

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata pada saat ini telah menjadi industri yang sangat maju di dunia. Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang besar, industri ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan. Dalam perekonomian di Indonesia yang sedang mengalami krisis saat ini, sektor pariwisata mampu menunjukkan perkembangan yang cukup baik untuk dijadikan alternatif dalam memperbaiki keadaan perekonomian.

Hotel merupakan sebuah sarana akomodasi untuk menginap para wisatawan atau pelaku bisnis yang menyediakan pelayanan berbagai makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Keberadaan hotel di tengah masyarakat semakin penting bagi yang membutuhkan tempat untuk menginap dalam berbagai keperluan. Dengan melihat peluang tersebut sejumlah hotel itu untuk memancing pengunjung yang pada akhirnya tertarik untuk menginap. Promosi yang dilakukan oleh pihak hotel tidak hanya sebatas mengadakan acara sebagai pancingan untuk meningkatkan tingkat hunian, tetapi juga melakukan promosi dari dalam hotel itu sendiri, seperti tarif kamar yang murah serta nyaman, pelayanan yang baik agar tamu yang menginap merasa puas atas pelayanan hotel. Hotel menurut Sulastiyono (2011) ialah perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makan, minum, serta fasilitas kamar untuk orang yang

beristirahat dengan membayar jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang sesuai tanpa perjanjian khusus.

Salah satu pelayanan hotel yang penting adalah *housekeeping* departemen, karena memiliki peranan penting untuk menunjang kebersihan, kerapihan, serta keindahan kamar dan seluruh area hotel agar tamu yang menginap merasa nyaman dan puas.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu sangat diperlukan, karena hal tersebut merupakan tujuan perusahaan hotel untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dari setiap tamu yang datang dan menginap. Semakin besar keuntungan yang didapat oleh sebuah hotel akan dapat mensejahterakan hotel itu sendiri maupun karyawannya dengan memberikan kualitas pelayanan kepada para tamu. Manajemen suatu hotel harus jeli dalam memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang berada didalam hotel. Berbagai upaya dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada tamu, diantaranya dengan mengembangkan kualitas pelayanan. Namun upaya tersebut belum cukup apabila perusahaan tidak memperhatikan harapan dari tamu tentang kualitas pelayanan yang diterimanya. Perusahaan perlu melakukan upaya mendengarkan suara tamu, yaitu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari tamu, karena yang menentukan baik atau tidaknya kualitas pelayanan bukan pihak hotel melainkan tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat hunian kamar hotel, karena pendapatan terbesar hotel ialah berasal dari penyewaan kamar. Tingkat kepuasan yang dirasakan tamu berdampak langsung pada keinginan tamu untuk menggunakan kembali jasa hotel tersebut dikemudian hari, yang pada akhirnya

keseluruhan akan mempengaruhi tingkat hunian atau pendapatan hotel dalam jangka Panjang.

Hotel Shofa Marwah adalah hotel yang terdapat di Palembang. Hotel Shofa Marwah yang beralamat di Jl. Kapten Anwar Sastro No. 1297, Sungai Pangera, Kec. Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, merupakan salah satu hotel berbintang dua yang terdapat di Palembang. Hotel Shofa Marwah ini memiliki 30 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 Shofa Marwah 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 Shofa Marwah 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 Shofa Marwah. Usaha yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan yaitu dengan mengetahui serta memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan tamu.

No	Ulasan Tamu
1.	Fasilitas yang kurang baik, seperti AC tidak dingin, wastafel bocor serta TV tidak bisa dipakai. (Google.com)
2.	Pelayanan yang kurang maksimal, kamar kurang bersih serta lampu kamar tidak terang. (Google.com)
3.	Fasilitas kurang sesuai, banyak yang tidak bisa digunakan. (Google.com)

Sumber: <https://www.google.co.id/travel/hotels/hotel%20shofa%20marwah%20palembang/>

Berdasarkan review tamu dari google.com kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu masih kurang baik serta fasilitas hotel shofa marwah masih banyak yang kurang memadai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *HOUSEKEEPING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU DI HOTEL SHOFA MARWAH PALEMBANG”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

Apakah kualitas pelayanan dapat memberi memberi kepuasan tamu pada Hotel Shofa Marwah Palembang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan tamu pada Hotel Shofa Marwah Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

Penulis dapat membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori yang didapat selama perkuliahan dengan praktik atau kenyataan yang berlaku di industri perhotelan. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi atau evaluasi mengenai kepuasan tamu terhadap Hotel Shofa Marwah Palembang dan dapat menerima saran serta pendapat dari penulis.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil ruang lingkup penelitian ini hanya pada variabel-variabel yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan *housekeeping* terhadap tingkat kepuasan tamu.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Karya Akhir ini mencakup 5 bagian yaitu :

##### **I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

##### **II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang dijadikan dasar atau rujukan yang relevan untuk melakukan penelitian ini diperoleh dari jurnal, skripsi, tesis dan

sumber lainnya mengenai kualitas pelayanan, *housekeeping*, kepuasan tamu, penelitian terlebih dahulu, kerangka teori dan hipotesis.

### **III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode dan Analisa yang sudah penulis tentukan.

### **IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil pembahasan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, memiliki pengaruh dan hubungan yang kuat terhadap kepuasan tamu.

### **V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan keseluruhan pembahasan yang telah dibahas dan saran untuk pembaca.