

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan.

Karena itu proses melayani konsumen menjadi sangat penting. Konsumen sebagai penerima jasa selalu menilai perusahaan sebagai penyaji jasa setiap mereka berinteraksi dengan orang maupun fasilitas yang memberikan service kepadanya. Hasilnya bisa positif, negatif atau netral tergantung dari pengalaman yang mereka terima. Dari pengalaman tersebut mereka dapat menilai apakah mereka puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Hotel Wisata sebagai salah satu hotel berbintang dua di kota Palembang tidak terlepas dari tuntutan pelanggannya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal pelayanan tamu yang check in dan check out. Sejalan dengan tuntutan itu maka Hotel Wisata telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di antaranya dengan menambah fasilitas baik yang ada di dalam kamar maupun di luar kamar.

Berikut perkembangan tingkat hunian yang dicapai oleh Hotel Wisata dari tahun 1997 sampai tahun 2000.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Hunian Hotel Wisata**  
**Tahun 1997 - 2000**

Tahun	Tingkat Hunian	Persentase Tingkat Hunian
1997	11.517	81,58%
1998	13.600	83,00%
1999	16.966	89,07%
2000	18.902	92,11%

Sumber : Manajemen Hotel Wisata

Dalam tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat hunian yang dicapai Hotel Wisata Palembang dari tahun 1997 – 2000 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa Hotel Wisata mampu mempertahankan eksistensinya sebagai perusahaan penyedia jasa penginapan.

Dari tingkat hunian yang dicapai tersebut, 50% nya adalah tamu yang berasal dari perusahaan-perusahaan yang telah menjalin kerjasama dengan Hotel Wisata melalui pemberian diskon dan program yang lain sehingga ada keterikatan tersendiri untuk perusahaan tersebut dan bagi tamunya tidak ada pilihan lain selain Hotel Wisata. Dan ini tidak melihat apakah mereka puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Wisata.

Dengan demikian tingkat hunian yang tinggi tersebut belum tentu menunjukkan pelayanan yang diberikan Hotel Wisata adalah baik dan memberi kepuasan kepada para pelanggannya. Untuk itu penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Wisata kepada para tamunya. Dan penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL WISATA PALEMBANG.”**

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah “ *bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Wisata ?*”

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Wisata.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

### 1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah.

### 2. Hotel Wisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu acuan bagi pihak manajemen Hotel Wisata dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

### 3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak yang memerlukan.

## E. METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif dimana dalam penelitian ini akan diuraikan mengenai kepuasan pelanggan melalui kuesioner dengan format jawaban tipe Likert 5 point. Selain itu akan diuraikan pula mengenai kualitas pelayanan yang ada di Hotel Wisata melalui karyawan dan fasilitas yang ada di Hotel Wisata sebagai Hotel berbintang dua juga menggunakan kuesioner dengan format Likert 5 point.

### 2. Teknik Sampling

#### a. Populasi dan sampel

Dalam penelitian ini populasi yang ada dibagi menjadi dua kategori berdasarkan variabel penelitian yaitu:

##### 1) Populasi kepuasan pelanggan

Untuk kepuasan pelanggan populasi yang diambil berasal dari tamu Hotel Wisata yang menginap pada saat survey dilakukan yaitu bulan Desember 2001 dengan karakteristik adalah tamu yang menginap selama 3 hari atau lebih. Peneliti mengambil bulan Desember karena pada bulan ini adalah bulan liburan dan diperkirakan banyak tamu yang datang untuk menginap. Karena bulan Desember 2001 belum dapat diperkirakan jumlah populasinya maka diambil populasi tamu yang menginap pada bulan Desember 2000 di mana pada bulan Desember 2000 jumlah tamu yang menginap selama 3 hari atau

lebih sebanyak 102 orang. Sampel (responden) diambil dengan *accidental sampling* atas dasar strata populasi yang ada. Dalam hal ini strata yang dimaksud adalah jenis kamar yang ada di Hotel Wisata yaitu standard, superior, deluxe, executive dan business executive. Untuk kamar jenis standard, superior, deluxe dan business executive semua populasi diambil sebagai responden sementara kamar executive dengan populasi sebanyak 60 orang, diambil responden sebanyak 51 orang dengan tingkat kesalahan 5% (lihat tabel)<sup>1</sup>. Jumlah responden dapat dilihat pada table 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Responden yang Mewakili**  
**Tiap Jenis Kamar**

No.	Jenis	Jumlah Kamar Tersedia	Jumlah Tamu yang menginap $\geq 3$ hari bln Des 2000	Jumlah Responden
1	Standard	5	6	6
2	Superior	3	5	5
3	Deluxe	12	26	26
4	Executive	33	60	51
5	Business Executive	4	5	5
	Jumlah	57	102	93

## 2) Populasi kualitas pelayanan

Populasi untuk kualitas pelayanan Hotel Wisata diambil dari karakteristik Hotel Wisata sebagai hotel berbintang dua melalui karyawan dan fasilitas dari Hotel Wisata sendiri yang menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Populasi dari

<sup>1</sup> Taro Yamane, "Statistics". Third Edition, Times Printers Sdn.Bhd.,Singapore 1973,hal 1088

karyawan Hotel Wisata meliputi karyawan yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

**Tabel 1.3.**  
**Populasi Karyawan Hotel Wisata**

No	Departemen	Jumlah karyawan
1	Front Office	11
2	House Keeping	11
3	Food & Beverages	14
	Jumlah	36

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

#### a. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang yang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>2</sup>

Kualitas Pelayanan merupakan penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan Model Servqual yang terdiri dari :

- 1) Bukti langsung (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, "Manajemen Jasa", Penerbit Andi, Yogyakarta 1996, hal. 147

<sup>3</sup> Ibid, hal 97

- 3) Daya tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- 5) Emphaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan atas kualitas jasa yang diterimanya.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan sedang harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk.<sup>4</sup>

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini dibagi menjadi dua berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Objek kepuasan pelanggan yaitu tamu Hotel Wisata yang menginap pada bulan Desember 2001 selama 3 hari atau lebih.

---

<sup>4</sup> Ibid. hal 61

- 2) Objek kualitas pelayanan yaitu Hotel Wisata dari segi fasilitas dan pelayanan karyawan.

#### 4. Data Yang Digunakan

##### a. Data Internal

Yaitu data yang diperoleh dari perusahaan antara lain tingkat hunian dari tahun 1997 – 2000, struktur organisasi, job description, aktivitas dan perkembangan Hotel Wisata

##### b. Data Eksternal

Yaitu data yang diperoleh dari para tamu Hotel Wisata melalui pengisian kuesioner.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan terstruktur kepada objek penelitian.

##### b. Wawancara (Interview)

Yaitu pengumpulan data tambahan dengan mendatangi langsung pihak manajemen Hotel Wisata serta tamu hotel sebagai responden.

#### 6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

##### a. Teknik Pengolahan Data

Semua data yang diperoleh baik dari hasil kuesioner dan wawancara akan diidentifikasi, diklasifikasi dan dibuat tabulasi untuk dianalisis. Untuk kuesioner sebelum dianalisis akan diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program SPSS.



b. Teknik Analisis Data

Untuk data kuesioner digunakan teknik analisis deskriptif statistik yaitu dengan menggunakan mean (rata-rata) untuk mencari rata-rata nilai dari masing-masing dimensi pernyataan dalam kuesioner untuk pelanggan, rumusnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Format jawaban kuesioner untuk kepuasan pelanggan menggunakan format tipe Likert 5 point dengan batasan kriteria:

Tidak Baik (1)	Kurang Baik (2)	Cukup Baik (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
-------------------	--------------------	-------------------	-------------	--------------------

Format jawaban tersebut digunakan untuk mengukur persepsi dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Wisata, untuk harapan pelanggan penulis mencoba membagi jawaban tersebut dalam beberapa pilihan juga dengan skala Likert.

Sedang format jawaban untuk kuesioner bagi karyawan Hotel Wisata juga memakai format tipe Likert 5 point dengan batasan kriteria :

Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu-ragu/ Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
----------------------------	---------------------	-----------------------------	---------------	----------------------

## F. SISTEMATIKA PENULISAN

Proposal ini terdiri dari lima bab dimana antara satu bab dengan bab yang lain berhubungan satu sama lain, yang diklasifikasikan sebagai berikut :

### BAB I           PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang :

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Metodologi Penelitian yang terdiri dari :
  1. Jenis Penelitian
  2. Teknik Sampling
  3. Subjek dan Objek Penelitian
  4. Data Yang Digunakan
  5. Teknik Pengumpulan Data
  6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data
  7. Sistematika Penulisan

### BAB II           LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori untuk menganalisis masalah yang ada antara lain :

- A. Pengertian Kepuasan Pelanggan
- B. Pengertian Jasa
- C. Karakteristik Jasa

- D. Kualitas Jasa
- E. Pengelolaan Kualitas Jasa
- F. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan
- G. Hotel

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan :

- A. Sejarah Singkat Perusahaan
- B. Struktur Organisasi
- C. Aktivitas Perusahaan

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas

- A. Analisis
- B. Pembahasan

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari :

- A. Kesimpulan  
Berisi pokok-pokok pembahasan dari bab-bab terdahulu
- B. Saran  
Berisi saran berdasarkan hasil penelitian kepada subjek penelitian.