

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestic (nasional) maupun dipasar internasional/global. Untuk mengungguli persaingan, perusahaan harus mengetahui bagaimana harga yang ditawarkan, kualitas dari produk yang ditawarkan, serta pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik daripada para pesaingnya, dalam kondisi ini perusahaan harus menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Hal ini juga berpengaruh pada jasa perhotelan karena hotel merupakan salah satu sarana pokok yang memegang peranan penting dalam perkembangan industri pariwisata yang menyediakan sarana dan akomodasi serta pelayanan bagi para wisatawan.

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini dan tujuan perusahaan akan dapat terwujud. Terutama perhotelan di Kota Gorontalo yang telah berkembang pesat, selain hotel-hotel berbintang juga banyak hotel-hotel lainnya seperti Imperial Hotel yang semakin banyak dibangun dan juga memiliki fasilitas serta peminat yang tidak kalah dengan hotel-hotel berbintang. Dalam kondisi seperti ini menjadi dorongan bagi mereka untuk bersaing.

Munculnya persaingan dalam dunia bisnis merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Dengan adanya persaingan, maka perusahaan-perusahaan dihadapkan

pada berbagai peluang dan ancaman. sehingga, setiap perusahaan dituntut untuk selalu mengerti dan paham tentang apa yang terjadi dipasar dan yang menjadi keinginan konsumen serta berbagai perubahan yang ada dilingkungan bisnisnya agar mampu bersaing dan memilih serta menetapkan strategi yang dapat digunakan untuk menguasai persaingan.

Dalam persaingannya dengan Hotel lainnya, Imperial Hotel telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya. Walaupun Imperial Hotel memiliki keunggulan tersendiri dalam persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa hotel-hotel lainnya juga memiliki keunggulan dalam hal harga, kualitas, keandalan, inovasi, dan time to market untuk lebih memperkenalkan Imperial Hotel. Kini persaingan hotel semakin ketat, banyak hotel-hotel baru yang bermunculan dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Setiap usaha komersial hotel harus menyusun strategi yang efektif dan efisien untuk memenangkan keunggulan bersaing yang terjadi.

Dalam menghadapi persaingan setiap perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan sejenisnya. Hal yang harus dilakukan oleh perusahaan agar mampu memenangkan persaingan dengan perusahaan lain ialah dengan menciptakan keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing adalah kemampuan suatu badan usaha untuk memberikan nilai lebih terhadap produknya dibandingkan para pesaingnya dan nilai tersebut mampu mendatangkan manfaat bagi pelanggan (Dalimanthe, 2018). Pihak pengelola usaha harus benar paham dan benar-benar memikirkan strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan untuk mempertahankan usahanya meskipun banyak ancaman dari kompetitor dengan

usaha yang sejenis. Banyaknya hotel yang ada di Kota Gorontalo membuat konsumen memiliki pilihan sesuai dengan keinginan dan kenyamanan mereka. Setiap hotel memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Keadaan ini tentu mendorong terjadinya persaingan antara mereka dalam merebut konsumen. Khususnya Imperial Hotel yang beralamat di Jl. Teuku Umar No. 9, Hotel ini berdiri sejak 8 Februari 2013 dan dilengkapi 35 kamar dibagi 3 kelas yang berbeda seperti kamar delux dengan harga 450.000/kamar, super delux dengan harga 550.000/kamar, super delux plus dengan harga 650.000/kamar. Namun seiring berjalannya waktu dari tahun 2020 sampai sekarang Imperial Hotel hanya menjual 20 kamar dengan 2 kelas 18 kamar delux dan 2 kamar super delux, dengan harga yang diberikan mendapatkan potongan harga 175.000 ditambah dengan sarapan, sedangkan kelas super delux plus sudah tidak disediakan dikarenakan kurangnya peminat. Hotel ini juga memiliki fasilitas-fasilitas yang terbaik, kamar yang luas, pelayanan yang baik, serta karyawan berpengalaman yang tidak kalah bersaing dengan hotel lainnya.

Berikut ini dapat dilihat jumlah tamu yang menginap pada Imperial Hotel pada tahun 2020 sejak bulan Januari sampai bulan Desember :

Tabel 1.1
Jumlah kamar yang digunakan tamu pada Imperial Hotel
Periode Januari-Desember 2020

No	Bulan	Jumlah Kamar
1	Januari	24 Kamar
2	Februari	41 Kamar
3	Maret	36 Kamar
4	April	Tutup
5	Mei	Tutup
6	Juni	Tutup
7	Juli	34 Kamar
8	Juli	37 Kamar
9	Agustus	46 Kamar

10	September	59 Kamar
11	Oktober	45 Kamar
12	Desember	39 Kamar

Sumber : Imperial Hotel

Dari tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa Imperial hotel terus mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan dari bulan Januari sampai dengan bulan desember tahun 2020, sedangkan pada bulan April sampai dengan bulan Juni Imperial hotel tutup dikarenakan PSBB yang diakibatkan oleh wabah yang terjadi.

Dalam persaingan yang semakin ketat perusahaan harus memiliki daya saing yang cukup kuat untuk dapat terus bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda dalam mencapai keunggulan bersaing. Salah satu strategi yang dapat dipakai untuk memenangkan keunggulan bersaing yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap perusahaan. Perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik yang bisa diberikan kepada pelanggannya sehingga loyalitas pelanggan yang sudah ada bisa menjadi keunggulan pada perusahaan. Jika suatu perusahaan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen maka hal tersebut akan mampu meningkatkan daya saing dari perusahaan tersebut (Ramadhani, D. S. & Lita, 2013).

Kualitas pelayanan menurut Kotler dalam (Lubis, Alfi Syahri, 2018) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun terhadap siapapun sedangkan menurut Tjiptono dalam (Panjaitan, Januar Efendi, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu

secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kualitas pelayanan Imperial Hotel yang diberikan kepada konsumen telah sesuai dengan harapan. Imperial Hotel dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para konsumen melalui umpan balik yang diberikan kepada Imperial Hotel, sehingga dapat menjadi saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah yang harus dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan.

Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati Parasuraman dalam (Tjiptono F, 2012). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi yang sangat besar kepada kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perhatian para pengelola saat ini lebih diprioritaskan pada pemahaman dampak kualitas pelayanan.

Beberapa bukti empiris menyatakan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan keunggulan bersaing. Diantaranya hasil penelitian (Sudarti, Ken, 2013) menyatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing, selanjutnya hasil penelitian (Willar, Omega Wulan, Frederik, 2018), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan

terhadap keunggulan bersaing Bank BCA Manado. Dengan kata lain, setiap peningkatan keunggulan bersaing dipengaruhi oleh kualitas layanan sedangkan penelitian(Makalew, Grace Anastia, Lisbeth. L, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak signifikan dalam mempengaruhi keunggulan bersaing. Adapun beberapa penelitian terdahulu masih menunjukkan tidak konsistennya hasil penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing. Maka dari itu, berdasarkan latar belakang ini maka peneliti melakukan penelitian dan menetapkan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi kasus pada Imperial Hotel di Kota Gorontalo)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Banyaknya perusahaan Hotel lainnya yang memiliki keunggulan tersendiri sehingga mengharuskan setiap industri untuk bersaing.
2. Kurangnya pelayanan membuat konsumen memberikan penilaian yang kurang baik sehingga mempengaruhi keunggulan bersaing.
3. Adanya persaingan yang ketat antara Imperial Hotel dan perusahaan hotel lainnya dalam hal harga, kualitas, keandalan dan time to market untuk meningkatkan keunggulan bersaing.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Imperial Hotel di Kota Gorontalo?”**

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada Imperial Hotel di Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik bagi perusahaan maupun baik bagi peneliti :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan perbandingan bagi pihak perusahaan dalam menerapkan strategi bisnis yang tepat melalui analisis swot yang meliputi: kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan dalam meningkatkan daya saing serta meraih pangsa pasar.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pentingnya strategi bisnis dalam kaitannya dengan peningkatan daya saing perusahaan melalui penerapan ilmu dan teori yang penulis peroleh di bangku perkuliahan dan mengaplikasikannya ke dalam teori penelitian ini sehingga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya.