

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pada era masa kini, dengan persaingan yang semakin tinggi perusahaan juga semakin gencar meluaskan pasar, strategi, serta perbaikan fasilitas dan jasa yang diberikan. Ini dilakukan semata untuk menarik konsumen serta mempertahankan eksistensi perusahaan itu sendiri. Produk atau jasa dengan kualitas baik dan selalu berkembang merupakan salah satu prioritas bagi suatu perusahaan. Perusahaan juga diharapkan memperhatikan setiap produk atau jasa yang dihasilkan maupun melakukan perbaikan pada produk atau jasa dengan harapan menambah jumlah konsumen.

Pelayanan jasa dengan kualitas baik bagi konsumen yaitu mencapai pemenuhan tingkat kepuasan, karena kepuasan yang dirasakan terhadap jasa perusahaan berdampak baik bagi konsumen dan perusahaan. Namun berbanding terbalik jika konsumen merasa tidak puas.

Hadirnya ketidakpuasan terhadap layanan perusahaan terjadi karena apa yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan apa yang didapatkan. Dengan inilah konsumen akan berpindah haluan lantaran pelayanan yang buruk. Apabila hal ini terus dibiarkan tentunya dapat berimbas terhadap citra sekaligus masa depan perusahaan jasa tersebut. Maka dari ini kepuasan konsumen berdampak penting guna

memajukan brand perusahaan. Dengan tingkat kepuasan yang baik dan respon konsumen positif keuntungan perusahaan makin meningkat.

Persaingan usaha semakin hari semakin ketat, kondisi ini menuntut suatu perusahaan untuk selalu mengembangkan kualitas pelayanan perusahaan agar dapat bertahan dan terus berkembang di tengah gencarnya persaingan usaha. Oleh sebab itu perusahaan perlu mengembangkan suatu kualitas pelayanan yang tepat agar perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya dan dapat memperbaiki kinerja perusahaan.

Menghadapi persaingan tersebut, pelaku usaha membutuhkan suatu kualitas pelayanan yang terpadu untuk dapat mengantisipasi dampak dari suatu persaingan dan mampu bertindak proaktif atau inovatif untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan bersaing. Kemampuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan bersaing dapat dilakukan antara lain dengan menetapkan kualitas pelayanan yang tepat. Dalam menghadapi persaingan, perbedaan dalam menetapkan kreativitas pelayanan menjadi suatu keharusan.

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Tjiptono dan Chandra (2010) mengemukakan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang ada sebelumnya dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok, yaitu Pertama *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, Kedua *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Ketiga *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keyakinan para staf untuk membantu para

pelanggan dan memberikan layanan dengan, Keempat *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas, dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, Kelima *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

Kota Langsa sebagai kota jasa, dalam meningkatkan sumber pendapatan asli daerahnya berupaya meningkatkan sektor jasa. Hal ini seiring dengan meningkatnya jumlah pendatang yang berkunjung ke Kota Langsa. Salah satu industri yang berkembang di Kota Langsa adalah industri perhotelan, di mana kota langsa memiliki beberapa hotel yang cukup refresentatif bagi pengunjung, salah satunya adalah Hotel Harmoni yang beralamat di di Jl. Jend, Ahmad Yani No 222, Langsa Paya Bujok Seulemak.

Hotel Harmoni dalam melakukan kegiatan bersaingnya, tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu-tamu yang menginap pada hotel tersebut. Data pengunjung tamu pada Hotel Harmoni dari tahun 2016-2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1: Hunian tahun 2016-2020 Hotel Harmoni Kota Langsa**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah hunian</b>	<b>Pertumbuhan (%)</b>
2016	1.633	-
2017	375	-77,04%
2018	2.140	470,67%
2019	1.066	-50%
2020	2735	122,80%

Sumber : Hotel Harmoni Kota Langsa (data diolah).

Hotel harmoni memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu diantaranya *Wi-fi* 24 jam, area parkir, sistem pembayaran yang *online*, ruang pertemuan yang representatif, ATM 24 jam, Coffe shop/Cafetaria, *Lobby* yang nyaman, dan fasilitas jenis/kelas kamar sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Jenis Kamar Hotel Harmoni Kota Langsa**

<b>No.</b>	<b>Jenis kamar</b>	<b>Jumlah (unit)</b>	<b>Harga sewa (Rp)</b>
1.	<i>Suite room</i>	15	Rp. 1.700.000
2.	<i>Superior deluxe</i>	16	Rp. 900.000
3.	<i>Deluxe</i>	15	Rp. 600.000
4.	<i>Superior A</i>	15	Rp. 500.000
5.	<i>Superior B</i>	15	Rp. 400.000
6.	<i>Family room</i>	15	Rp. 450.000
7.	<i>Extra bed</i>	Opsional	Rp. 300.000

Sumber: Hotel Harmoni Kota Langsa

Kualitas pelayanan pada Hotel Harmoni berdasarkan wawancara pendahuluan terhadap tamu yang menginap, sebanyak 15 orang di mana sebanyak 7 orang menyatakan sangat puas, 4 orang menyatakan puas, dan 4 orang menyatakan kurang puas. Para tamu tersebut umumnya menyatakan puas dengan fasilitas yang brwujud (*Tangible*) dari Hotel Harmoni tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “**Analisis Kualitas Pelayanan pada Hotel Harmoni Kota Langsa**”.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Harmoni Kota Langsa.

### **1.3. Tujuan Masalah**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Harmoni Kota Langsa.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan dan saran kepada pihak Manajemen Hotel Harmoni dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.
2. Dapat digunakan sebagai acuan dan bahan referensi serta dijadikan perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya