan dan keramahan lingkungan di dalam hotel tersebut.

Hotel Syailendra Jepara yang telah berdiri sejak tahun 2015 dan menduduki peringkat hotel berbintang 2 pada data BPS dinas pariwisata tahun 2017. Hotel tersebut lebih mengutamakan keindahan yang bersifat green sebagai daya tarik utamanya. Tidak hanya itu, Hotel Syailendra Jepara juga aktif melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk warga sekitar, seperti penanaman pohon, membersihkan sampah, dan lain sebagainya. Segala aktivitas tersebut merupakan bagian dari green hotel. Unikny lagi, hotel ini dibangun menggunakan bahan bangunan ramah lingkungan termasuk beton yang terbuat dari fly ash, material daur ulang, dan penggunaan kembali (*re-use*) bahan-bahan seperti kayu, baja, serta besi. Produk dan peralatan yang digunakan dalam hotel pun terbuat dari bahan ramah lingkungan seperti sendok dari kayu, wangi wangian dan lain lain.

Salah satu keindahan bangunan yang ada didalam hotel tersebut adalah bagian ruang kamar diberikan puing puing daun yang merupakan ciri khas hotel Syailendra. Penelitian sebelumnya lebih banyak memotret tentang pengaruh green brand terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Padahal menurut peneliti untuk mencapai keputusan pembelian maupun kepuasan konsumen, dibutuhkan strategi komunikasi yang tepat pada target melalui peduli lingkungan/green. Green bukan hanya menyoal tentang branding produk atau tempat yang “hijau.” Roper (2010) menambahkan bahwa dalam konteks kompleks

keprihatinan tentang kerusakan lingkungan, terutama perubahan iklim, tanpa integritas penuh adalah strategi bisnis dengan risiko tinggi. Ada banyak temuan yang menarik dari objek penelitian, yaitu pada Hotel Syailendra Jepara. Meskipun usia perusahaan yang dapat terbilang baru tetapi dapat secara cepat dan menjadikan keunggulan tersendiri. Hotel ini mampu beradaptasi pada tuntutan lingkungan masyarakat global untuk menjadi hotel yang berbasis green.

Dalam penelitian ini akan membahas bagaimana industri perhotelan yang berbasis green hotel mampu menarik konsumen. Tentunya perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal, produk yang unik, fasilitas yang memadai, promosi dan lain lain. Sehingga, konsumen akan tertarik. Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Syailendra yang merupakan salah satu hotel yang memberikan konsep green dan bangunan yang eksotis dan berbasis ramah lingkungan. Meskipun hotel syailendra baru berjalan 3 tahun namun sudah memberikan dampak positif bagi lingkungan serta mempunyai jumlah pengunjung yang cukup ramai setiap tahun. Dibawah ini adalah daftar jumlah pengunjung Hotel Syailendra.

Tabel 1. 1. Jumlah Pengunjung Hotel Syailendra

TAHUN	JUMLAH PENGUNJUNG
2015	10.010
2016	14.140
2017	14.030

Sumber : (Data Pengunjung Hotel Syailendra, 2015-2017)

Berdasarkan tabel diatas pihak hotel mengatakan bahwa persaingan bisnis perhotelan di Jepara saat ini sangat berkembang pesat. Sehingga, pihak perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi dan memberikan tambahan konsep

untuk perusahaan. Pada tahun 2015 sampai sekarang Hotel Syailendra mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 terjadi penurunan 5% dibandingkan tahun 2016 dikarenakan pada tahun 2017 ada beberapa hotel baru yang berdiri di Jepara dan menerapkan konsep yang sama seperti Hotel Samudra atau Alta Hotel. Tetapi, hal tersebut tidak membuat pihak hotel merasa dirugikan. Akan tetapi, hotel mengharuskan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan segala sumber daya alam yang ada. Dengan menurunnya tingkat hunian di tahun terakhir perusahaan perlu mencari alternatif lain supaya bisa meningkatkan jumlah pengunjung. Oleh karena itu, apa yang menjadi faktor seseorang untuk memilih menginap di Hotel Syailendra menjadi sangat penting hal itu dikarenakan untuk meningkatkan sistem kerja atau sesuatu yang masih kurang dalam menjalankan suatu usaha.

Berdasarkan fenomena dan data pendukung yang diperoleh tersebut peneliti akan melakukan analisis mengenai keputusan pembelian jasa memilih hotel berbasis *green* di Jepara. Adapun faktor-faktor yang akan diteliti yaitu Promosi, Fasilitas, dan Kualitas pelayanan. Dalam sebuah industri jasa tentunya banyak sekali faktor yang harus dijalankan untuk mendukung usaha tersebut. Salah satunya adalah promosi. Promosi merupakan upaya untuk memberitahukan atau menawarkan suatu produk jasa dengan tujuan untuk menarik calon pembeli (Kotler, 2009). Menurut Noor (2016) mengatakan bahwa promosi memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan Konsumen berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2014) bahwa variabel promosi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen. Jadi, jika dalam industri jasa memberikan promosi

yang menarik, perusahaan akan meningkatkan sebuah usaha. Begitu pula dengan fasilitas memiliki pengaruh positif dengan fasilitas yang baik akan membentuk persepsi atau pandangan di mata konsumen Pristanto,dkk (2012). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruslin (2016) bahwa fasilitas merupakan sarana yang difasilitasi oleh pihak hotel yang merupakan faktor penentu konsumen untuk memilih tempat tinggal atau menyewa disebuah hotel penelitian fasilitas tersebut berpengaruh negatif. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif Ruslin (2016) dalam memberikan pelayanan perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang menjanjikan dan terpercaya. Kebijakan tersebut dapat membantu para konsumen untuk menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Promosi, Fasilitas, dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa dalam memilih hotel berbasis Green (Studi pada Hotel Syailendra Jepara)”** yang mana terdapat fenomena pada hotel syailendra yang menerapkan konsep Green atau ramah lingkungan dan didukung oleh penelitian terdahulu dan belum pernah ada penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tersebut.

1.2. Ruang Lingkup

Penulis membatasi masalah pada *keputusan pembelian jasa* sebagai variabel dependen (Y) dan, Promosi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X1,X2, dan X3). Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah terletak di Jl. HOS Cokroaminoto no.27 kauman Jepara Jawa tengah yaitu tepatnya di Syailendra hotel.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan di dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Promosi terhadap keputusan pembelian jasa dalam memilih hotel berbasis *green* di syailendra?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap keputusan pembelian jasa dalam memilih hotel berbasis *green* di syailendra?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa dalam memilih hotel berbasis *green* di syailendra?

1.4. Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Promosi terhadap keputusan pembelian jasa dalam memilih hotel berbasis *green* di syailendra.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian jasa dalam memilih hotel berbasis *green* di syailendra.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa dalam memilih hotel berbasis *green* di syailendra Manfaat Penelitian.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut

a. Manfaat Teoritikal

Dalam penelitian ini akan memberikan bukti berupa fakta empiris bahwa faktor internal hotel berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa. Selain itu, penelitian ini akan memberikan manfaat pengetahuan serta wawasan baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

b. Manfaat Praktikal

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai bahan referensi dalam bidang ekonomi dan bisnis. Serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian selanjutnya sehingga penelitian yang akan datang akan lebih baik dan bermanfaat.

2. Bagi Perusahaan/Objek yang Diteliti

Hasil dari penelitian ini di harapkan perusahaan lebih memahami dalam mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen. Sehingga perusahaan dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab yang disusun secara berurutan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai tinjauan pustaka sebagai dasar penelitian yang terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian, pemilihan sampel, data yang diperlukan, sumber pengumpulan data, metode analisis, pengolahan data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai deskripsi obyek penelitian yang terdiri dari gambaran umum sampel dan hasil olah data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai simpulan penelitian, keterbatasan serta saran bagi penelitian mendatang

