

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bisnis yang berkembang pesat yaitu bisnis perhotelan. Perkembangan bisnis hotel tidak hanya berada pada kota besar, namun kota kecil pun tak kalah saing dalam menjalankan bisnis perhotelan tersebut. Hotel merupakan salah satu industri *modern* yang dapat membangun pariwisata sebuah negara. Tidak hanya itu, bisnis perhotelan dapat memberikan prospek yang menjanjikan ke depannya jika dikelola dengan baik. Maka dari itu, banyak pengusaha yang tertarik untuk mengembangkan bisnis perhotelan tersebut. Hotel Swarna Dwipa merupakan salah satu hotel berbintang 3 (***) di kota Palembang, yang terletak di jalan Tasik No.2, Bukit Kecil, Palembang, Sumatra Selatan. Perhotelan merupakan industri yang sangat bergantung kepada sumber daya terutama sumber daya manusia. Berbagai studi ilmiah menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di perusahaan perhotelan secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidup hotel-hotel tersebut di pasar.

Banyaknya perusahaan jasa perhotelan yang bermunculan menyebabkan persaingan antar hotel untuk menarik tamu. Keadaan ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi pengusaha perhotelan untuk memenangkan persaingan dalam menghadapi persaingan tersebut. Setiap hotel harus memiliki keunggulan bersaing dalam memberikan fasilitas dan pelayanan jasa perhotelan untuk dapat terus bertahan pada produk dan jasa yang ditawarkan kepada tamu hotel. Hal utama yang harus

dilakukan untuk meraih keunggulan bersaing tersebut adalah dengan fokus kepada tamu hotel, salah satunya yaitu dalam menciptakan kepuasan tamu.

Kepuasan tamu menurut Setiawati (2019: 12) “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hal yang jadi penentu kepuasan tamu terlihat dari lima indikator kepuasan tamu dimana, menurut Permana (2023: 24) yaitu “Tercapainya harapan atau tujuan tamu, terpenuhinya kebutuhan tamu, tercapainya keinginan tamu, adanya keinginan untuk memakai jasa atau produk itu kembali, adanya keinginan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”. Banyak perusahaan di Sumatera Selatan yang bergerak dibidang jasa sangat memperhatikan kepuasan. Ada beberapa upaya dalam menciptakan kepuasan tamu dengan melihat dari beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satu faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan, hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman dalam Hardiyansyah (2019: 92), mendefinisikan sebagai berikut:

“Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiorty*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.”

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para tamu atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka menciptakan kepuasan bagi tamunya. Setelah tamu merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya tamu akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila tamu benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah.

Pada umumnya masalah yang ada di setiap hotel di seluruh Indonesia tidak jauh berbeda yaitu masalah SDM yang kurang siap pakai baik dari segi *skill* maupun pendidikannya.

Menurut Kotler bahwa Kualitas Pelayanan (*service*) sebagai suatu tindakan atau kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Sumber daya manusia menurut (Sumarsono, 2019) adalah usaha kerja yang bermanfaat bagi kelangsungan produksi dan manusia yang memiliki kemampuan memberikan jasa. Pendapat lain disampaikan oleh Arikunto (2019) bahwa fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Seorang *receptionist* haruslah melakukan kinerja yang baik, agar tamu merasa puas selama menginap di hotel. Salah satunya adalah dengan pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*) Safitri (2020).

Dari latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan dan kualitas *receptionist* di Hotel Swarna Dwipa Palembang, mengetahui kepuasan tamu di Hotel Swarna Dwipa Palembang, dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas SDM Terhadap Kinerja *Receptionist* Di Hotel Swarna Dwipa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis akan menjabarkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa?
2. Bagaimana pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa?
2. Untuk mengetahui kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun yang bersifat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang peningkatan kemampuan dan pengembangan pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist*.

a. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan memberikan pengalaman bagi peneliti kedepannya dalam pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa.

b. Manfaat Bagi Hotel

Sebagai acuan untuk evaluasi kekurangan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

c. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang akan meneliti tentang pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam Penulisan skripsi, Penulis mempunyai ruang lingkup penelitian yang membahas tentang pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *receptionist* di hotel Swarna Dwipa Palembang. Penulis mengambil penelitian di hotel Swarna Dwipa penulis membahas tentang mengenai pelayanan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) terhadap kinerja *receptionist*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyelesaikan penelitian ini, sistematika penulisan Skripsi ini mencakup lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang dasar penulisan Skripsi yang mencakup latar belakang , rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori – teori dasar yang diperoleh dari jurnal, buku, skripsi, tesis, serta artikel – artikel lainnya yang kemudian digunakan dalam penelitian, yaitu deskripsi tentang pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *Receptionist* di hotel Swarna Dwipa. Hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang menyelesaikan langkah– langkah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *Receptionist* di hotel Swarna Dwipa dan analisa yang telah penulis tentukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil serta pembahasan bagaimana pengaruh bauran pengaruh pelayanan dan kualitas SDM terhadap kinerja *Receptionist* di hotel Swarna Dwipa dengan menggunakan hasil yang didapat dari metode penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

