

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 latar Belakang Masalah**

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan.

Kabupaten Kerinci merupakan Daerah di provinsi jambi yang memiliki tempat wisata paling banyak, selain itu Kabupaten Kerinci juga sebagai branding wisata Di Provinsi Jambi , dengan banyak objek wisata di dalamnya membuat para investor untuk menanamkan dananya dalam usaha perhotelan/*homestay*. Dapat kita lihat di beberapa tempat khususnya Di Kayu Aro banyak tempat-tempat di bangun untuk objek wisata perhotelan/*homestay*.

Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1996). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara

lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut.

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Memang terbukti jika akomodasi hotel semakin meningkat otomatis semakin tertarik konsumen terhadap akomodasi hotel. Beriringan dengan waktu dengan bermunculan dengan berbagai hotel maka muncullah Bintang Kerinci Hotel dengan berbagai keunggulan kompetitif sebagai berikut:

#### 1. Standar Bintang Kerinci Hotel

Standar hotel ini memang lebih profesional dibandingkan hotel konvensional lainnya. Misalnya, konsumen mesti diperlihatkan bukti sertifikat halal terkait makanan yang disediakan manajemen hotel. Tak hanya itu, tamu lawan jenis pun tidak diperbolehkan menginap satu kamar tanpa keterangan menikah yang resmi.

## 2. Selektif Terima Pengunjung

Semua pengunjung yang datang akan diperiksa kartu tanda penduduknya terlebih dulu. Jika mengaku suami-istri namun alamatnya berbeda, maka manajemen hotel akan menolaknya.

## 3. Cara mereka melayani pengunjung

Cara mereka melayani pengunjung pun sedikit berbeda dibanding hotel umum lainnya. Pengunjung dibiarkan untuk bertindak layaknya di rumah. Misalnya, sejumlah tamunya memilih masak sendiri masakan mereka selama di hotel.

## 4. Tata letak

Sepanjang lorong Hotel diberikan lafadz –lafadz Islami Dengan demikian dalam memiliki bisnis hotel memang perlu riset konsumen untuk mengevaluasi kepuasan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang telah diberikan hotel kepada konsumennya, sehingga ukuran kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang diajnjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan.
3. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati yaitu syarat untuk peduli , memberikan perhatian priabdi bagi konsumen.
5. Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan alat komunikasi lebih lengkap.

Memang berbisnis hotel tak semudah yang dibayangkan oleh pengusaha yang telah sukses. Apalagi bermunculan dengan hotel lain di beberapa daerah. Salah satunya adalah di daerah Kayu Aro. Bisnis hotel di Kayu Aro hampir menjadi setra di Kabupaten Kerinci. Tak kalah dengan hotel yang ada Bintang Kerinci Hotel yang merupakan salah satu hotel di Kayu Aro yang memiliki beberapa keunggulan yang tidak kalah dengan hotel konvensional lainnya.

Maka dengan adanya uraian di atas, peneliti ingin meneliti seberapa besar pengaruh tingkat pelayanan Bintang Kerinci Hotel, kepuasan konsumen Hotel, sehingga peneliti mengambil judul **“ANALISIS DALAM MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BINTANG KERINCI HOTEL MENGGUNAKAN METODE PIECES”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan semakin pekanya konsumen atau tamu Bintang Kerinci Hotel terhadap arti sebuah kualitas pelayanan ketika menginap di sebuah hotel, maka diperlukan perhatian yang besar tentang kualitas pelayanan dari para pengelola hotel. Dengan kondisi dan berdasarkan latar belakang yang terjadi di atas, maka permasalahannya dapat penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen?
3. Mengukur kualitas pelayanan terhadap pelanggan menggunakan metode pieces?
4. Bagaimana mekanisme pengelolaan pelayanan Bintang Kerinci Hotel?
5. Bagaimana membangun sistem pelayanan menerapkan metode *pieces* dapat membantu dalam sistem pelayanan Bintang Kerinci Hotel?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sistem pelayanan Bintang Kerinci Hotel.
2. Metode yang di terapkan dalam penelitian ini *PIECESS Framework*
3. Bahasa Pemrograman yang di gunakan JAVA dan MYSQL

Metode pieces framework digunakan dalam penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Bintang Kerinci Hotel. Memberikan kuesioner ke beberapa pelanggan Hotel untuk melengkapi tahapan dari metode pieces framework sehingga memperoleh tingkat kepuasan pelanggan. Dan segala permasalahan yang terjadi pada saat penganalisaan dapat ditangani sesuai standar pieces framework.

### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yaitu:

1. Diharapkan dengan di terapkannya metode pieces framework dapat mempermudah manajer hotel untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Bintang Kerinci Hotel.
2. Dengan membagikan kuesioner ke beberapa pelanggan dan karyawan di bagian pelayanan data yang di perlukan terkumpul dan di analisis sesuai dengan standar

dan kerangka metode pieces framework, dan segala permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan standar yang ada pada metode pieces framework.

3. Dengan adanya aplikasi bahasa pemrograman java pada sistem informasi layanan dapat menunjang operasional layanan dan memberikan informasi persediaan kamar hotel dengan cepat.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

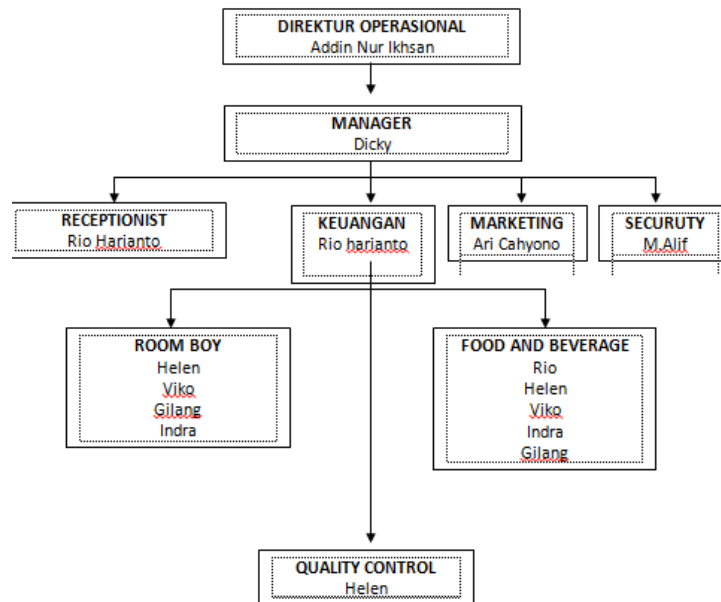
1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty*)
2. Untuk menganalisis variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak Hotel : Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.
2. Bagi peneliti : Untuk menerapkan disiplin ilmu, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah.

## 1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

### 1.7.1 Struktur Organisasi Bintang Kerinci Hotel



### 1.7.2 Visi Dan Misi Bintang Kerinci Hotel

#### **VISI :**

“Menjadi Hotel pilihan terbaik dan terpopuler di wilayah wisata Gunung Kerinci”.

#### **MISI :**

“Menciptakan nilai lebih bagi konsumen dengan menyajikan produk dan pelayanan yang berkualitas untuk mewujudkan Kerinci sebagai destinasi wisata terbaik diprovinsi Jambi”.