

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan juga telah mengalami perkembangan. Di tahun 1970-an dan 1980-an konsep perencanaan strategis perusahaan kurang memperhatikan pada aspek kepentingan pelanggan, perusahaan hanya menekankan pada aspek strategi pemasaran. Sampai akhirnya disadari pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan. Konsep ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena konsumen dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan. Selanjutnya suatu kegiatan bisnis tidak cukup hanya dipacu oleh produk atau teknologi saja. Banyak perusahaan yang merancang produk tanpa masukan dari pelanggan pada akhirnya produk tersebut ditolak di pasar. Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi seperti sekarang ini hanya perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan saja yang akan mampu bertahan dan unggul.

Bagi suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan, perusahaan tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus kiat pemasaran bagi perusahaan tersebut. Saat ini kepuasan pelanggan

menjadi topik yang cukup penting, Hal ini juga berpengaruh pada jasa perhotelan karena hotel merupakan salah satu sarana pokok yang memegang peranan penting dalam perkembangan industri pariwisata .

Menurut Sulastiyono (2011:5) Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen

Menurut Briliana, (2010 : 109) kepuasan pelanggan merupakan Konsumen yang merasa puas pada produk / jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka mereka akan merasa puas dan senang. Pelanggan yang puas terhadap barang dan jasa, kemungkinan besar akan membeli ulang dari penyedia barang dan jasa tersebut. Dengan demikian, perusahaan yang mampu memuaskan pelanggan akan dapat meningkatkan keuntungan dan pangsa pasarnya karena ada pembelian ulang dari pelanggan.

Seiring dengan perkembangan di daerah Provinsi Gorontalo saat ini khususnya di kota Gorontalo, industri jasa perhotelan memberi harapan dalam memberi peluang besar sebagai rekrutmen tenaga kerja baru di daerah. Tingkat industri jasa perhotelan di Kota Gorontalo semakin menunjukkan trend positif sebagai sektor bisnis yang cukup terminat secara positif. Hal ini terjadi karena dinamika dan dinamisasi perkembangan.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pelanggan, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan, dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Jasa perhotelan yang kurang memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Kualitas layanan hotel tidak hanya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk fasilitas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan meliputi, ruang tunggu yang nyaman, AC, Kamar mandi, Restoran, The Lounge, Bar, dan internet.

Hotel Grand Q adalah sebuah hotel yang menyediakan berbagai fasilitas, begitu juga salah satu fasilitas yang tidak ada di hotel lain yang menarik seperti adanya Pub (tempat hiburan untuk mendengarkan musik) dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, pelanggan bisa bertambah karena kenyamanan yang dicari di dapat di Grand Q hotel Gorontalo dan juga khusus pelanggan yang dengan tujuannya untuk menginap dan melakukan segala aktifitas seperti dalam rangka Bisnis / usaha, seminar / diklat, dan wisata / liburan. Dengan adanya hotel Greand Q ini masyarakat semakin menyenangi sarana penginapan yang tersedia untuk kepentingan keluarga dan bagi tamu dari luar daerah maupun mancanegara. Namun dibalik perkembangannya yang begitu pesat tersebut industri jasa perhotelan masih kurang memperhatikan aspek pelayanan, dan kualitas yang masih cenderung kurang menarik. Begitu juga semakin banyak munculnya hotel-hotel baru di Gorontalo maka persaingan usaha perhotelan di Gorontalo menjadi semakin ketat. Hal ini memacu setiap hotel untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Kehadiran hotel-hotel baru di daerah Gorontalo membuat pemilik usaha perhotelan harus meningkatkan produktivitas sumber daya pada usaha perhotelan, dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut.

Grand Q Hotel Gorontalo (dahulu bernama Quality Hotel Gorontalo) adalah [hotel](#) bintang 4 pertama di [Provinsi Gorontalo](#). Pada 01 January 2014 adalah pergantian nama secara resmi dari Quality Hotel Gorontalo menjadi Grand Q Hotel Gorontalo. Perubahan nama ini merupakan awal pengembangan menjadi Hotel bertaraf Internasional. Grand Q Hotel Gorontalo beralamat di Jalan Nani Wartabone No.25. hotel Grand Q di bangun pada tahun : 2002 s/d 2004 dan memiliki karyawan tetap 45 orang dan karyawan kontrak 54 orang. Persaingan bisnis yang begitu ketat menyebabkan perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan .

Disamping itu masalah yang dapat diamati berdasarkan perspektif dari kepuasan konsumen yakni pada pelanggan di hotel Grand Q yaitu adanya pelanggan yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel, hal ini di akibatkan oleh kurangnya perhatian pelanggan dalam memberikan pelayanan contoh kasus lain yakni Bell boy hotel seharusnya megantar para pelanggan ke kamar dengan mengarahkannya agar tidak salah mengetok pintu kamar orang lain, dengan kasus ini pelanggan yang berada di kamar tersebut merasa terganggu karena mereka salah mengetok pintu. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya dilaksanakan dengan baik, dan cepat menagani hal tersebut untuk itu diharapkan adanya upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan pada hotel Grand Q Gorontalo .

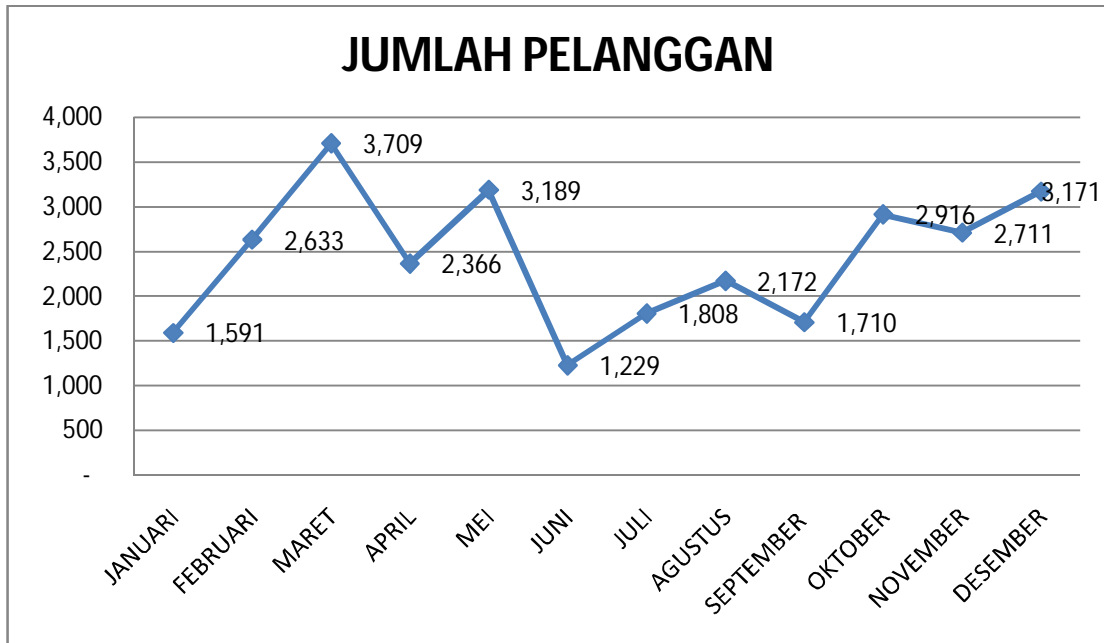
Grand Q Hotel sebagai salah satu industri jasa di Gorontalo yang memberi warna baru dalam dunia bisnis jasa perhotelan dengan mencoba mempertahankan konsumen. Grand Q Hotel memiliki kecenderungan yang positif untuk terus diminati konsumennya. Namun beberapa fenomena menunjukkan semakin tidak memberi daya tarik bagi konsumen disalah satu usaha bisnis hotel yang diminati oleh konsumen sebagaimana data jumlah konsumen.

Adapun Jumlah pengunjung Grand Q Hotel berdasarkan data kunjungan pelanggan yang bersumber dari Grand Q Hotel selama 1 tahun terakhir Tahun 2017.

Tabel 1.1
Data Pelanggan Grand Q Hotel Pada Tahun 2017

NO	BULAN	JUMLAH PELANGGAN
1	JANUARI	1.591
2	FEBRUARI	2.633
3	MARET	3.709
4	APRIL	2.366
5	MEI	3.189
6	JUNI	1.229
7	JULI	1.808
8	AGUSTUS	2.172
9	SEPTEMBER	1.710
10	OKTOBER	2.916
11	NOVEMBER	2.711
12	DESEMBER	3.171

