**Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**

**Ronaldo Putra¹,Ira Meirina Chair²**

*¹UniversitasNegeri Padang*

*Email:* putraronaldo1@gmail.com,Meirinaira@yahoo.com

**Abstrak**

Latar belakang dari penelitian ini berdasarkan adanya masalah yang ditemukan di hotel dan juga adanya komplaintamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Adapun masalah dan complainyang ditemukan seperti tamu komplain mengenai kamar toilet yang kurang bersih dan peralatan kamar mandi tidak diganti seperti *sleeper* dan *tissue toilet*. Dalam penelitian ini ada 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Cara dalam pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini tergolong pada deskriptif kuantitatif dengan metode yang digunakan *assositif* hubungan kausal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 99 responden dan teknik pengambilan sampelnya yaitu teknik *non probability sampling.* Penelitian ini dengan melakukan penyebaran angket kepada tamu hotel. Dalam pengukuran dalam variabel X dan variabel Y dengan menggunakan skala *likert.* Distribusi datavariabel fasilitas kamar berada pada kategori baik dan untuk distribusi variabel keputusan menginap berada pada ketegori baik. Setelah pengolahan data didapat uji F dengan hasil diperoleh F hitung sebesar 14,569 dengan nilai sig 0,002 kecil dari 0,05, dapat dijelaskan bahwa variabel fasilitas kamar dapat menjelaskan variabel keputusan menginap yang secara signifikan dengan hasil Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil data yang didapat untuk uji koefisiensi variabel yaitu dengan nilai sig. 0,002 kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa variabel failitas kamar memiliki peran yang positif terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hasil dari uji koefisiensi determinasi menunjukan 13,1% fasilitas kamar mempengaruhi keputusan mnginap di Grand Rocky hotel Bukittinggi.

**Kata kunci** : Fasilitas kamar, Keputusan menginap

**Abstrak**

Latar belakang dari penelitian ini berdasarkan adanya masalah yang ditemukan di hotel dan juga adanya komplain tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Adapun masalah dan keluhan yang ditemukan seperti tamu komplain mengenai kamar toilet yang kurang bersih dan peralatan kamar mandi tidak akan diganti seperti sleeper dan tissue toilet. Dalam penelitian ini ada 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Cara dalam pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini tergolong pada deskriptif kuantitatif dengan metode yang digunakan asosiatif hubungan kausal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 99 responden dan teknik pengambilan sampelnya yaitu teknik non probability sampling. Penelitian ini dengan melakukan penyebaran angket kepada tamu hotel. Dalam pengukuran dalam variabel X dan variabel Y dengan menggunakan skala likert. Distribusi variabel fasilitas kamar berada pada kategori baik dan untuk variabel distribusi keputusan menginap berada pada ketegori baik. Setelah pengolahan data uji F dengan hasil yang diperoleh F hitung sebesar 14.569 dengan nilai sig 0,002 kecil dari 0,05, dapat dijelaskan bahwa variabel fasilitas kamar dapat menjelaskan variabel keputusan menginap secara signifikan dengan hasil Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil data yang didapat untuk menguji variabel koefisiensi yaitu dengan nilai sig. 0,002 kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa variabel failitas kamar memiliki peran yang positif terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hasil dari uji koefisiensi determinasi menunjukan 13,1% fasilitas kamar mempengaruhi keputusan mnginap di hotel Grand Rocky Bukittinggi.

**Kata kunci** : Fasilitas kamar, Keputusan menginap

**PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan industri di berbagai bidang mengalami perkembangan yang sangat pesat, maka segala usaha dilakukan agar dapat memenangkan persaingan. Demikian halnya dengan dunia pariwisata, Pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala–gejala yang timbul dari adanya orang asing dan perjalanannya itu tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungannya dengan kegiatan untuk mencari nafkah[1]. Dampak dari pariwisata tersebut di Indonesia khususnya di Sumatera Barat banyak berdirinya hotel berbintang untuk mendukung pariwisata tersebut sebagai sarana akomodasi. Pada saat ini Indonesia sedang mengembangkan kepariwisataannya terutama di daerah-daerah yang memiliki banyak potensi untuk menarik wisatawan yang dapat menambah devisa Negara dan daerah salah satunya Kota Bukittinggi. Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang ada di Sumatera Barat, dimana kota Bukittinggi adalah kota yang kaya akan keindahan alamnya seperti Ngarai Sianok, Jam Gadang, Lobang japang, Kebun Binatang dll.

Pemerintah kota Bukittingi mengharapkan segala potensi yang dimiliki dapat menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk berkunjung. Dengan demikian, maka wisatawan memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, serta tempat menginap bila perjalanan melebihi dari 24 jam. Maka dimunculkanlah berbagai sarana tranportasi, rumah makan, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Oleh karena itu pemerintah daerah kota Bukittinggi mendorong pengusaha untuk berinvestasi salah satu nya di bidang jasa perhotelan. Hotel sendiri adalah suatu bisnis jasa yang dikelola untuk menyediakan jasa akomodasi secara komersial yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman maupun fasilitas dan pelayanan jasa lainnya yang disediakan untuk setiap orang yang ingin memperoleh pelayanan [2]. Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah hotel berbintang 4 yang berada di Jln. Yos Sudarso No.29 Benteng Guguak Panjang, Bukittinggi yang merupakan salah satu hotel terkenal di Kota Bukittinggi. Hotel ini memiliki letak yang strategis dengan pusat kota dan objek wisata yang di sekitarnya. Grand Rocky Hotel Bukittinggi saat ini memiliki kamar yang memenuhi kebutuhan menginap yang tersedia untuk dijual kepada tamu dan juga menyediakan fasilitas lain seperti, *restaurant, lounge, swimming pool,* dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu saat menginap di hotel agar tamu merasa puas dan kembali lagi untuk menginap di hotel.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel menarik dan mempertahankan tamu untuk menginap di hotel, tentang pengambilan keputusan adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternative sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang di anggap paling menguntungkan.

Tingkat hunian tamu yang mengambil keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi periode September 2020 – Desember 2020, dapat dilihat pada tabel 1.

Table 1. Tingkat kujungan tamu pada bulan November 2020-Februari

|  |  |
| --- | --- |
| Bulan | Tamu yang menginap |
| Kamar terjual | Total tamu |
|
| September | 3785 | 7652 |
| Oktober | 3564 | 7387 |
| November | 3346 | 7131 |
| Desember | 3014 | 7052 |
| Total | 13.709 | 29.222 |

Sumber: HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi (2021)

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan menginap, dengan memberikan fasilitas kamar yang sesuai dengan standar yang ditetapkan ditinjau dari empat indikator yaitu *amenity packages* (Perlengkapan kamar mandi dan kamar tidur)*, guest essential (*Penunjang Kebutuhan Tamu)*, guest expendable* (Perlengkapan yang memiliki anggran terbatas)*, guest loan items* (Barang barang yang dipinjamkan ke tamu [3]. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi selama berada dihotel [4]. Jika fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar hotel maka akan tercapai kepuasan tamu sehingga adanya keiinginan dari tamu untuk datang dan menginap kembali di hotel tersebut. Berdasarkan Observasi pada tanggal 01 maret 2021, penulis menemukan masalah tentang fasilitas kamar yang disediakan oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hasil observasi penulis di Grand Rocky Hotel Bukittinggi antara lain sebagai berikut

Permasalahan yang penulis dapatkan menurunnya tingkat hunian tamu menginap dan tamu juga mengatakan ketidakpuasan karna beberapa faktor seperti fasilitas kamar nya kurang bagus selama menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Penulis menemukan masalah lain dari ulasan website Grand Rocky Hotel mengatakan untuk pelayanan sudah bagus dan bagi yang berencana Cuma bertualang di kota bukittinggi mending cari alternative lain aja dan sendok teh atau kopi tidak tersedia di kamar dan toilet nya juga bau serta *tissue roll* tidak di ganti

Pentingnya penelitian ini yaitu guna mengetahui pendapat tamu mengenai fasilitas kamar terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Oleh karena itu peneliti memiliki keinginan melaksanakan penelitian untuk mengetahui bagaimana fasilitas kamar terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang dijadikan dalam bentuk tugas akhir skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Menginap Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”.**

**METODOLOGI PENELITIAN**

jenis penelitian ini digolongkan kepada deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [5].

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif assosiatif kausal. adalah “Hubungan yang bersifat sebab akibat, jadi disini ada variabel *independen* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependen* (dipengaruhi)” [6]. Jadi disini terdapat variabel independen yaitu Fasilitas Kamar dan variabel dependen yaitu keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

[Pengertian Sampel adalah](http://www.landasanteori.com/) bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [7]. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel insidental, sampel insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dari penelitian ini adalah tamu yang sedang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Didapatkan jumlah 99 orang untuk total responden yang diakui sudah representatif karena jumlah sampel lebih dari batas minimal 30 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan menggunakan lima pilihan jawaban, melalui uji validitas dan reliabilitas, dibantu dengan menggunakan SPSS , dalam menentukan besar pengaruh antar variabel.

**HASILl DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Berdasarkan pengujian variabel (X) fasilitas kamar, dengan kuesioner yang sudah diuji, kemudian disebar kepada 99 orang tamu untuk diberi jawaban. Jumlah soal yang diberikan sejumlah dua puluh lima butir yang diisi oleh sejumlah responden. Selanjutnya, hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Data Fasilitas Kamar**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Kelas Interval** | **Frekuensi** | **Persentase(%)** |
| Sangat Baik | ≥ 99,9 | 10 | 10,10 |
| **Baik** | **≥ 83,3– <99,9** | **66** | **66,66** |
| Cukup | ≥66,7 – <83,3 | 21 | 21,21 |
| Buruk | ≥50,1–<66,7 | 2 | 2,02 |
| SangatBuruk | <50,1 | 0 | 0 |
| Total | 99 | 100 |

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa variabel fasilitas kamar sebanyak 10,10% menyatakan sangat baik, 66,66% menyatakan baik, 21,21% menyatakan cukup, 2,02% menyatakan buruk, dan 0% untuk kategori sangat buruk. Maka kesimpulannya penelitian tamu dalam variabel fasilitas kamar di Grand Rocky Hotel dikategorikan baik dengan persentase 66,66%.

Selanjutnya untuk hasil uji pada variabel (Y) keputusan menginap, dengan kuesioner yang berisikan lima belas butir pernyataan yang telah diuji validitasnya yang kemudian diisi oleh 99 orang responden. Maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 2. Data variabel Keputusan Menginap**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Kelas Interval** | **Frekuensi** | **Persentase(%)** |
| Sangat Baik | ≥ 60 | 20 | 20,20 |
| **Baik** | **≥ 50 – <60** | **74** | **74,74** |
| Cukup | ≥40 – <50 | 5 | 5,05 |
| Buruk | ≥30 –<40 | 0 | 0 |
| SangatBuruk | <30 | 0 | 0 |
| Total | 99 | 100 |

Pada table diatas dijelaskan bahwa variabel Keputusan menginap sebanyak 20,20% responden termasuk dalam *category* sangat baik, 74,74% responden termasuk dalam *category* baik, 5,05% responden termasuk dalam *category* cukup , 0% responden dalam *category* buruk, dan 0% termasuk *category* sangat buruk.

**Tabel 3. Nilai Signifikansi**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 249.169 | 1 | 249.169 | 14.569 | .000b |
| Residual | 1659.012 | 97 | 17.103 |  |  |
| Total | 1908.182 | 98 |  |  |  |

*Bersumber* pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan, didapatkan nilai Frekuensi 14.569 dengan sign 0,000 <0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas kamar dengan variabel keputusan menginap memiliki pengaruh secara positif dan signifikan. Maka, dapat ditarik keputusan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.

**Tabel 4. Koefisien Regresi Variabel Fasilitas Kamar Terhadap Variabel Keputusan Menginap**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 37.963 | 4.546 |  | 8.351 | .000 |
| Fasilitas kamar | .189 | .050 | .361 | 3.817 | .000 |
|  |
| Berdasarkan dari tabel 4 diatas didapatkan hasil koefisien regresi sebanyak 0.189 dengan nilai Sig 0,000<0,05. maksudnya 1 satuan peningkatan fasilitas kamar dapat menaikkan 0,189 satuan keputusan menginap.  |

**Tabel 5. Hasil Uji R *Square* Variabel Fasilitas Kamar Terhadap Variabel Keputusan Menginap**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .361a | .131 | .122 | 4.136 |

Dari persamaan tabel 5 tersebut, diperoleh nilai R square yaitu 0,131 hal ini berarti variabel Fasiitas Kamar berpengaruh sebesar 13,1% terhadap Keputusan Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dan 86,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Pembahasan**

**Fasilitas Kamar (X)**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa dari 99 responden maka variabel fasilitas kamar dapat dikategorikan baik 66,66,%, kemudian pada indikator *amenity packages* responden menyatakan baik sebanyak 46,46%, pada indikator *guest essential* responden menyatakan baik sebanyak 41,41%, pada indikator *guest expendable* responden menyatakan baik sebanyak 57,57%, pada indikator *guest loan item* responden menyatakan baik sebanyak 40,40%. Artinya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil dari fasilitas kamar di Grand Rocky Hotel Bukittingi termasuk dalam kategori baik.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi selama berada dihotel [3]. Fasilitas-fasiitas itu dapat berupa kamar-kamar tamu dengan segala perlengkapan yang terdapat didalamnya, restoran dengan berbagai jenis produk makanan dan minuman, fasilitas olahraga dan fasilitas hiburan.

Berdasarkan penjelasan ahli diatas menunjukan bahwa fasilitas kamar sangatlah berpengaruh pada keputusan menginap, karena fasilitas kamar yang diberikan harus memenuhi SOP yang diberikan oleh hotel tersebut.

**Keputusan Menginap (Y)**

Keputusan pembelian merupakan suatu proses dimana konsumen melalui tahapan-tahapan tertentu untuk melakukan pembelian suatu produk [8]. keputusan pembelian dilakukan oleh konsumen atau pembeli dipengaruhi pula oleh kebiasaan. Kebiasaan pembelian mencakup kapan waktunya pembelian dilakukan, dalam jumlah berapa pembelian dilaksanakan, dan dimana pembelian tersebut dilakukan [9].

 Berdasarkan hasil pengolahan data dari 99 sampel, diketahui bahwa keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittingi secara keseluruhan menunjukkan persentase sebesar 74,74 pada rentang skor **≥** 50 > 60 dengan kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittingi secara keseluruhan di kategorikan baik.

Variabel keputusan menginap(Y) dilihat dari 5 indikator yaitu: a) pengenalan kebutuhan berada pada kategori baik dengan persentase 57.57%, b) pencarian kebutuhan berada pada kategori baik dengan persentase 58.58%. c) evaluasi alternatif berada pada kategori baik dengan persentase 56,56% . d) keputusan pembelian berada pada kategori cukup dengan persentase 36,36%. e) perilaku pasca pembelian berada pada kategori cukup dengan persentase 37,37%.

**Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Keputusan Menginap**

Hasil dari uji hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruhnya antara variable fasilitas kamar dan keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang dilakukan dengan bantuan SPSS Versi 20.00 dan diperoleh nilai hasil koefisiensi determinasi R Square 0,131, dan artinya pengaruh variabel fasilitas kamar dan keputusan menginap ialah sebesar 0,131 (13,1%) sedangkan 86,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Hasil perhitungan uji koefisiensi regresi sebesar 0,189 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 yang artinya untuk setiap peningkatan 1 satuan fasiltas kamar akan meningkatkan 0,189 satuan keputusan menginap. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dari hasil tersebut maka Ha diterima.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukitinggi serta terdapat faktor lain yang mempengaruhi keputusan menginap. Apabila fasilitas kamar di Grand Rocky Hotel Bukittinggi memberikan yang terbaik dan sesuai SOP yang telah ditentukan maka tamu yang menginap di hotel akan merasa puas dan senang dengan apa yang diterimanya sehingga loyalitas tamu akan lebih meningkat. Jadi, semakin baik fasilitas kamar yang di berikan hotel maka tamu akan merasa puas dengan apa yang telah di dapatkannya.

**KESIMPULAN**

Variabel fasilitas kamar dengan keseluruahan berada pada kategori baik berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukan bahwa berada pada klasifikasi skor ≥ 83,3 - < 99,9 dengan persentase 66,66%. Variabel keputusan menginap dengan keseluruhan berada pada kategori baik berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukan bahwa berada pada klasifikasi skor ≥ 50 - < 60 dengan persentase 74.74%. Terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas kamar terhadap keputusan menginap dengan nilai Adjusted R square sebesar 0,131 sehingga fasilitas kamar berpengaruh sebesar 13,1% terhadap keputusan menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dan 86,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aj, M. (2012). Kepariwisataan dan Perjalanan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management.

Tanji, H. (2012). 170 Hotel Management Training Tutorials: Practical Training Guide for Professional Hoteliers & Hospitality Students.

Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel.

Sugiyono, P. D. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan. Res. Dev. D, 2015, 39–41.

Sugiyono Prof, D. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kulaitatif dan R & D. Bandung: Cv. Alfa Beta.

Hasibuan, S. P. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Susanto, A. B. (2014). Manajemen Strategik Komprehensif. Jakarta: Erlangga.

Ritonga, Z. (2020). Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management, 14th. Person Education.