

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Indonesia memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya yang mengagumkan. Hal tersebut merupakan peluang pariwisata yang sangat potensial. Pengelolaan peluang tersebut secara baik dan tepat bukan saja dapat menghasilkan devisa bagi negara, melainkan juga dapat menciptakan mata pencaharian bagi penduduk di sekitar daerah wisata.

Upaya memanfaatkan peluang pariwisata di seluruh Indonesia telah dilakukan pemerintah Republik Indonesia. Beberapa daerah telah dijadikan daerah tujuan wisata. Palembang (Sumatera Selatan) termasuk salah satu yang dijadikan daerah tujuan wisata oleh pemerintah.

Pengelolaan sektor pariwisata tidak lepas dari sarana-sarana pendukungnya, terutama hotel. Oleh karena itu, pemberian status daerah tujuan wisata kepada Palembang merupakan peluang bagi pengusaha-pengusaha hotel. Tidak mengherankan jika di Palembang bermunculan hotel-hotel baru. Hal ini mengakibatkan ketatnya tingkat persaingan di bidang ini. Sebuah hotel dituntut untuk memiliki kelebihan agar dapat mengungguli pesaingnya dan memberikan kepuasan bagi tamu.

Mengenai masalah kepuasan ini, Valerie A. Zeithaml mengungkapkan bahwa untuk memberikan kepuasan perlu diseimbangkan antara persepsi dan harapan konsumen. Sedangkan Philip Kotler (Kotler,1994, hal.46) menyebutkan bahwa kepuasan adalah tingkat rasa seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil)

yang dia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, terdapat tiga tingkatan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Pertama, konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa belum memenuhi harapan konsumen. Kedua, konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain, penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Yang ketiga, konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Artinya, penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat memberikan gambaran bagi para penyedia jasa mengenai pelayanan yang telah mereka berikan. Dengan demikian, mereka dapat memutuskan apakah perlu meningkatkan pelayanan atau tidak.

Hotel Wisata yang berlokasi di Jalan Letkol Iskandar No.105-107 termasuk salah satu hotel baru di Palembang. Hotel ini didirikan pada tanggal 11 Maret 1994. Hotel yang memiliki 7 lantai dan 57 kamar ini selalu berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi para tamu. Fasilitas-fasilitas untuk melayani tamu terus diperbaiki dan dilengkapi.

Permasalahannya, sejauh mana tingkat kepuasan tamu yang menginap terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel bintang dua seperti Hotel Wisata. Apakah selama ini para tamu sudah merasa puas, belum puas, atukah sangat puas. Pertanyaan tersebut akan dicoba untuk ditemukan jawabannya melalui penelitian ini. Untuk itu, penulis memberi judul penelitian ini : “PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TAMU PADA HOTEL WISATA PALEMBANG”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hal di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

Sejauh mana tingkat kepuasan tamu pada Hotel Wisata dengan membandingkan antara pelayanan yang diberikan oleh hotel dengan jasa yang diharapkannya.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut tamu hotel dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Hotel Wisata Palembang.

1.4. RUANG LINGKUP PERMASALAHAN

Permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada kinerja dari kualitas pelayanan (*service*) yang diberikan oleh Hotel Wisata kepada para tamunya.

1.5. SISTEMATIKA LAPORAN

Laporan ini terdiri dari enam bab yang secara garis besar adalah sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup masalah dan sistematika laporan.

Bab II. Landasan Teori

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan langsung dengan topik masalah yang dibahas dalam penelitian.

Bab III. Metodologi Penelitian

Berisi garis besar langkah-langkah pemecahan masalah yang diterapkan dalam penelitian.

Bab IV. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Berisi data-data yang digunakan dalam penelitian dan hasil-hasil pengolahan data yang dilakukan

Bab V. Analisis Hasil Penelitian

Berisi analisis hasil penelitian dengan kondisi aktual dari masalah yang dibahas.

Bab VI. Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan pokok-pokok penelitian dan uraian singkat hasil analisis yang dilakukan serta saran untuk pihak perusahaan.