

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata pada masa sekarang telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar, industri ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan. Keadaan perekonomian di Indonesia yang sedang mengalami krisis saat ini, sektor pariwisata mampu menunjukkan perkembangan yang cukup baik untuk dijadikan suatu alternatif dalam memperbaiki keadaan perekonomian. Industri pariwisata harus dilanjutkan dan ditingkatkan pembangunannya dengan memperluas dan memanfaatkan sumber daya yang ada, potensi pariwisata menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diharapkan untuk meningkatkan serta mendorong pembangunan daerah.

Pertumbuhan industri perhotelan tidak lepas dari citra Indonesia sebagai salah satu negara tujuan wisata di dunia. Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata di Palembang. Kota Palembang merupakan salah satu tempat tujuan wisata yang ada di Indonesia yang ditunjang sebagai sarana akomodasi berupa penyediaan jasa perhotelan. Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang digunakan bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan sebagai tempat tinggal sementara untuk beristirahat, maupun tempat untuk makan dan minum. Keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat bagi para pengunjung baik yang berasal dari mancanegara maupun pengunjung domestik. Menurut Widyawati (2013) “Kenyaman para pelanggan dalam menggunakan jasa suatu hotel merupakan persyaratan utama, sehingga para pengelola hotel harus menciptakan kenyamanan yang sebaik mungkin”.

Bisnis di bidang perhotelan merupakan industri jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang di dalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang digunakan sebagai sarana prasarana penginapan

baik untuk kepentingan pekerjaan maupun pemanfaatan waktu liburan. Jasa perhotelan merupakan salah satu akomodasi komersial yang menyediakan berbagai layanan seperti: pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukannya.

Persaingan diantara pengusaha hotel, dapat dilihat dengan adanya berbagai macam fasilitas tambahan yang ditawarkan oleh pihak hotel kepada konsumen, antara lain jasa transportasi, potongan harga pada hari-hari tertentu. Setiap hotel akan berusaha memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya, sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Menurut Tjiptono (2008:42) “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan”.

Kepuasan tidak dapat tercipta apabila layanan yang diberikan belum dapat terpenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan, sebaliknya tingkat kepuasan dapat tercipta apabila layanan yang diberikan perusahaan telah terpenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan maka menyebabkan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggannya karena makin tinggi kepuasan pelanggan, berarti makin besar pula kemungkinan pelanggan tetap setia.

Hotel Grand Duta Syari'ah merupakan salah satu hotel bintang tiga yang didirikan di Kota Palembang terletak di jalan Radial No. 01 depan Ramayana. Hotel Grand Duta Syari'ah didirikan pada tahun 2007 dan sudah berdiri kurang lebih 10 tahun. Kelebihan hotel ini adalah salah satu hotel terunik di Kota Palembang dengan menggunakan konsep syari'ah dan hotel ini juga

memiliki letak yang strategis bagi dunia bisnis, akses transportasi yang mudah dan dekat dengan beberapa tempat wisata.

Setiap hotel akan berusaha memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya, sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen dan dapat mempengaruhi jumlah tamu yang menginap, karena pendapatan terbesar hotel berasal dari penyewaan kamar. Tamu hotel akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, hal ini berdampak pada jumlah pengunjung Hotel Grand Duta Syari'ah. Berikut data mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel Grand Duta Syariah dalam 3 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Jumlah tamu yang menginap
Tahun 2013-2016

TAHUN	JUMLAH
2013	18.090
2014	18.255
2015	18.360
2016	17.968

Sumber : Hotel Grand Duta Syari'ah, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa pengunjung Hotel Grand Duta Syari'ah selama tiga tahun terakhir yaitu (2013-2016) jumlah tamu yang menginap pada Hotel Grand Duta Syari'ah mengalami penurunan. Pada tahun 2013 jumlah tamu yang menginap 18.090 kamar, tahun berikutnya yaitu tahun 2014 mengalami kenaikan menjadi 18.255, tahun berikutnya yaitu tahun 2015 mengalami kenaikan menjadi 18.360. Kenaikan yang terjadi pada tahun 2015 sebanyak 105 kamar. Sedangkan pada tahun 2016, mengalami penurunan menjadi 17.968 kamar, penurunan yang terjadi di tahun 2016 yaitu sebanyak 392 kamar.

Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Hotel Grand Duta Syari’ah Palembang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Grand Duta Syari’ah ?
2. Bagaimanakah tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Hotel Grand Duta Syari’ah ?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah dalam pembahasan agar tidak menyimpang dari masalah yang ada yaitu tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan pada Hotel Grand Duta Syari’ah

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Grand Duta Syari’ah.
- b. Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Hotel Grand Duta Syari’ah.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis

Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai tingkat harapan pelanggan, tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan pada Hotel Grand Duta Syari’ah serta menambah pengalaman di dalam mempraktekkan disiplin ilmu manajemen khususnya pemasaran.

- b. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan

pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan hotel agar dapat terus meningkatkan jumlah tamu hotel.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk dapat memberikan sedikit gambaran mengenai isi skripsi secara ringkas dan jelas. Adapun sistematika penulisan penyusunan skripsi sebagai berikut :

BAB I – PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menggambarkan mengenai analisis dan penulisan yang dilakukan:

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

BAB II – LANDASAN TEORI

Pada penulisan skripsi, penulis menggunakan teori yang dijadikan pedoman dalam hal analisa. Adapun landasan teori yang digunakan, yaitu:

- 2.1 Pengertian Pemasaran
- 2.2 Jasa
 - 2.2.1 Pengertian Jasa
 - 2.2.2 Karakteristik Jasa
- 2.3 Kualitas Pelayanan
 - 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan
 - 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan
 - 2.3.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- 2.4 Hotel
 - 2.4.1 Pengertian Hotel
 - 2.4.2 Klasifikasi Hotel Menurut Faktor Tujuan Pemakaian Hotel selama menginap
 - 2.4.3 Klasifikasi Hotel Menurut Faktor Lokasi
 - 2.4.4 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran Hotel
 - 2.4.5 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Pada Kriteria Jenis Tamu
 - 2.4.6 Persyaratan yang berhubungan dengan syariat Islam
- 2.5 Penelitian Terdahulu

BAB III - METODELOGI PENELITIAN

Pada penulisan skripsi, penulis menggunakan metodologi penelitian yang terdiri dari:

- 3.1 Pendekatan Penelitian
- 3.2 Ruang Lingkup Penelitian
- 3.3 Variabel Penelitian
- 3.4 Definisi Operasional
- 3.5 Jenis dan Sumber Data
 - 3.5.1 Data Primer
 - 3.5.2 Data Sekunder
- 3.6 Populasi dan Sampel
 - 3.6.1 Populasi
 - 3.6.2 Sampel
- 3.7 Teknik Pengumpulan Data
 - 3.7.1 Wawancara
 - 3.7.2 Kuesioner
- 3.8 Teknik Analisis Data
 - 3.8.1 Analisis Kualitatif
 - 3.8.2 Analisis Kuantitatif
 - 3.8.2.1 Diagram Cartesius

BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran secara umum mengenai perusahaan dan hal berhubungan dengan permasalahan:

- 4.1 Hasil Penelitian
- 4.2 Pembahasan

BAB V – PENUTUP

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran mengenai pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab IV :

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN