

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis di bidang jasa, khususnya jasa perhotelan semakin ketat. Persaingan ini menyebabkan tiap-tiap hotel berupaya untuk memberikan pelayanan serta fasilitas dengan semaksimal mungkin. Upaya ini dilakukan tidak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing hotel tersebut agar tetap dapat bertahan dan bersaing untuk menjadi pemenang. Perusahaan yang mampu bersaing di pasar adalah mereka yang dapat menyediakan jasa yang berkualitas.

Pelanggan/pengguna jasa merupakan pihak yang akan memberikan penilaian mengenai sebuah kualitas. Pada barang jadi, umumnya kualitas identik dengan persepsi bahwa produk itu tahan lama, bagus dari segala sudut produk tersebut, entah itu dari warna, bentuk, atau saat menggunakannya. Sama halnya dengan barang jadi, kualitas jasa juga akan terkait cara penyampaiannya kepada pelanggan dan kenyamanan selama menggunakan jasa tersebut.

Setiap pengguna jasa memiliki harapan terhadap apa yang dibeli seperti pelayanan atas pembelian jasa yang dilakukan. Pelayanan yang baik akan memuaskan konsumen dan sebaliknya pelayanan yang kurang baik akan membuat konsumen kecewa. Hal seperti ini yang akan membawa dampak yang kurang baik bagi keberadaan penyedia jasa tersebut. Semuanya akan bermula dari kesan pelanggan saat pertama kali menggunakan jasa. Jika saat itu konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, maka selanjutnya dapat dipastikan bahwa konsumen tersebut akan mempertimbangkan untuk kembali menggunakan jasa tersebut. Sebaliknya, jika kesan pertama konsumen merasa puas, maka konsumen akan memperhitungkan untuk kembali lagi.

Tanpa seorang konsumen, proses jual beli maupun tawar menawar tidak akan terjadi. Perusahaan penyedia jasa membutuhkan konsumen dan sebaliknya, konsumen membutuhkan perusahaan penyedia jasa (hotel). Layanan yang diberikan oleh penyedia jasa merupakan orientasi dari harapan konsumen karena konsumen menjadi penikmat serta pengguna dari layanan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, masing-masing perusahaan berupaya untuk menjadi penyedia jasa yang mampu menjawab setiap kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas dengan layanan yang diterima.

Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama keberhasilan sebuah perusahaan. Hal ini memberi gambaran bahwa pihak penyedia jasa serius dalam menjalankan bisnis tersebut. Kepuasan pelanggan juga memberikan gambaran kepada konsumen lain bahwa layanan yang diberikan sangat baik. Cara terbaik untuk menarik konsumen baru yaitu dengan menjadikan konsumen lama sebagai salah satu strategi pemasaran. Konsumen yang merasa puas bukan tidak mungkin akan menceritakan pengalamannya serta menyarankan kepada teman atau kenalan lain untuk berkunjung di tempat yang sama.

Kepuasan akan menjadikan pelanggan sebagai pelanggan loyal kepada perusahaan. Pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang berharga bagi sebuah penyedia jasa, karena sikap loyal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan. Selanjutnya, upaya yang perlu dilakukan yaitu meningkatkan jumlah pelanggan loyal dari jumlah sebelumnya, yaitu dengan cara meningkatkan layanan yang selama ini diterapkan. Dengan meningkatnya standar yang diterapkan penyedia jasa maka kualitas pelayanan semakin mendekati harapan konsumen atau dapat pula menjadikan konsumen mempunyai harapan yang semakin bertambah.

Sebagai Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, Makassar menjadi salah satu tempat yang akan dikunjungi oleh para wisatawan di Pulau Sulawesi. Makassar dan

sekitarnya mempunyai beberapa objek wisata yang saat ini sudah banyak dikenal oleh banyak kalangan dan hal ini yang menjadi salah satu alasan untuk berkunjung ke kota ini. Selain untuk tujuan berlibur, beberapa orang juga datang karena mendapat tugas kerja. Kedua hal ini yang kemudian menjadikan kota ini mengalami perkembangan pesat di sektor jasa perhotelan untuk dapat memenuhi kebutuhan para tamu.

Menurut data yang dimiliki oleh situs agoda tahun 2015, di Makassar saat ini terdapat \pm 100 hotel dengan kualitas dan fasilitas yang berbeda satu dengan yang lain. Data ini belum termasuk beberapa hotel kecil atau penginapan yang ada di kota tersebut. Jumlah tersebut dapat menunjukkan bahwa terdapat persaingan pada sektor ini dan juga dapat mengartikan bahwa persaingan tersebut membuat sebuah tingkatan persaingan sesuai dengan posisi atau kedudukan sebuah hotel. Hotel besar bisa saja menggambarkan kualitas yang bagus tetapi hotel kecil dibawahnya belum tentu tidak dapat memberikan kualitas yang sesuai dengan harapan para tamu.

Hotel merupakan salah satu kebutuhan para wisatawan ketika berkunjung ke suatu tempat karena hotel dapat mengganti fungsi sebuah rumah. Masing-masing hotel yang berada di sebuah tempat akan berbeda satu dengan yang lain, seperti fasilitas dan harga yang ditawarkan. Ada hotel yang hanya menawarkan kamar dengan kualitas standart atau biasa dan ada beberapa hotel dapat menawarkan segala fasilitas unggulan, seperti kolam renang, *hotspot*, fasilitas dalam kamar, spa dan lain sebagainya yang menjadikan hotel tersebut bukan hanya menjadi tempat untuk menginap atau beristirahat semata. Fasilitas-fasilitas unggulan ini yang kemudian menjadi alat saing diantara penyedia jasa perhotelan.

Hotel berbintang dua ini menjadi salah satu dari sekian banyak hotel yang sekarang ini masih terus berupaya untuk mengembangkan diri. Berada tidak jauh dari sebuah tempat hiburan atau *mall* dengan jalur transportasi yang mendukung membuat hotel ini memiliki kelebihan yaitu mudah untuk dijangkau. Hotel paradiso saat ini masih memiliki beberapa hambatan untuk bersaing dengan hotel berbintang lainnya

karena fasilitas-fasilitas yang tersedia masih belum dapat bersaing dengan fasilitas yang ada pada hotel berkelas lainnya. Dengan beberapa keterbatasan yang masih dimiliki oleh pihak manajemen hotel saat ini sulit untuk dapat mengembangkan popularitas Hotel Paradiso.

Mendukung upaya pengembangan hotel agar lebih baik lagi dalam menjawab kebutuhan serta keinginan pada konsumen/tamu yang datang, terlebih dahulu pihak manajemen harus mengetahui harapan serta persepsi pelanggan terhadap hotel. Dengan mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen maka diharapkan dapat dilakukan evaluasi dini agar rasa tidak puas para konsumen dapat berkurang serta kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan uraian dari latar belakang pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Hotel Paradiso Makassar?
- 2) Variabel apa yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kepuasan keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Paradiso Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini antara lain:

- 1) Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Hotel Paradiso Makassar.

- 2) Mengetahui variabel yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kepuasan keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Paradiso Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini diharapkan agar isi laporan atau hal yang dibahas di dalamnya dapat memberikan manfaat yang berarti bagi setiap pihak yang terkait. Pihak-pihak terkait tersebut diantaranya, perusahaan yang menjadi subjek penelitian, universitas, dan mahasiswa. Beberapa manfaat yang diharapkan untuk perusahaan yang diteliti, yaitu:

- 1) Mendapatkan kajian evaluasi mengenai kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi di dalam manajemen perusahaan.
- 2) Mendapatkan peningkatan terhadap reputasi perusahaan di mata pelanggan.

Untuk universitas, manfaat yang diperoleh, yaitu:

- 1) Meningkatkan kerja sama yang lebih erat dengan perusahaan yang terkait.
- 2) Memperkenalkan keberadaan jurusan Teknik Industri, fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya kepada masyarakat.

Sedangkan manfaat yang diperoleh mahasiswa, yaitu:

- 1) Mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi di dunia kerja nyata.
- 2) Memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh untuk menyelesaikan masalah yang ditemui di dunia kerja nyata.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian lebih fokus maka ada beberapa batasan masalah yang dilakukan. Batasan-batasan masalah yang digunakan di dalam penelitian ini adalah:

- 1) Objek penelitian adalah layanan di Hotel Paradiso yang berada di Makassar.
- 2) Keseluruhan tingkat kualitas layanan di Hotel Paradiso terkait dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap penyampaian layanan dan keputusan atau perilaku konsumen di masa depan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini dibagi ke dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika yang digunakan pada penulisan laporan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan mengenai teori-teori dan literature yang mendukung analisis dan pembahasan kualitas layanan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan tahap-tahap yang dilakukan selama penelitian dan metode yang digunakan baik dalam pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data.

BAB IV : PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan, serta pengolahan data yang didapatkan dari hasil penelitian terkait dengan kualitas layanan pada hotel X menggunakan metode servqual.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh analisis dan pembahasan sebagai hasil penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya.