BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri terutama di sektor pariwisata pada era pasar bebas saat ini semakin meningkat. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang industri, perdagangan, maupun jasa seperti perhotelan.

Di Indonesia khususnya di bidang ekonomi saat ini sedang mengalami penurunan dimana telah terjadi krisis politik, sosial dan budaya seperti perang di Aceh, bencana alam dan teror bom pada hotel-hotel. Hal ini menyebabkan menurunnya minat para wisatawan untuk datang ke Indonesia sehingga mengakibatkan berkurangnya pendapatan devisa negara Indonesia.

Pembangunan di sektor industri pariwisata adalah salah satu penunjang bagi roda perekonomian dan merupakan sektor tertinggi laju pertumbuhannya jika dibandingkan dengan sektor lain. Seperti kita ketahui bahwa kepariwisataan dewasa ini mendapatkan perhatian dari pemerintah, karena dalam sektor ini dapat menambah devisa negara Indonesia dengan meningkatkan potensi objek wisata. Salah satu faktor yang menunjang kepariwisataan tersebut adalah usaha perhotelan.

Hotel adalah suatu bentuk usaha akomodasi yang dikelola secara komersil disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan serta makan dan minum. Jadi jelaslah bahwa peranan hotel dalam

bidang kepariwisataan adalah agar dapat memberikan mutu pelayanan, fasilitas dan kenyamanan sarana akomodasi sebaik-baiknya kepada wisatawan yang berkunjung untuk berlibur maupun urusan bisnis.

Di provinsi Sumatera Selatan khususnya kota Palembang, banyak terdapat hotel yang mempunyai klasifikasi yaitu mulai dari hotel Melati, hotel Bintang Satu sampai dengan hotel Bintang Lima. Hotel tersebut adalah Hotel Limas, Hotel Puri Indah, Hotel Wisata, Hotel King's, Novotel Palembang, dan Hotel Aston Palembang. Klasifikasi hotel tersebut didasarkan pada peraturan yang sudah ditentukan oleh Departemen Pariwisata yaitu jumlah kamar, fasilitas hotel dan fasilitas penunjang lainnya seperti pelayanan dan lokasi dari hotel tersebut. Dengan adanya fasilitas penunjang ini juga dapat menentukan kelangsungan hidup hotel dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berikut ini tabel yang menunjukkan data tentang perkembangan jumlah hotel yang ada di Palembang.

Tabel 1.1
Jumlah Hotel Bintang dan Hotel Melati di Palembang
Tahun 2000 - 2004

Tahun	Hotel Bintang	Hotel Melati
2000	16	83
2001	16	86
2002	17	88
2003	20	90
2004	24	92

Sumber : Diperda Tk. I Sumatera Selatan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah hotel yang ada di kota Palembang semakin bertambah. Hal ini juga merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh setiap hotel dalam meningkatkan jumlah hunian kamar dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga menciptakan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Tujuan utama usaha perhotelan yaitu menyediakan fasilitas penginapan, makan dan minum serta pelayanan yang diberikan oleh para karyawan hotel sesuai dengan selera kebutuhan konsumen. Hal ini jelas bahwa pelanggan bisa dianggap sebagai inti dari kehidupan suatu perusahaan. Semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka memenangkan persaingan. Dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang diutamakan adalah memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan syarat mutlak agar perusahaan dapat diterima oleh masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan meningkatkan mutu suatu produk atau jasa yang dihasilkan dari kinerja. Kinerja (Fandy Tjiptono: 147) adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kesesuaian antara kinerja layanan jasa terhadap tingkat kepentingan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan akan memberikan dampak positif terhadap volume penjualan (tingkat hunian).

Berikut ini tabel yang menunjukkan data tentang jumlah tingkat hunian kamar Hotel Wisata selama 5 tahun terakhir ini.

Tabel 1.2

Tingkat Hunian Kamar Hotel Wisata

Tahun 2000 - 2004

Tahun	Tingkat Hunian Kamar
2000	18.902
2001	17.883
2002	15.587
2003	12.713
2004	12.612

Sumber : Manajemen Hotel Wisata

Dari tabel di atas dilihat bahwa tingkat hunian kamar cenderung mengalami penurunan sehingga mengakibatkan berkurangnya pendapatan hotel. Penyebab menurunnya tingkat hunian kamar Hotel Wisata dapat dikaitkan dengan jasa (produk), harga, distribusi, promosi dan pelayanan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada bulan Juni-Juli 2004 dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang tamu Hotel Wisata dengan kriteria tamu yang menginap selama beberapa hari. Peneliti melakukan survey pada bulan Juni-Juli 2004 adalah bulan liburan sekolah dan diperkirakan banyak tamu yang akan menginap di hotel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *"Simple Random Sampling"*, maka diperoleh data mengenai jasa/produk yang ditawarkan Hotel Wisata, tarif harga yang ditawarkan Hotel Wisata, kegiatan distribusi yang dilakukan Hotel Wisata, kegiatan promosi yang dilakukan Hotel Wisata, dan pelayanan yang dilakukan Hotel Wisata.

Tabel 1.3

Produk / Jasa Yang Ditawarkan Hotel Wisata

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Kebersihan kamar pada saat check in	97 %	3 %
2.	Kelengkapan fasilitas kamar	77 %	23 %
3.	Kebersihan makanan	87 %	13 %
4.	Keamanan lingkungan hotel	57 %	43 %
5.	Kebersihan dan kerapihan hotel	63 %	37 %

Sumber: data yang sudah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa produk/jasa yang ditawarkan Hotel Wisata seperti kebersihan kamar pada saat chek in, kebersihan makanan, kelengkapan fasilitas kamar, dan kebersihan serta kerapian hotel dinilai sudah baik, tetapi dari segi keamanan lingkungan hotel dirasa kurang baik.

Tabel 1.4

Tarif Harga Yang Ditawarkan Hotel Wisata

No.	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Tarif harga kamar sesuai	60 %	40 %
2.	Tarif harga makanan sesuai	47 %	53 %
3.	Tarif harga jasa laundry sesuai	73 %	27 %

Sumber: data yang sudah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kebijakan tarif harga kamar dan tarif harga jasa laundry yang ditawarkan Hotel Wisata dirasa sudah sesuai, tetapi tarif harga makanan yang ditawarkan restaurant Hotel Wisata dirasa kurang sesuai.

Tabel 1.5

Kegiatan Distribusi Yang Dilakukan Hotel Wisata

No.	Pertanyaan	Hotel Wisata (%)	Agen Perjalanan (%)
1.	Tamu menginap melalui hotel atau agen perjalanan	63 %	37 %

Sumber: data yang sudah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk kegiatan distribusi selain menjalin kerjasama dengan agen-agen perjalanan, Hotel Wisata juga menggunakan penjualan secara langsung yang artinya setiap kamar langsung ditawarkan kepada tamu yang menginap baik itu untuk berlibur maupun urusan bisnis.

Tabel 1.6

Kegiatan Promosi Yang Dilakukan Hotel Wisata

No.	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Anda pernah melihat/ mendengar promosi hotel	97 %	3 %
2.	Informasi yang disampaikan karyawan jelas	67 5	33 %
3.	Kejelasan informasi tentang Hotel Wisata dari :		
	a. Radio	27 5	73 %
	b. Surat kabar	67 %	33 %
	c. Majalah travel	73 %	27 %
	d. Brosur	90 %	10 %
4.	Pemberian diskon oleh Hotel Wisata baik	80 %	20 %

Sumber: data yang sudah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan informasi atau promosi tentang Hotel Wisata baik itu yang diberikan atau dijelaskan oleh karyawan hotel maupun melalui media cetak dinilai sudah jelas, tetapi hanya iklan yang melalui media elektronik seperti radio masih dianggap kurang jelas.

Tabel 1.7

Pelayanan Yang Dilakukan Karyawan Hotel Wisata

No.	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Pelayanan karyawan restaurant baik	47 %	53 %
2.	Pelayanan jasa laundry baik	27 %	73 %
3.	Pelayanan karyawan dalam menerima dan menyampaikan pesan kepada tamu baik	17 %	83 %
4.	Pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada tamu baik	77 %	23 %
5.	Kemudahan proses administrasi baik	60 %	40 %

Sumber: data yang sudah diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel kepada pelanggan dirasa kurang memuaskan seperti pelayanan karyawan dalam menerima dan menyampaikan pesan kepada tamu, pelayanan jasa laundry, dan pelayanan karyawan restaurant. Sedangkan pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi kepada tamu dan kemudahan proses administrasi dinilai sudah baik.

Berdasarkan survey awal ini, maka terdapat beberapa hal yang dirasa perlu untuk diteliti lebih lanjut yaitu produk/jasa yang ditawarkan hotel, tarif harga yang ditawarkan hotel, kegiatan distribusi yang dilakukan hotel, kegiatan promosi yang dilakukan hotel, terutama mengenai pelayanan yang dilakukan karyawan Hotel Wisata

Oleh karena itu, judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah **"Analisis Kinerja Karyawan Hotel Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan".**

B. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja karyawan Hotel Wisata terhadap kepuasan pelanggan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan Hotel Wisata dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak:

1. Penulis

   Untuk menambah pengetahuan, pengertian dan pemahaman bagi penulis serta sebagai latihan dalam penerapan ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku kuliah.

2. Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil langkah yang diperlukan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Wisata.

3. Pihak lain

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau referensi bagi peneliti lain, khususnya mengenai analisis kinerja karyawan Hotel Wisata terhadap kepuasan pelanggan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian yang digunakan adalah "Penelitian Survey" yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

2. Populasi dan Sampel

   Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Wisata sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang tamu Hotel Wisata.

3. Teknik Pengambilan Sampel

   Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling, yaitu cara pengambilan sampel pada suatu populasi tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut. Cara penarikan sampel dengan menyebarkan kuesioner kepada tamu yang menginap ataupun yang sedang melakukan check out.

4. Subjek dan Objek Penelitian

   a. Subjek Penelitian

      Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian adalah pelanggan Hotel Wisata Jalan Letkol Iskandar No. 105-107 Palembang.

   b. Objek Penelitian

      Dalam penelitian ini sebagai objek penelitian adalah analisis kinerja karyawan Hotel Wisata terhadap kepuasan pelanggan.

5. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang belum diolah. Data ini diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan dan hasil jawaban dari pertanyaan wawancara yang diajukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara dan penyebaran kuesioner. Pada kuesioner digunakan teknik skala Likert dengan memberikan 5 alternatif pilihan jawaban :

a. Tidak puas (1)
b. Kurang puas (2)
c. Cukup puas (3)
d. Puas (4)
e. Sangat puas (5)

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah, seperti jumlah hotel melati dan bintang di Palembang, tingkat hunian kamar Hotel Wisata, dan lain-lain yang digunakan dalam penelitian ini.

6. Pengujian Validitas dan Pengujian Reabilitas

a. Pengujian Validitas

Menurut Jamaludin Ancok (Masri Singarimbun dan Sofian Effendy, 1989; 124) menyatakan bahwa validitas adalah taraf sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi tingkat

validitas suatu alat ukur maka semakin tepat pula alat ukur itu mengenai sasaran. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat validitas suatu alat maka semakin jauh atau meleset alat ukur itu dari sasaran. Untuk mengukur tingkat validitas kuesioner, maka digunakan korelasi *Produk Moment* (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989: 137) dengan formula sebagai berikut:

$$r = \frac{n\left(\sum xy\right) - \left(\sum x \sum y\right)}{\sqrt{\left(n\left(\sum x^2\right) - \left(\sum x\right)^2\right)\left(n\left(\sum y^2\right) - \left(\sum y\right)^2\right)}}$$

b. Pengujian Reliabilitas

Yang dimaksud pengujian reliabilitas (Masri Singarimbun dan Sofian Effendy, 1989: 140) adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat pengukur yang dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur gejala yang sama. Untuk pengujian tingkat reliabilitas digunakan teknik belah dua dari *Spearman Brown* (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi , 1989: 144).

$$r + t = \frac{n\left(\sum xy\right) - \left(\sum x \sum y\right)}{\sqrt{\left(n\left(\sum x^2\right) - \left(\sum x\right)^2\right)\left(n\left(\sum y^2\right) - \left(\sum y\right)^2\right)}}$$

Dimana :

$r + t$ = koefisien korelasi belahan pertama dan kedua

y = nilai item-item yang bernomor ganjil

x = nilai item-item yang bernomor genap

n = jumlah sampel

$$r.tot = \frac{2 \times r + t}{1 + r + t}$$

dimana :

$r.tot$ = koefisien reliabilitas keseluruhan item

Taraf nyata = 5 %

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif dengan bantuan tabulasi. Teknik ini adalah suatu teknik yang menganalisis masalah-masalah yang dihimpun dan dikaitkan dengan teori yang relevan dengan maksud untuk mencari jalan pemecahan dari masalah yang dihadapi.

F. Sistematika Penulisan

Secara sistematika, penulisan skripsi ini terbagi dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut :

Bab I. PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II. LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang akan digunakan sebagai landasan yang terdiri pengertian kepuasan pelanggan, pengertian

jasa, karakteristik jasa, pengertian harapan pelanggan, menjaga kualitas jasa, dan pengertian hotel.

Bab III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang sejarah berdirinya perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi serta pembagian tugas dan tanggung jawab.

Bab IV. ANALISIS PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dianalisis dan dibahas tentang masalah mengenai analisis kinerja karyawan Hotel Wisata terhadap kepuasan pelanggan.

Bab V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang diberikan adalah rangkuman hasil penelitian dan jawaban terhadap masalah yang dikemukakan, sedangkan saran merupakan masukan untuk melakukan tindak lanjut dari hasil penelitian.