

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi pembangunan yang sudah dirancang oleh pemerintah. Hal ini disebabkan karena pariwisata memiliki peran penting sebagai salah satu sumber pemasukan devisa negara terbesar. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia menurut Sulastiyono dalam Krestanto (2019) Pariwisata mempunyai arti rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi, pelancong, dan tourism.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap)

Hotel merupakan suatu usaha jasa akomodasi yang unsur pelayanan, fasilitas dan akomodasinya sangat diperlukan bagi seseorang yang ingin mempunyai akomodasi untuk keperluan keluarga atau liburan. Soal pemanfaatan waktu luang untuk berlibur, perusahaan pendukung industri pariwisata ini menawarkan

beragam ruang pertemuan, resepsi, dan lainnya. Karena kegiatan ini melibatkan masyarakat sebagai pelanggan maka berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Di sini, pelayanan menjadi faktor penentu besar keberhasilan bisnis ini. Untuk bertahan dalam persaingan yang ketat, mereka berlomba-lomba memberikan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Ini merupakan suatu keistimewaan di mata konsumen. Beragam fasilitas dan pemandangan alam menjadi penunjang kenyamanan, membuat para tamu betah saat singgah di hotel. Pelanggan hotel dalam memilih tempat menginap mempunyai kriteria yang berbeda-beda, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan terus berinovasi. Untuk itu hotel perlu melakukan penelitian untuk menilai apa yang diharapkan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Hotel Carrissima adalah hotel yang terdapat di Palembang. Hotel Carrissima yang beralamat di Jl. Kapten Anwar Sastro No. 1297, Sungai Pangera, Kec. Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, merupakan salah satu hotel berbintang satu yang terdapat di Palembang. Hotel Carrissima ini memiliki 52 kamar serta memiliki fasilitas lainnya. Menurut (Artina Sembiring, 2019) kualitas

pelayanan adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

Hotel Carrissima merupakan hotel yang berfokus pada tamu, sehingga untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang tinggi perlu dilakukan penelitian kepuasan tamu. Demi kepentingan tersebut maka saya melakukan karya akhir pada objek Hotel Carrissima Palembang, sehingga hasil karya akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada manajemen dalam melaksanakan visinya dan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas demi kepuasan tamu yang menginap dihotel. kepuasan tamu melalui pemberian pelayanan yang berkualitas adalah komitmen dan tanggung jawab dari manajemen dan seluruh karyawan Hotel Carrissima Usaha yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan yaitu dengan mengetahui serta memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan tamu.

Dalam beberapa pekan terakhir Hotel Carrissima terpilih sebagai salah satu tempat yang digunakan untuk suatu event popnas (pekan olahraga nasional siswa) selama 10 hari ke depan. Pihak hotel Carrissima melakukan testimoni terhadap para Coach dari tiap-tiap kontingen berdasarkan review tamu dari popnas kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu cukup baik namun karena fasilitas hotel Carrissima masih banyak yang kurang memadai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul **“KUALITAS LAYANAN KAMAR DALAM TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL PALEMBANG”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas layanan kamar dapat memberi kepuasan tamu pada Hotel Carrissima Palembang?
- 2) Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan kamar di Hotel Carrissima Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan kamar dapat memberikan kepuasan tamu pada Hotel Carrissima Palembang.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan kamar Hotel Carrissima Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis penelitian/mahasiswa, akan sangat membantu jika mengetahuinya dibidang hotel, sejauh mana peran pelayanan terkait dengan hotel?
2. Untuk pembaca: tingkatkan pengetahuan anda tentang ilmu hotel dan berguna sebagai pembelajaran bahwa setiap bagian mempunyai pengaruh yang besar melawan hotel
3. Untuk agen sebagai sumbangan atau pertimbangan bagi pemimpin dalam melakukan perbaikan hotel

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil ruang lingkup penelitian pada variabel-variabel yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan housekeeping menurut kepuasan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya terakhir ini terdiri dari 5 bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Ini memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kepentingan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulis

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Ini memuat teori-teori yang menjadi landasan atau referensi yang relevan untuk melakukan penelitian ini, yang diambil dari jurnal, tesis, tesis dan sumber lain tentang kualitas pelayanan, housekeeping, kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka teori dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Ini menyajikan metode penelitian untuk menganalisis kualitas layanan dengan metode dan analisis yang didefinisikan oleh penulis

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Ini memuat hasil pembahasan aspek kualitas pelayanan meliputi berbagai indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, ketegasan, empati, pengaruh dan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan