

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang

Hotel adalah bidang yang menawarkan jasa pelayanan seperti pelayanan terhadap penyediaan makanan dan minuman, akomodasi, transportasi dan masih banyak lagi yang fasilitas disediakan oleh suatu hotel untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Hotel merupakan sebuah industri yang menawarkan sejuta keramahtamahan di dalamnya. Di Indonesia industri perhotelan juga sudah cukup maju. Beberapa perusahaan hotel besar Indonesia yang telah melebarkan sayap ke taraf *Internasional* sama halnya dengan perusahaan Hotel yang mendunia yang sedang memperbanyak cabang di Indonesia, tidak sedikit hotel yang didirikan dipenjuru Indonesia salah satunya di Provinsi Gorontalo.

Di Gorontalo sendiri saat ini perkembangan industri perhotelannya sangat pesat, dan juga cukup menyerap tenaga kerja. Di Gorontalo ada beberapa hotel besar yang cukup terkenal di masyarakat luas contohnya Amaris Hotel Gorontalo, Aston Hotel, Grand Q Hotel, Maqna Hotel, dan TC Damhil. Setiap hotel memiliki tujuan yang sama yaitu mendapatkan keuntungan dan pendapatan yang lebih untuk kemajuan, dengan memeberikan jasa pelayanan sebaik mungkin, sama halnya yang di lakukan oleh salah satu hotel di Gorontalo yakni Amaris Hotel.

Hotel Amaris Gorontalo adalah jaringan hotel nasional Santika Indonesia Hotels & Resorts. Amaris Gorontalo merupakan hotel ke- 34 dari kelompok Amaris. Hotel ini diresmikan pada tanggal 20 Mei 2004 yang dihadiri oleh Asst.3 Administrasi Umum dan Aparatur Setda Kota Gorontalo Henson Polumolo yang mewakili Wakil walikota Gorontalo, Direktur Eksekutif PT. Grahawita Santika Lili Oetama, dan Direksi Esta Corporations Peter Wangkar. Hotel ini terletak di Jalan Sultan Botutihe Nomor 37, Kota Gorontalo. Secara lokasi, hotel ini dekat dengan pusat pemerintahan.

Tepat di depan hotel terdapat Mall Gorontalo yang merupakan mall terbesar di Gorontalo.

Amaris Hotel Gorontalo Memiliki 90 smart room LED TV dan save deposit box serta kamar mandi dengan shower air panas. Fasilitas hotel antara lain dua ruang pertemuan atau *meeting rooms*, @Xpress Restaurant. Hotel Amaris Gorontalo memiliki 2 ruangan meeting yaitu ruangan Amaris 1 dan Amaris 2. Ruangan Amaris 1 memiliki kapasitas 50 pax dan Amaris 2 memiliki kapasitas 50 pax . Dan *set up an* yang biasa dipakai di ruangan *meeting* tersebut adalah *U-shape, teater, classroom, cocktail*. Dalam setiap *event* rata-rata tamu yang datang sebanyak sesuai dengan yang ada dalam *event order* biasanya 50 - 100 pax. Hal ini berarti termasuk ruangan meeting ramai di pakai untuk meeting dari instansi pemerintahan maupun instansi swasta.

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Begitu juga dalam bisnis perhotelan banyak hal yang ditawarkan oleh pihak hotel itu semua merupakan produk-produk hotel, contohnya saja penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Pelayanan *banquet* adalah salah satunya, pelayanan *banquet* adalah suatu istilah yang digunakan meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial didalam perusahaan pelayanan. Pelayanan tersebut terpisah dari pelayanan makanan dan minuman restoran. Kegiatan pelayanan *banquet* sendiri meliputi beberapa macam acara, seperti : makan siang bersama (*lunch*), konferensi-konferensi, *cocktail party*, resepsi pernikahan, acara makan malam (*dinner*) dan lain sebagainya

Pelayanan *banquet* merupakan suatu pelayanan (jamuan) makan secara resmi untuk sekelompok orang (minimal 10 orang) yang disertai dengan pidato-pidato atau upacara dimana telah ditentukan terlebih dahulu mengenai hidangan, jumlah tamu, waktu dan acara dilaksanakan. Acara-acara yang biasa diselenggarakan pada *banquet* adalah pesta perkawinan, ulang tahun, seminar dan rapat. Dengan kata lain fungsi dan

peranan *banquet* adalah memberikan pelayanan jamuan makan berupa penyediaan makanan, penyediaan peralatan, perlengkapan makan, pengaturan susunan dan penataan meja/kursi serta menyediakan tempat/ruangan yang sesuai dengan acara yang diselenggarakan. Sehingga para tamu yang menyelenggarakan acara ataupun yang diundang dapat merasa nyaman, dan juga mendapat pelayanan yang memuaskan selama berada di hotel.

Sebagai salah satu usaha jasa akomodasi, maka kualitas pelayanan adalah salah satu kebutuhan yang harus menjadi prioritas bagi sebuah hotel. Hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu. Namun jika kualitas pelayanan tidak dijaga akan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan akan layanan jasa terutama pemenuhan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan bisnis perhotelan. Digunakan teori Zeithaml dkk (1990) mengenai dimensi-dimensi kualitas jasa. Dimensi - dimensi yang dimaksud itu adalah *tangible*, *emphaty*, *realibity*, *responsivenees*, *assurance*, atau disingkat TERRA (Budi,2013:49). *Tangible* yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik hotel dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh hotel. *Reabilty* memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat dan memuaskan. *Responsivenees* adalah daya tanggap atau yaitu kemampuan pihak perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat. *Assurance* adalah jaminan adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantuan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. *Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Amaris Hotel Gorontalo terdapat beberapa permasalahan terkait dimensi kualitas pelayanan seperti dimensi *tangibel* yakni sisi fisik fasilitas yang belum memadai, antara lain unit meja dan kursi yang masih kurang ketika ada penambahan jumlah peserta ketika acara berlangsung

dan terdapat juga permasalahan terkait dimensi *Responsivnes* dimana terdapat masalah pada kecepatan dan ketepatan karyawan banquet yang sering dikeluhkan oleh para tamu yaitu terkait lambatnya penanganan keluhan tamu dan kesediaan membantu tamu. Serta masih banyak masalah lainnya yang membutuhkan kajian dan evaluasi demi perbaikan ke depan.

Permasalahan diatas tidak terlepas dari dukungan data awal yang peneliti dapatkan dari hasil observasi pra-penelitian, adapun data tersebut di sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Hasil kuestioner Pra observasi

Dimensi	Respondent =23				
	SB	B	C	KB	TB
1. Kelengkapan alat dan peralatan	4	6	7	8	1
2. Kesusaian pelayana yang diberikan oleh karyawan	5	5	6	7	0
3. Kesigapan karyawan dalam membantu tamu	4	7	6	7	0
4. Penanganan keluhan tamu	5	5	4	6	3
5. keramahtamahan karyawan dalam membantu tamu	4	7	5	4	3

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Melihat tabel diatas dapat disampaikan bahwa kualitas pelayan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas di banquet masih terdapat kekurangan, hal ini ditunjukkan pada nilai yang cukup signifikan di kategori cukup dan kurang baik. Berdasarkan

gambaran permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Banquet di Hotel Amaris Gorontalo**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan banquet sehingga dapat mengakibatkan ketidakpuasan pada para tamu yang mengadakan *event* di Hotel Amaris Gorontalo.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan *banquet* di Hotel Amaris Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu, untuk Mengetahui kualitas pelayanan banquet di Hotel Amaris Gorontalo ?

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yakni :

- 1) Praktis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis sendiri untuk menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
 - b) Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
- 2) Teoritis
 - a) Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.