

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis di bidang jasa perhotelan semakin ketat. Persaingan yang ketat antar hotel tersebut menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Untuk dapat bertahan dan menang dalam persaingan tersebut, pelaku bisnis pun dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya.

Dengan berkembangnya dunia perhotelan, maka para pengusaha hotel makin terbuka dalam persaingan antar hotel dengan tujuan untuk mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya. Dengan belajar dari sejarah, didalam persaingan antar hotel untuk menarik perhatian para tamunya, para pengusaha tentunya berusaha meningkatkan mutu pelayanan atau dengan cara pembangunan hotel bergaya arsitektur yang menarik dan mempunyai ciri khas tersendiri.

Perusahaan yang telah memahami konsep kualitas dengan benar harus menyadari tentang pentingnya usaha yang terus menerus ke arah penyempurnaan kualitas dari produk atau jasa yang dihasilkannya. Penyempurnaan yang berkesinambungan tersebut penting artinya dalam mempertahankan daya saing perusahaan tersebut, hal ini mengingat bahwa kebutuhan konsumen bersifat dinamis dan berubah-ubah menurut perkembangan zaman. Agar dapat bertahan pada masa yang akan datang, maka perusahaan harus terus berusaha meningkatkan kualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumennya.

Hotel Santika Bandung sebagai salah satu hotel yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan jasa lainnya, harus selalu memperhatikan tentang kualitasnya terutama kualitas dalam hal pelayanannya. Hal ini dilakukan agar para konsumen mendapatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Santika Bandung dan dengan kepuasan konsumen ini diharapkan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen.

Berdasarkan hal-hal diatas, maka diperlukan suatu penelitian yang mendalam mengenai perancangan dan pengembangan jasa yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan melibatkan para konsumen, maka diharapkan jasa yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkan tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Salah satu cara perusahaan jasa mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan yaitu dengan mengidentifikasi seberapa besar harapan pelanggan (*customer expectation*), pelayanan yang diterima (*perceived service*), dan kesenjangan dari keduanya (harapan dan persepsi pelanggan) berdasarkan dimensi-dimensi kualitas seperti kecepat-tanggapan, keramahan pelayanan, keakuratan pelayanan, kelengkapan fasilitas, jaminan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan lain-lain. Selanjutnya dengan informasi tersebut dapat dibuat suatu langkah-langkah yang perlu diambil dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Hotel Santika Bandung adalah:

1. Bagaimana cara menentukan indikator kepuasan konsumen terhadap layanan jasa Hotel Santika Bandung secara lengkap.
2. Bagaimana menganalisis kepuasan konsumen sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan kinerja perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mencoba memberikan analisis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Santika Bandung dengan judul penelitian:

“Analisis Faktor-faktor Dominan Kualitas Pelayanan di Hotel Santika Bandung.”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Mengidentifikasi variabel-variabel penting yang dijadikan pertimbangan pelanggan / konsumen dalam memilih jasa hotel.

1. Mengidentifikasi variabel-variabel kualitas pelayanan yang sesuai dengan karakter bisnis jasa hotel.

2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dilihat dari tiap-tiap variable kualitas yang diberikan.
3. Mengidentifikasi kondisi-kondisi yang harus diperbaiki oleh pihak hotel sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan akan menjadi dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Santika Bandung.

1.5 Pembatasan Masalah

Agar penelitian menjadi lebih terarah dan memberikan kesimpulan yang lebih baik, maka ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi. Beberapa pembatasan dan asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan Hotel Santika Bandung.
- Penelitian dilakukan di Hotel Santika Bandung.
- Metode pengolahan data yang digunakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan berkelanjutan ini adalah dengan menggunakan analisis faktor.

1.6 Penentuan Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan penyusunan laporan penelitian ini penulis menggunakan sumber dan cara pengumpulan data sebagai berikut :

- **Observasi Langsung**

Pada observasi langsung, penulis mengamati pelanggan Hotel Santika Bandung dan para karyawan Hotel Santika Bandung sebagai objek dalam pengisian kuesioner yang disebar.

- **Studi Literatur**

Pada studi literatur, diperoleh data-data dengan cara melihat dari catatan kuliah dan buku-buku serta referensi-referensi lain yang menunjang dalam penyusunan laporan ini.

- **Wawancara atau Interview**
Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara melakukan Tanya jawab dengan pembimbing lapangan, pimpinan perusahaan, dan pihak lain yang terkait yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.
- **Wawancara atau Interview**
Penyebaran kuesioner disini adalah pengumpulan data-data dengan menyebarkan kuesioner mengenai kualitas produk sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini, membahas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, penentuan sumber pengumpulan data, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang digunakan dan yang dapat mendukung untuk menyelesaikan penelitian dan metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat kerangka pemecahan masalah dalam bentuk sebuah diagram alir serta penjelasan secara terperinci setiap tahapannya.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas prosedur dalam pengumpulan data, penjelasan mengenai data yang diperoleh, serta pengolahan data.

BAB V ANALISIS MASALAH

Bab ini membahas hasil pengolahan data yang sudah didapat pada bab sebelumnya dan dilakukan penganalisaan lebih lanjut.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini, berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan analisa persoalan tersebut yang selanjutnya dikemukakan saran-saran berkaitan dengan hasil penelitian dan tujuan pembatasan masalah.