

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan yang tinggi pada era globalisasi ini mengakibatkan setiap perusahaan saling berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan untuk mendapatkan banyak pelanggan. Dalam upaya mendapatkan pelanggan, banyak hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan mengenai sifat dan keinginan pelanggan, dengan adanya pengetahuan tersebut maka perusahaan dapat memberikan jenis pelayanan yang sesuai untuk pelanggan.

Pelanggan yang sebagai penerima jasa memiliki karakteristik yang berbeda atas persepsi dan ekspektasi yang diberikan oleh sebuah perusahaan jasa sehingga dalam pemberian pelayanan pelayan harus memenuhi kepuasan pelanggan tersebut. Kotler dan Keller 2012:46 dalam (Diza, *et al.*,2016:111) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

PT Raflesia Nusantara merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang perhotelan yang berdiri pada tahun 2015 dan merupakan salah satu hotel yang berbintang empat terletak di Penuin – kota Batam. PT Raflesia Nusantara dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang baru beroperasi maka masih terdapat banyak segmentasi yang harus ditingkatkan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan manajemen, didapatkan bahwa masih adanya keluhan dari beberapa pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut, seperti ketidakterseediaannya pelayan di bagian resepsionis, daya tanggap yang lambat serta keluhan yang lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan. Dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, PT Raflesia Nusantara melakukan beberapa upaya seperti menyediakan kotak saran ataupun penilaian kepuasan pelanggan melalui *Website* untuk mengetahui harapan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

PT Raflesia Nusantara menyediakan kotak saran di bagian resepsionis yang berupa selembar kertas berisi saran yang ditulis oleh pelanggan untuk perusahaan tersebut, dengan adanya kotak saran ini maka perusahaan dapat mengetahui pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan. Selain dengan menggunakan kotak saran, PT Raflesia Nusantara juga menggunakan *website* seperti *tripadvisor* yang berupa sebuah aplikasi untuk pelanggan dalam pemberian komentar dan saran kepada perusahaan atau hotel.

Kepuasan pelanggan pada PT Raflesia Nusantara dapat dikatakan belum mencapai tingkat kepuasan pelanggan karena hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa adanya keluhan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Sehingga peneliti mengangkat permasalahan ini untuk melakukan penelitian dengan melakukan evaluasi kualitas pelayanan jasa.

Dengan adanya permasalahan diatas maka peneliti menggunakan metode IPA (*Importance Performances Analysis*) dan SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengetahui indikator yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan sehingga, peneliti mengangkat judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Rafflesia Nusantara”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Adanya keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan seperti ketidaktersediaan pelayan di bagian resepsionis, daya tanggap yang lambat dan lain sebagainya.
2. Adanya kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar dapat mendalami penelitian ini, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian terhadap pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada masalah peningkatan kualitas pelayanan.

3. Penelitian ini hanya dilakukan pada *area Front Office* dan bagian depan hotel.
4. Periode data yang digunakan dalam evaluasi kepuasan pelanggan yaitu bulan September – Desember 2017.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang terurai diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah seperti:

1. Apa sajakah yang dijadikan sebagai faktor pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk meningkatkan rasa kepuasan tamu tersebut dalam upaya peningkatan pelayanan jasa?
2. Apa sajakah yang akan dijadikan sebagai faktor dalam upaya perbaikan pelayanan dalam meningkatkan pelayanan jasa?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan faktor pelayanan hotel yang dibutuhkan pelanggan dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang harus diperbaiki dalam upaya peningkatan pelayanan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan baru bagi pembaca dalam hal pengukuran kualitas pelayanan dan fasilitas hotel.
- b. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan sebagai referensi dalam pembuatan skripsi atau tugas akhir kuliah tentang evaluasi kualitas pelayanan hotel.
- c. Bagi Universitas Putera Batam, penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi dalam pembuatan skripsi atau tugas akhir kuliah dengan topik evaluasi kualitas pelayanan hotel dimasa yang akan datang.

1.6.2. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Raflesia Nusantara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk PT Raflesia Nusantara.