Sumber : Grand Q Hotel, 2017



Berdasarkan data statistik di atas maka dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan pada hotel Grand Q masih fluktuatif. Artinya terjadi penurunan dan kenaikan, baik itu untuk seluruhnya kunjungan wisata maupun untuk tujuan bisnis dan wisata. Terlihat dari bulan Januari pelanggan dengan jumlah 1.591. Pada bulan Februari mengalami peningkatan dengan jumlah 2.633 sampai bulan Maret menjadi 3.709 pelanggan dimana jumlah tersebut didapat dari item yang dipilih pelanggan yang berkunjung untuk menginap maupun meeting kerja. Kemudian pada bulan April menurun menjadi 2.366 pelanggan, dibulan Mei meningkat lagi menjadi 3.189 pelanggan dikarenakan pada bulan Mei Hotel Qand Q banyak pelanggan yaitu pelanggan yang ingin melakukan meeting dari berbagai instansi instansi/perusahaan. Pada bulan Juni kembali terjadi

penurunan drastis yaitu dengan jumlah kunjungan 1.229 pelanggan dikarenakan jatuh pada bulan Ramadhan sehingga pelanggan lebih menetap dirumah mereka masing-masing kecuali pelanggan yang ada di Hotel Grand Q yang melakukan aktivitas seperti meeting dan Halal Bilhalal. Pada bulan Juli terlihat kunjungan Hotel Grand Q mulai meningkat dari 1.808 pelanggan sampai bulan Agustus dengan jumlah 2.172 pelanggan dimana jumlah tersebut didapat dari banyaknya pelanggan yang melakukan meeting kerja sampai dengan menginap seperti biasanya. Selanjutnya pada bulan September menurun sampai 1.710. Kemudian pada Oktober meningkat dengan jumlah pelanggan 2.916 sampai pada bulan November menurun lagi dengan jumlah 2.711 dan Pada bulan Desember pelanggan Hotel Grand Q semakin meningkat selain tempat pertemuan untuk meeting kerja atau seminar dikarenakan juga bertepatan dengan akhir tahun, banyak pelanggan yang berkunjung untuk menginap untuk menikmati malam pergantian tahun baru di Hotel Grand Q Hotel. Dengan kondisi seperti yang terlihat jelas di atas Maka akan sangat dibutuhkan kualitas kinerja yang prima dari setiap tenaga kerja yang dimiliki dalam setiap penyampaian pelayanannya kepada setiap pelanggan yang akan menginap.

Beberapa pemilik properti hotel serta pengelola hotel saat ini sudah melihat adanya trend yang baru ini. Mereka melihat pangsa pasar kelas

menengah ke bawah perlu digarap serius. Sehingga saat ini mereka membangun hotel-hotel dengan kamar yang bersih dan nyaman dengan harga yang terjangkau. Trend baru ini tidak hanya berkembang di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia. Salah satu keuntungan bagi pengelola hotel yang sudah dikenal namanya adalah, para tamu percaya kepada pelayanan dan fasilitas yang disediakan walaupun mereka tinggal di hotel yang berbintang rendah.

Masalah yang dihadapi terkait dengan hal ini yakni kepuasan pelanggan atau konsumen yang masih sangat kurang. Namun masalah yang sering mempengaruhi seperti dilihat dari pengaturan tata letak berbagai fasilitas di luar ruangan meliputi tata letak parkir pengunjung harus diperhatikan dan ditingkatkan sehingga tidak memberikan kejenuhan namun dengan adanya kualitas pelayanan yang memadai dapat menambah tingkat kepuasan bagi konsumen saat berkunjung di hotel Grand Q, kondisi tersebut bila terus dibiarkan dan tidak diperhatikan oleh pihak manajemen hotel, maka tidak menutupi kemungkinan hal ini akan berdampak pada berkurangnya pengunjung. Demikian dapat dikatakan bahwa citra hotel yang diberikan oleh manajemen hotel belum sepenuhnya tercapai atau masih belum tinggi. karena jika gagal memuaskan pelanggan akan berakibat berkurangnya jumlah pelanggan, sehingga kedepannya perusahaan harus lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang kualitas pelayanan dan suasana pelayanan yang merupakan alasan kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa. Kepuasan pelanggan tersebut sangat membantu jasa perhotelan untuk meningkatkan pangsa pasarnya dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis mengambil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel .
2. Masih kurangnya fasilitas yang di sediakan seperti halaman tempat parkir untuk para pelanggan..
3. Pertumbuhan jumlah pesaing Hotel semakin banyak.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Memberikan informasi yang berguna bagi ilmu manajemen yang mendalami hubungan antara Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi Pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo sebagai pertimbangan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan Kepuasan Pelanggan.