

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan disegala bidang. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Mengingat perkembangan teknologi yang semakin dinamis, manusia dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing. Menurut Kotler (2000:34), dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk/jasa yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis hotel. Persaingan bisnis hotel saat ini sepertinya semakin ketat, terbukti belakangan ini terus bermunculan hotel – hotel baru.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang mencocokkan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta didalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staff /karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Kotler dan Amstrong (2004:34) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Defenisi jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak berwujudan (Intangibility) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau proferti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikannya.

Kebutuhan akan hotel bagi setiap orang berbeda-beda sesuai dengan tujuan untuk mendatangi hotel tersebut. Jika orang tersebut adalah seorang pembisnis maka orang tersebut berkeinginan mendapatkan lokasi hotel yang memiliki kemudahan akses menuju relasi bisnisnya, sedangkan bagi yang melakukan perjalanan rekreasi dan honimoon yang menginginkan tempat-tempat yang sejuk tidak ramai dan suasana tenang demi terciptanya kepuasan yang diinginkan. Menurut Bend 1991 dalam setiyawati 2009:12 “Kepuasan tamu adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan.

Dalam usaha perhotelan banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti room, layanan makanan dan minuman food and beverage service, lestoran, loundri, dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginan sehingga kepuasan tamu dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004:37) yaitu factor-faktor penentuan kepuasan tamu adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga emosional dan kemudahan untuk pelayanan hotel. Hotel yang memiliki karyawan yang terbagi dalam beberapa departemen salah satunya departemen food and deverage service adalah salah satu departemen yang ada dihotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik itu pengolahannya maupun penyajian kepada tamu. Departemen tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu food and beverage service dan food and beverage productt.

Selama melakukan praktek lapangan industry di Hotel Dinesti Kayuagung peneliti menemukan masalah pada kepuasan tamu atas kualitas pelayanan karyawan food and

beverage service seperti terdapat keluhan dari tamu hotel yaitu berupa keluhan kurangnya kebersihan di restoran. Peneliti juga melihat adanya masalah lain seperti kuarang dinginnya AC di restoran, masalah lain yang ditemukan oleh peneliti selama melakukan praktek lapangan industri PU di Hotel Dinesti Kayuagung yaitu keterlambatan karyawan dalam pembuatan makanan, ditemukan banyaknya noda bekas makanan terdapat di napkin, keluhan dari tamu tersebut menjadi dampak buruk terhadap ketidakpuasan tamu yang dilihat dari segi kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada hotel Dinesti Kayuagung mengenai kinerja para karyawan khususnya bagian food dan beverage service menyangkut pelayanan yang diberikan kepada tamu agar tetap konsisten memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu dihotel maka dengan ini penelitian mengambil kesimpulan untuk memakai judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Hotel Dinesti Kayuagung”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pelayanan Hotel Dinesti Kayuagung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel.
2. Dimensi kepuasan konsumen, konsumen setelah menggunakan jasa Hotel ini tidak merasa puas karena kerapihan hasil pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, contohnya: kebersihan kamar Hotel yang kurang bersih dan kurang rapih mengakibatkan kenyamanan pada kamar Hotel menjadi berkurang serta penampilan karyawan yang kurang rapih dan kurang menarik.
3. Konfirmasi Harapan, konsumen setelah menggunakan pelayanan Hotel ini merasa tidak puas karena harapan dan keinginan nya tidak tercapai dengan baik contohnya: karyawan yang kurang komunikatif dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan pada penelitian lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu di Hotel Dinesti Kayuagung.

1.4. Tujuan & Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Dinesti.

1.4.2. Manfaat penelitian

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Hotel Dinesti, sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi penulis
Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang bisnis jasa perhotelan.
3. Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pikiran mahasiswa untuk melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat.
4. Menambah pengetahuan tentang manajemen hotel dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Bagi pembaca/ pihak lain

- a. Memperoleh bantuan tenaga dan pikiran untuk merencanakan serta melaksanakan pembangunan.
- b. Meningkatkan cara berpikir, bersikap dan bertindak sesuai dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan.
- c. Memperoleh pembaharuan –pembaharuan yang diperlukan.
- d. Terbentuknya kader-kader pembangunan didalam masyarakat sehingga terjamin terbentuknya penerus pembangunan.
- e. Memperoleh calon tenaga kerja yang terampil di bidang ilmunya.

1.5. Metodologi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan dua metode penelitian yaitu :

- a. Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang dilakukan melalui keputusan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan pembahasan yang dilakukan serta mengumpulkan data-data yang bersifat teoritis.
- b. Penelitian Lapangan penelitian ini merupakan penelitian yang di lakukan langsung pada penelitian di hotel Dinesti dengan cara mengamati masalah-masalah yang sering terjadi dalam hal pelayanan dan mengadakan wawancara secara langsung terhadap beberapa karyawan hotel yang berhubungan dengan bidang pelayanan dalam kepuasan tamu tersebut.

1.5.1. Objek Penelitian

Lokasi penelitian di Departemen food and Beverage Service di Hotel Dinesti Kayuagung Jalan Letnan Muchtar Saleh No.42, Cinta raja.

1.5.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, yakni penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara kepada tamu hotel dan observasi mengenai kualitas pelayanan karyawan terhadap tamu hotel untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan koesioner. Koesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari jumlah responden. Melalui metode ini, peneliti akan menganalisis data yang didapatkan dari lapangan dengan detail.

1.5.3. Teknik pengumpulan data

1. Teknik Observasi

Ada beberapa teknik observasi atau pengamatan digunakan dalam penelitian ini pertama, pengamatan didasarkan atas pengalaman secara langsung. kedua, pengamatan memungkinkan peneliti untuk melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan kejadian dan sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

Dengan teknik ini peneliti mengamati aktivitas-aktivitas sehari-hari obyek penelitian, karakteristik fisik situasi sosial dan perasaan pada waktu menjadi bagian dari situasi tersebut. Selama peneliti dilapangan,peneliti dapat menyempitkan lagi penelitiannya dengan melakukan observasi selektif (selective observation). Sekalipun demikian peneliti masih terus melakukan observasi deskriptif sampai akhir pengumpulan data.

Hasil observasi dalam penelitian ini dicatat dalam catatan lapangan merupakan alat yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif,

peneliti mengandalkan pengamatan dan wawancara dalam pengumpulan data dilapangan. format rekaman hasil observasi catatan lapangan dalam penelitian ini menggunakan format rekaman hasil observasi. Observasi merupakan suatu teknik untuk mengamati secara tidak langsung ataupun langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung.

Teknik ini digunakan penulis untuk mengumpulkan data tentang keadaan yang ada dihotel dan bagaimana dalam mengatasi kualitas pelayanan yang ada dihotel.

2. Teknik Interview (Wawancara)

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan food and beverage service terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Dinesti dengan wawancara mendalam ini data-data dapat dikumpulkan semaksimal mungkin. Dalam teknik wawancara ini peneliti menggunakan jenis terstruktur, yaitu penulis melakukan wawancara dengan mengacu kepada pedoman wawancara yang telah disusun secara baku.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik Dokumentasi adalah laporan penulis yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan pembahasan melalui pencatatan dokumen yang menyangkut tentang kualitas pelayanan food and beverage service terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Dinesti Kayuagung.

1.5.4. Teknik Analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah berupa analisis deskriptif, yaitu suatu teknik untuk mengungkapkan dan memaparkan pendapat dari responden berdasarkan jawaban dari instrumen penelitian yang telah diajukan oleh peneliti.

Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif yaitu dengan cara memaparkan secara objektif dan sistematis situasi yang ada dilapangan.

1.6. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini secara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dan membahas tentang latar belakang masalah identifikasi permasalahan ruang lingkup penelitian metodologi penelitian tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulis.

BAB II : GAMBAR UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan tentang dan membahas tentang sejarah perusahaan dan lokasi perusahaan tersebut.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pembahasan mengenai dalam usaha-usaha waitress/waiter dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu di Hotel Dinesti Kayuagung.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian selama penelitian di Hotel Dinesti Kayuagung.