

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis, umumnya yang harus diperhatikan perusahaan adalah orientasi pelanggan atau *customer orientation*. Dan khususnya pada dunia bisnis yang bergerak dibidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan, maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama pelayanan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Tentunya hal tersebut menjadi perhatian dari para penyedia jasa. Konsumen pasti akan mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum, jika kenyataan dibawah harapan, konsumen cenderung tidak puas, kalau kenyataan sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas serta kenyataan melampaui harapan konsumen akan merasa sangat puas.

Demikian pula dengan bisnis perhotelan, merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kenyamanan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini dan tujuan perusahaan akan dapat terwujud. Kualitas Pelayanan pada sebuah perhotelan atau perusahaan jasa dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya.

Maraknya pembangunan hotel menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan. Pengusaha hotel dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menginap di hotel mereka banyak cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen diantaranya dengan melakukan promosi, diskon, memasang iklan dan sebagainya. Salah satu cara yang digunakan adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan bagi konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramatahman sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun image positif dimata para konsumen . pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau

bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika tata krama, sedangkan tujuan untuk memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Seperti halnya yang terjadi di Hotel Maqna Gorontalo yang beralamat di Jl.Sultan Botutihe No.88 Gorontalo, hotel seperti yang diketahui memiliki tempat yang strategis yang terletak dipusat kota Gorontalo dan terkoneksi dengan pusat perbelanjaan dan memiliki arsitektur yang modern dan trendi sehingga bangunan hotel ini terlihat sangat indah, tetapi pada kenyataan yang didapatkan masih kurangnya kualitas pelayanan sehingga menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa perusahaan. Salah satu yang penting bagi perusahaan jasa seperti perhotelan adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan.

Sesuai survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti, masalah yang sering ditemui oleh pelanggan di hotel Maqna Gorontalo yaitu adanya

pelanggan yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan karyawan hotel hal ini diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, oleh karena itu pimpinan atau manajer perusahaan harus memberikan pelatihan kepada setiap karyawan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pelanggan yang datang, sehingga hotel Maqna dapat berkembang dengan baik. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, hendaknya dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memuaskan permintaan pelanggan. Untuk itu diharapkan adanya upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan pada Hotel Maqna Gorontalo.

Berikut ini kita dapat melihat jumlah tamu yang menginap pada Maqna Hotel Gorontalo periode bulan Juni-November 2014.

Tabel 1.1
Jumlah tamu yang menginap pada Hotel Maqna Gorontalo
Periode bulan Juni-November 2014

| BULAN | PENGUNJUNG | | |
|-----------|------------|-------|--------------|
| | ASING | LOKAL | JUMLAH TOTAL |
| JUNI | 15 | 3651 | 3666 |
| JULI | 27 | 2303 | 2330 |
| AGUSTUS | 53 | 2791 | 2844 |
| SEPTEMBER | 27 | 3389 | 3416 |
| OKTOBER | 58 | 3297 | 3355 |
| NOVEMBER | 32 | 3181 | 3213 |

Sumber : Hotel Maqna Gorontalo, 2015

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung mengalami penurunan pada bulan Juli dan Agustus dan kembali meningkat pada bulan September dan Oktober. Jumlah pengunjung tertinggi terjadi pada bulan Juni sebanyak 3666 tamu yang menginap dan jumlah tamu yang menginap terendah pada bulan juli dan agustus. Hal ini terjadi karena adanya indikasi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Maqna Gorontalo. Hal ini hendaknya diperhatikan oleh pihak manajemen hotel kedepan, karena jika gagal memuaskan pelanggan akan berakibat berkurangnya jumlah pelanggan, sehingga kedepan perusahaan harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Maqna Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang diantaranya adalah:

1. Pelayanan yang diberikan karyawan hotel kepada pelanggan kurang memuaskan.
2. Kurangnya pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang akan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Seberapa besarkah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap pada Hotel Maqna Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui seberapa besarkah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap pada Hotel Maqna Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang marketing khususnya terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Disamping itu hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk membandingkan dengan penelitian yang sejenis dimasa akan datang.
2. Manfaat praktis dari penelitian adalah dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang terkait dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.