

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang terkenal dengan keindahan alamnya. Keindahan alam ini banyak yang dikembangkan oleh pemerintah sebagai objek wisata untuk menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Dunia pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa negara yang cukup besar dari sektor pajak.

Kota Batu yang terletak di kabupaten Malang merupakan salah satu tujuan wisata favorit di propinsi Jawa Timur. Kota ini sedang dikembangkan oleh pemerintah kabupaten setempat menjadi sebuah kota kawasan wisata. Hotel Arumdalu merupakan salah satu hotel yang terletak di kawasan wisata Songgoriti, Kota Batu, Kab. Malang Jawa Timur. Kawasan Songgoriti merupakan salah satu objek wisata alam yang cukup terkenal dengan sumber air panasnya dan keaslian alamnya. Hotel Arumdalu merupakan salah satu penginapan tertua di kawasan tersebut. Hotel ini memiliki harapan yang besar untuk memuaskan konsumennya. Untuk itu pihak hotel perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini sangatlah penting karena pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik pula di mata konsumen sehingga konsumen akan datang kembali untuk menginap setiap kali mereka berwisata ke Kota Batu.

Dari hasil penelitian awal dan wawancara kepada pemilik Hotel Arumdalu dapat diketahui bahwa akhir-akhir ini keluhan-keluhan dari konsumen mengenai pelayanan hotel dan fasilitas yang ada semakin meningkat. Banyaknya keluhan ini memperlihatkan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian untuk meningkatkan kualitas dan mengembalikan kepercayaan mengenai pelayanan yang disediakan. Penelitian yang dilakukan menyangkut persepsi dan harapan konsumen sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam usaha memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, Hotel Arumdalu perlu memperhatikan apakah tamu puas dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Adanya keluhan dari konsumen menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan hotel Arumdalu. Dari hasil wawancara kepada beberapa narasumber yaitu konsumen dan menurut pengamatan maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu antara lain :

- Pelayanan hotel yang kurang baik kepada konsumen sehingga membuat konsumen kecewa.
- Fasilitas hotel yang kurang terawat sehingga tidak dapat digunakan atau tidak siap pakai.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Untuk mengantisipasi adanya hal-hal yang tidak perlu dibahas dalam penelitian maka dilakukan pembatasan masalah :

1. Dari hasil identifikasi masalah dan wawancara yang telah dilakukan maka masalah terfokus pada pelayanan hotel karena masalah – masalah yang sudah teridentifikasi berhubungan langsung dengan konsumen.
2. Pelayanan yang diberikan Hotel Arumdalu tidak dibandingkan dengan hotel pesaing-pesaing lainnya.
3. Pelayanan yang diberikan terbatas pada standar kelas hotel Arumdalu yaitu Melati Tiga.

1.3.2 Asumsi

Asumsi - asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Hotel ARUMDALU, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.
2. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 %
3. Tingkat ketelitian yang digunakan adalah 10

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel Arumdalu ?
2. Bagaimana persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel Arumdalu (Gap 5) ?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di di Hotel Arumdalu (Gap 1) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh di Hotel Arumdalu (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh di Hotel Arumdalu (Gap 3) ?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh Hotel Arumdalu (Gap 4) ?
7. Usulan apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen, dan karyawan di Hotel Arumdalu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah dapat disimpulkan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel Arumdalu.
2. Mengetahui dan menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel Arumdalu.

3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di Hotel Arumdalu.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Hotel Arumdalu.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian yang telah dilakukan oleh Hotel Arumdalu.
6. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh Hotel Arumdalu.
7. Membantu pihak manajemen dan karyawan Hotel Arumdalu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan asumsi penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi konsep-konsep dan teori-teori dasar yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Teori-teori dasar tersebut diambil dari buku-buku dan karangan ilmiah yang dapat menunjang penulisan tugas akhir ini.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

BAB 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang sejarah singkat Hotel Arumdalu dari mulai berdiri sampai perkembangannya sekarang, struktur organisasi Hotel Arumdalu dan deskripsi pekerjaannya, serta data-data yang telah disebar dan dikumpulkan yang akan dilakukan untuk pengolahan serta analisis data.

BAB 5 Pengolahan Data Dan Analisis

Bab ini berisi tentang pengolahan data-data dan penganalisaan hasil-hasil yang diperoleh dari pengolahan data serta usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen dan karyawan Hotel Arumdalu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pengolahan data ini digunakan metode *SERVQUAL* dan pengujian hipotesis sebagai tolak ukur mengenai kualitas jasa serta untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi.

BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data, beserta saran-saran untuk meningkatkan pelayanan Hotel Arumdalu.