

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Virus Corona atau Covid-19 mewabah di Indonesia sejak awal Maret 2020. Dampak Covid-19 ini sangat terasa tidak hanya di bidang kesehatan, tetapi semua aspek kehidupan masyarakat. Pemerintah menghimbau agar menjaga protokol kesehatan dan tetap di rumah saja jika tidak ada kepentingan. Hal tersebut tentu berdampak pada kondisi ekonomi masyarakat secara umum, yang mana banyak pekerja dirumahkan karena perusahaan tempat mereka bekerja telah berhenti beroperasi baik secara temporer maupun permanen dengan adanya pandemi saat ini. Salah satu industri yang sangat terdampak oleh pandemi ini adalah industri pariwisata, yang mana didalamnya terdapat sektor akomodasi wisata atau perhotelan. Sektor industri ini secara umum didominasi oleh perusahaan besar baik dalam negeri maupun milik asing, dan juga sektor industri perhotelan lumpuh beberapa bulan yang lalu. Di kutip dalam kominfo.jatimprov.go.id Pada bulan April 2021 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Jatim sebesar 38,88 persen atau turun 1,32 poin dibandingkan TPK bulan Maret 2021 sebesar 40,20 persen. Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Jatim, Dadang Hardiwan, mengatakan, angka TPK ini berarti pada bulan April 2021 dari setiap 100 kamar yang disediakan oleh seluruh hotel berbintang yang ada di Provinsi Jawa Timur, setiap malamnya sebanyak 38 persen hingga 39 persen dari total kamar diantaranya telah terjual. Angka TPK tersebut lebih tinggi 23,06 poin dibandingkan angka TPK hotel berbintang pada bulan April 2020. Dikutip sonorasurabaya.com

Kepala Bidang Distribusi BPS Provinsi Jawa Timur, Satriyo Wibowo melalui video conference juga menambahkan, bahwa berdasar data BPS Jatim, tercatat ada 65 hotel berbintang yang tidak beroperasi atau tutup sementara.

Dalam peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 47 tahun 2012 tentang tanggung jawab sosial dan lingkungan perseroan terbatas pasal 2 “Setiap Perseroan selaku subjek hukum mempunyai tanggung jawab sosial dan lingkungan” dan dalam pasal 3 menyebutkan bahwa “(1) Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi kewajiban bagi Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam berdasarkan Undang-Undang. (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan baik di dalam maupun di luar lingkungan Perseroan.” Dalam penjelasan peraturan pemerintah republik Indonesia mewajibkan perseroan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan, tentu dalam hal ini yang dilakukan Favehotel Surabaya untuk tetap mempertahankan loyalitas pelanggan selama menghadapi pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan beberapa kegiatan CSR. Yang mana Tanggung jawab sosial perusahaan / *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan suatu konsep bahwa perusahaan memiliki berbagai tanggung jawab termasuk kepada semua yang berkepentingan seperti konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas dan juga lingkungan dalam segala aspek operasional yang melingkupi aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. CSR mempunyai hubungan yang erat dengan pembangunan berkelanjutan, yaitu suatu organisasi perusahaan dalam melakukan setiap aktivitasnya harus mendasarkan keputusan yang tidak semata hanya

berdampak dalam segi ekonomi semata, namun juga harus menimbang dampak sosial dan lingkungan dari setiap keputusan yang diakibatkan dari keputusan tersebut baik efek jangka pendek maupun jangka panjang. Saat ini dimasa pandemi Covid-19 merupakan masa-masa yang sulit karena dengan adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) tentu berdampak pada masyarakat kecil. Favehotel yang dibawah naungan Archipelago International tidak hanya diam, mereka mempunyai program berbagi makanan kepada orang-orang yang terdampak. Sejak tahun 2018 selama bulan Ramadhan Favehotel mempunyai kegiatan rutin tiap tahunnya seperti sahur *on the road* dengan membagikan 100 kotak nasi kepada orang-orang yang membutuhkan disekitar hotel dan juga menyisihkan 5% penjualan paket buka puasa untuk para dhuafa. (surabayabisnis.com). Kegiatan tersebut merupakan bentuk aksi kepedulian Favehotel terhadap masyarakat sekitar yang membutuhkan dan terdampak karena adanya pandemi *Covid-19* ini.

Kualitas layanan / *Service Quality* merupakan hal penting bagi dunia bisnis terutama dibidang industri perhotelan. Karena menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan agar tetap mampu bertahan dan mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. *Service Quality* sendiri adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Favehotel sendiri selalu memberikan

pelayanan terbaiknya kepada pelanggannya yaitu dengan berpenampilan menarik para stafnya, selalu memberikan informasi yang akurat kepada pelanggannya, sigap dalam melayani pelanggan, dan juga Favehotel memberikan akomodasi koneksi internet 100 Mbps, tempat tidur seperti hotel bintang 4, dan keamanan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh Favehotel Surabaya yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. (www.favehotels.com).

Tidak hanya kualitas layanan yang harus diperhatikan dalam industri perhotelan, yang harus diperhatikan lagi yaitu kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan akan mempengaruhi reputasi dari sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak yang besar bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Kepuasan memang subjektif maka penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri. Kepuasan pelanggan pada Favehotel Surabaya saat ini bisa dilihat dari kualitas layanan dan akomodasi yang mereka berikan dan kepuasan ini membuat para pelanggan kembali lagi untuk menginap di Favehotel.

Jika suatu perusahaan mampu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, maka pelanggan akan terhadap perusahaan tersebut dan memberikan *feedback* yang baik juga. Secara umum, Loyalitas Pelanggan merupakan bentuk wujud kesetiaan konsumen untuk menggunakan suatu produk

atau jasa dengan *continue* atau terus menerus, karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakan, dan akan cenderung timbul rasa untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut ke orang lain, agar dapat merasakan kepuasan seperti apa yang dirasakan saat menggunakan produk atau jasa yang digunakan.

Peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar reputasi *corporate social responsibility* terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga akan membahas pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga akan membahas pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini akan dituangkan kedalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Favehotel Surabaya Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah tanggung jawab sosial perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19?
3. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh tanggung jawab sosial perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19.
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan peneliti dan pembaca terkait pengaruh apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19.
2. Bagi pengelola Favehotel di Surabaya
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Dari penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi penelitian mengenai pengaruh apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Favehotel Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19.

1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Penelitian ini disajikan dalam lima bab, dimana kelima bab tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya, bab tersebut terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pembahasan secara garis besar mengenai latar belakang yang melandasi pemikiran atas penelitian, apa saja masalah yang dapat dirumuskan, tujuan dari penelitian, manfaat yang ingin dicapai dan sistematika yang digunakan dalam penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu yang sejenis yang pernah dilakukan secara teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, kerangka pemikiran serta hipotesis dari penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Gambaran subyek penelitian dan analisis data dalam penelitian ini berisi tentang subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan inner dan outer model, analisis deskriptif dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil secara keseluruhan.

BAB V : PENUTUP

Penutup dalam penelitian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan

