

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan usaha atau industri yang berkembang pesat pada masa sekarang adalah sektor pariwisata. Dunia perhotelan juga merupakan salah satu bisnis yang terus berkembang seiring dengan berkembangnya industri pariwisata. Semakin banyak wisatawan yang melakukan perjalanan wisata membuat tuntutan terhadap akomodasi semakin tinggi. Kini hotel tidak hanya sekedar sebagai tempat menginap, wisatawan juga menginginkan variasi dalam jenis, karakteristik, pelayanan ataupun fasilitas yang tersedia. Tak heran bisnis hotel pun berkembang pesat (Herlina & Muliani, 2020:74)

Menurut AHMA (American Hotel and Motel Associations) dalam Budi (2021), hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu. Hotel mengutamakan suatu servis atau pelayanan prima yang akan diberikan secara maksimal sebagai alat untuk menarik para tamu agar dapat menggunakan jasa pelayanan yang ada di hotel.

Pelayanan merupakan kunci utama dalam bidang perhotelan, dengan memberikan pelayanan yang baik tamu akan merasa puas saat menginap di sebuah hotel. Hotel pastinya harus memiliki fasilitas yang lengkap untuk menunjang berjalannya bisnis ini. Beberapa fasilitas tersebut seperti kamar, kamar mandi, restoran, meeting room, kolam renang, ballroom, spa, gym, dan lain-lain.

Di dalam sebuah hotel memiliki beberapa Departemen diantaranya adalah *Front Office Department*, *Food and Beverage*, *Housekeeping Departement*, *Sales and Marketing Departement*, *Accounting Departement*, dan yang terakhir *Human Resort Department*. *Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen yang ada di dalam hotel Aryaduta Palembang yang bertugas

mengurus serta bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain. *Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen di hotel yang memiliki pendapatan terbesar setelah “room”. maka karena itu *Food and Beverage Department* diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakan oleh seseorang atau perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang muncul setelah mendapatkan suatu pelayanan dan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan juga merupakan suatu keadaan dimana kita dituntut untuk melakukan kegiatan secara maksimal agar terciptanya rasa puas terhadap pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Dalam hal ini, setiap karyawan hotel wajib memberikan pelayanan yang biasa disebut pelayanan prima. Yang meliputi seperti peduli terhadap para pelanggan, melayani para pelanggan dengan tindakan sebaik mungkin, dan memberikan rasa puas kepada pelanggan yang berstandar pada standar layanan.

Kualitas merujuk pada karakteristik atau sifat-sifat yang membedakan suatu produk atau layanan dari yang lainnya. Kualitas sangat penting dalam konteks bisnis karena mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis secara keseluruhan. Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas produk atau layanan termasuk desain, bahan baku, proses produksi, teknologi, dan tenaga kerja yang terlibat.

Standar kualitas internasional seperti ISO 9001 (2015) juga telah dikembangkan untuk membantu organisasi dalam memastikan kualitas produk atau layanan mereka. ISO 9001 memberikan panduan dan prosedur untuk mengimplementasikan sistem manajemen kualitas yang efektif dalam organisasi. Dalam era digital saat ini, kualitas juga menjadi faktor penting dalam pengalaman pengguna. Pengguna membutuhkan produk atau layanan yang mudah digunakan, cepat, dan terpercaya. Oleh karena itu, organisasi harus

memastikan bahwa mereka memahami kebutuhan pengguna mereka dan berusaha untuk memberikan produk atau layanan yang memenuhi standarkualitas yang tinggi sehingga banyak pengunjung yang ingin berkunjung.

Pelayanan yang baik tentu menjadi kunci kepuasan pelanggan. Beriringan dengan kepuasan, tentu industri hospitality tidak lepas dari keluhan pelanggan. Menurut Daryanto dan Setyabudi (2019:32), Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. Berdasarkan berbagai penelitian tentang psikologi pelanggan, keluhan dapat dibedakan menjadi dua kategori menurut Tjiptono (2019) Wirakanda & Putri (2020) yaitu : a. *Instrumental Complaints* atau alat pengaduan Merupakan bentuk pengaduan yang diungkapkan dengan tujuan untukmerubah situasi atau kondisi yang tidak diinginkan. b. *Non- Instrumental Complaints* ini adalah bentuk pengaduan atau keluhan yang dilontarkan tanpa harapan khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah secara tiba-tiba.

Hotel sebagai penyedia jasa sudah seharusnya peduli dengan ketidaknyamanan dan keluhan dari pelanggan, serta mencari cara efektif untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pelanggan. Menurut Rizal dan Furianto (2019:11) proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Hotel Aryaduta Palembang adalah hotel bintang 4 dengan 18 lantai yang menyediakan 167 unit kamar terdiri dari tipe kamar Superior, Deluxe room, Superior club, Deluxe club, Junior Suite, Executive Suite, dan Aryaduta Suite. Hotel Aryaduta Palembang menggunakan konsep kamar yang elegan dimana akan membuat hotel ini berkesan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu-tamu serta dapat memberikan peningkatan revenue tersendiri. Untuk harga kamar dengan berstandar bintang 4 tergolong murah.Lingkungan di sekitar hotel sangat strategis karena mudah terjangkau ke berbagai tempat seperti rumah

sakit, atm, mall, minimarket, café, karaoke, dan tempat penting lainnya. Salah satu Fasilitas yang menarik pada hotel Aryaduta Palembang adalah dari kolam renang. Karena kolam renang terdiri atas kolam berenang dan kolam air panas yang membuat pelanggan relax dan tenang sambil melihat pemandangan yang indah.

Selain itu juga di sekitar hotel Aryaduta terdapat tempat parkir yang sangat luas sehingga pelanggan tidak sulit untuk mencari parkir untuk kendaraan roda dua dan juga roda empat. Karyawan yang ada pada hotel Aryaduta juga sudah profesional dan terlatih pada bidangnya sehingga para pelanggan dapat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan lainnya yang diberikan adalah apabila terdapat pelanggan yang berasal dari luar kota, maka hotel menyediakan transportasi berbayar yang akan mengantar jemput pelanggan saat datang ataupun pergi dari hotel Aryaduta Palembang. Semua hal yang dilakukan oleh para karyawan hotel juga dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku menyesuaikan dengan respon pelanggan yang akan berkunjung ke Hotel Aryaduta Palembang.

Berikut merupakan data pengunjung hotel Aryaduta Palembang tahun 2018-2022.

Tabel 1.1
Jumlah kunjungan wisatawan ke Hotel Aryaduta Palembang
tahun 2018 – 2022 (Per Kamar)

Tahun	Total Pengunjung
2018	97.440
2019	92.064
2020	16.800
2021	47.040
2022	65.856

Berdasarkan tabel di atas tentang jumlah kunjungan pelanggan ke Hotel Aryaduta Palembang pada tahun 2018 – 2022. Data ini menyatakan bahwa

pelanggan yang berkunjung ke hotel Aryaduta Palembang pada tahun 2018 sebesar 97.440, pada tahun 2019 sebesar 92.064 pelanggan, ada penurunan secara signifikan dari jumlah tahun sebelumnya dikarenakan masuknya pandemi di akhir tahun 2019 masuk ke Indonesia, pada tahun 2020 penurunan jumlah kunjungan sangat drastis yaitu sebesar 16.800 pelanggan dikarenakan pandemi *Covid-19* yang sudah memasuki kawasan Sumatera Selatan. Terjadi peningkatan jumlah pelanggan hotel di tahun 2021 – 2022, jumlah pengunjung pada saat tahun 2021 sebanyak 47.040 dan pada tahun 2022 sebanyak 65.856 pelanggan.

Dari paparan di atas, dapat kita simpulkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Kota Palembang masih fluktuasi bisa meningkat dan menurun yang artinya belum stabil. Faktor penurunan jumlah wisatawan dikarenakan pada tahun 2020 *Pandemi Covid 19* melanda hampir seluruh negeri. Hal ini sangat berpengaruh dengan jumlah kunjungan pelanggan yang dimana setiap objek wisata yang ada di Kota Palembang sepi pengunjung bahkan ada yang sampai tutup sementara karena himbuan dari pihak pemerintah agar tetap di rumah untuk memutus mata rantai *Covid 19*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan *Food and Beverage* dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan**”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apa saja keluhan yang dihadapi dalam pelayanan *Food and Beverage* sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan *Food and Beverage* dalam Mencapai Tingkat kepuasan pelanggan?

1.3. Batasan Masalah

Analisis ini berfokus pada strategi pelayanan food and beverage di Hotel Aryaduta Palembang. Analisis terarah kendala yang dihadapi dalam pelayanan food and beverage terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Aryaduta Palembang. Analisis ini tidak membahas faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kondisi lingkungan atau situasi di luar kendali hotel. Serta Analisis tidak membahas masalah operasional atau manajemen yang tidak berkaitan dengan strategi pelayanan food and beverage.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keluhan yang dihadapi dalam pelayanan *Food and Beverage* sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan *Food and Beverage* dalam Mencapai Tingkat Kepuasan Pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dalam topik yang relevan.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Hotel Aryaduta sebagai salah satu informasi mengenai situasi umum dalam pelayanan F&B dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5.3. Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa/i maupun kalangan akademis dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai skripsi ini sehingga dapat menggambarkan hubungan antar bab dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan laporan ini sebagai berikut :

Guna membuat laporan ini lebih terarah, maka secara garis besar penelitian ini terdiri dari lima bab dimana tiap-tiap bab memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini akan diuraikan secara singkat mengenai sistematika penulisan penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan Penelitian
- 1.5 Manfaat Penelitian
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Hotel
- 2.2 *Food and Beverage*
- 2.3 Pelayanan
- 2.4 Kualitas Pelayanan
- 2.5 Keluhan Pelanggan
- 2.6 Kepuasan Pelanggan
- 2.7 Hubungan Antar Dimensi
- 2.8 Kerangka Berpikir
- 2.9 Penelitian Terdahulu
- 2.10 Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Jenis Penelitian
- 3.2 Lokasi Penelitian
- 3.3 Sumber Data
- 3.4 Definisi Operasional Variabel
- 3.5 Teknik Pengumpulan Data
- 3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan sampel
- 3.7 Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian
- 4.2 Deskripsi Penelitian
- 4.3 Hasil Penelitian
- 4.4 Pembahasan

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran