

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

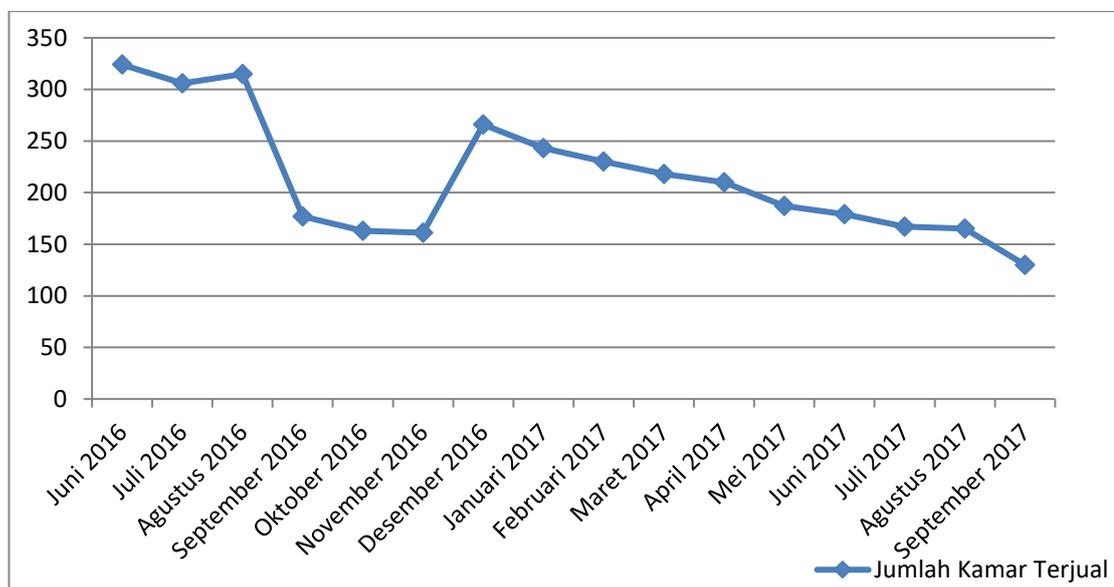
Jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk atau konstruksi, yang biasa dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau hotel) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen (Lupiyoadi, 2003 dalam Arifin, 2011:68). Dewasa ini peranan dan perkembangan sektor jasa menjadi sangat berarti dan hampir tidak mungkin lagi untuk dihindari. Salah satu jasa pelayanan itu adalah jasa pelayanan penginapan / perhotelan (Arifin, 2011: 68).

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah – tamahan dan ketrampilan *staff* / karyawan hotel dalam melayani pelanggannya (Yunus & Budianto, 2014:2).

Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Apabila perusahaan menginginkan konsumen merasa puas disamping perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang

dihasilkan juga perlu memperhatikan strategi pelayanan yang tepat (Arifin, 2011:68).

Hotel Golden adalah salah satu layanan tempat penginapan yang berada di Tanjung Balai Karimun. Dari tahun ke tahun hotel yang beroperasi di Tanjung Balai Karimun semakin meningkat. Dengan mengingat bahwa jasa yang karakteristiknya disamping tidak berwujud juga manfaatnya dirasakan berbeda-beda oleh masing-masing konsumen, maka kualitas pelayanan menjadi kunci penentu keberhasilan sebuah hotel. Berdasarkan survei di lapangan masih ada keluhan dari pelanggan Hotel Golden seperti fasilitas, kemampuan pelayanan, dan lain-lain sehingga penjualan kamar hotel semakin menurun yang berdampak pada profit perusahaan. (Jumlah kamar yang terjual dapat dilihat pada statistik berikut)



Gambar 1.1 Data Penjualan Kamar

Kualitas layanan didasarkan pada persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka (Debasish & Dey, 2015:1).

Kualitas layanan adalah perbandingan antara jasa yang diharapkan dengan layanan yang diterima konsumen. Dengan kata lain jika layanan yang diterima atau dirasakan konsisten dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas pelayanan yang dirasakan adalah baik dan memuaskan. Jika layanan atau layanan yang diterima melebihi harapan pengguna, maka dirasakan kualitas layanan sebagai kualitas yang ideal (Parasuraman et al., 1991 dalam Tileng et al., 2013:23).

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka penulis berniat melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan di Hotel Golden di Tanjung Balai Karimun dengan Metode *Servqual (Service Quality)* dan *IPA (Importance Performance Analysis)* dan penulis mengangkat judul penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan di Hotel Golden Tanjung Balai Karimun”.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Adanya keluhan sejumlah pelanggan terhadap pelayanan di Hotel Golden,
2. Adanya penurunan jumlah pelanggan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode *Servqual (Service Quality)* dan Metode *IPA (Importance Performance Analysis)*
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada masalah tingkat kualitas pelayanan.
3. Penyusunan kuesioner berdasarkan dimensi kualitas gap ke 5 yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa bidang yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Golden?
2. Apa bidang pelayanan yang menjadi keluhan terbesar para pelanggan Hotel Golden?
3. Apa kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan Hotel Golden?

1.5 Tujuan

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

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak Hotel Golden.
2. Mengetahui bidang pelayanan yang menjadi keluhan terbesar pelanggan Hotel Golden.
3. Mengetahui bidang kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan Hotel Golden.

1.6 Manfaat

Penelitian yang penulis diharapkan dapat memberikan manfaat:

1.6.1 Manfaat secara teoritis

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

1.6.2 Manfaat secara praktis

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa membantu Hotel Golden meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang oleh pelanggan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk perbaikan kualitas pelayanan Hotel Golden.