

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Hotel Kusuma Sahid Prince Solo

Hotel adalah Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial menurut Sulastiyono (2011:6). Berdasarkan sejarahnya, hotel berasal dari bahasa Perancis kuno dari kata "*hostel*". Diperkirakan hotel sudah ada sejak akhir abad 17 dan digunakan sebagai "tempat penampungan pendatang". Sejak awal hotel sengaja dibangun untuk keperluan masyarakat umum.

Hotel Kusuma Sahid Prince Solo merupakan Hotel bintang 3 yang ada di kota Solo. Bangunan Hotel Kusuma Sahid Prince Solo dahulu merupakan tempat kediaman bangsawan, sehingga memancarkan daya pikat tradisional Jawa di lokasi tenang di luar pusat kota. Hotel ini terletak di Jl. Sugiyopranoto 20, Mangkunegaran, Solo (surakarta) lima belas menit dari airport dan menciptakan suasana bak pesta para bangsawan dengan putri - putri keraton dan musik gamelan. Suasana kebangsawanan dan orkestra gamelan tetap ada, dengan musik live yang menghibur setiap malam di Grand Hall yang berasal dari abad ke-19. Terdiri dari pendopo tradisional dan beberapa sayap baru modern, yang memancarkan keagungan dan ketenangan. Kamar tamu elegan, kolam renang luas dan tersedia hidangan seafood yang sesuai bagi para penginap. Menampilkan desain khas Jawa yang bersejarah. Hotel ini menyediakan *Wi-Fi* gratis di seluruh area. Tersedia juga tempat parkir gratis. Hotel Kusuma Sahid Prince Solo dapat dijangkau dalam 10 menit berkendara dari Pasar Klewer, dan beberapa pusat perdagangan di Kota Solo. Setiap kamarnya menampilkan balkon dengan pemandangan kolam renang atau taman. Tersedia minibar, fasilitas membuat teh/kopi, dan TV satelit layar datar. Kamar mandi dalamnya menyediakan *bathtub* dan *shower*. Anda dapat menikmati pijat yang menyegarkan atau menyewa mobil untuk menjelajahi kota. Hotel ini menyediakan layanan binatu dan *dry cleaning*.

Brankas disediakan di meja depan 24-jam. Anda dapat menikmati masakan Cina, Jepang, dan Eropa yang disajikan di Gambir Sekethi Cafe, buka 24 jam setiap hari. Madugondo Bar menampilkan pertunjukan musik live ditemani berbagai koktail dan minuman beralkohol pilihan. Harga kamar mulai dari Rp 650.000,00 per malam.



Gambar 1.1

Hotel Kusuma Sahid Prince Solo

Sumber : <http://www.surakarta.go.id/konten/hotel-di-solo>, diakses 28 April 2016

1.2 Latar Belakang

Pariwisata saat ini telah menjadi kebutuhan orang banyak. Menurut Sapta Nirwandar selaku Wakil Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif periode 2011-2014, pariwisata telah menjadi penyumbang terbesar kelima bagi devisa negara. Pariwisata menyumbang devisa terbesar setelah minyak, gas, batu bara, dan kelapa sawit. Saat ini pariwisata banyak mendatangkan turis asing maupun domestik (Viridhani, 2012). Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf) periode 2011-2014 Mari Elka Pangestu, industri pariwisata adalah komponen penting yang secara dinamis berkembang menjadi salah satu industri terbesar di dunia (Travel Kompas, Maret 2014).

Peran hotel dalam industri pariwisata berfungsi sebagai sarana akomodasi umum, dan membantu para wisatawan dengan jasa penginapan yang disediakan. Hubungan industri perhotelan dan kepariwisataan memiliki kaitan yang erat karena semakin berkembang objek pariwisata di suatu tempat, maka industry perhotelan pun semakin pesat. Hotel adalah sarana akomodasi yang penting bagi pariwisata (*main tourism superstructures*) yang kelangsungan kehidupan bisnisnya sangat bergantung pada jumlah wisatawan yang datang (Jenis hotel, Agustus 2014).



Gambar 1.2

Kualitas Pelayanan Hotel Kusuma Sahid Prince Solo periode 2011-2016

Sumber : www.agoda.com, diakses tanggal 28 April 2016

Berdasarkan dari survey tingkat kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo oleh agoda dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo mendapat nilai 6,7 hal ini merupakan tingkat kualitas pelayan yang baik. Dari beberapa komentar yang diberikan oleh tamu dapat disimpulkan bahwa fasilitas seperti kloset dan air panas sering tidak berfungsi dan kolam renang yang sering kotor yang menyebabkan ketidakpuasan tamu yang menginap di hotel tetapi beberapa tamu puas dengan lokasi yang strategis, parkir yang luas dan harga yang terjangkau yang membuat tamu puas. Hal-hal temuan di atas adalah berasal dari sumber online Agoda untuk memahami kondisi kualitas pelayanan yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo.



Gambar 1.3

Kualitas pelayanan Hotel Kusuma Sahid Prince Solo periode 2015 - 2016

Sumber : www.traveloka.com, diakses tanggal 28 April 2016

Berdasarkan dari survey tingkat kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo oleh traveloka pada periode 2015-2016 dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo mendapat nilai 7,8 hal ini merupakan tingkat kualitas pelayan yang baik. Dari beberapa komentar yang diberikan oleh tamu yang menginap di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo, tamu memberikan komentar positif terkait lokasi yang berada ditengah kota, harga yang terjangkau. Beberapa tamu juga memberikan komentar negatif terkait kebersihan dan fasilitas yang tidak berfungsi secara maksimal. Masih sama seperti Agoda, temuan informasi dari Traveloka ini juga adalah sumber data online yang diisi secara sukarela oleh sebagian kecil pengunjung hotel.

Berdasarkan komentar yang di ambil dari traveloka menunjukkan komentar positif dan negatif dari tamu yang menginap di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo. Komentar negatif yang dikemukakan pada umumnya mengenai fasilitas dan pelayanan hotel yang diberikan hotel Kusuma Sahid Prince solo. Komentar positif yang dikemukakan pada umumnya mengenai harga yang terjangkau dan lokasi hotel kusuma sahid prince solo yang mudah dijangkau.

Dari hasil wawancara, pengunjung banyak yang mengeluhkan tentang fasilitas seperti ac yang bocor, shower yang berfungsi sebagian, fasilitas yang kurang terawat, tetapi beberapa pengunjung memberikan nilai positif terhadap kondisi hotel yang nyaman, harga yang terjangkau, dan keramahan staff hotel. Penelitian ini ingin memahami lebih luas dan lebih banyak informasi dari pengunjung yang menginap di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo dengan menanyakan langsung menggunakan kuesioner dalam periode tertentu untuk

mengukur kinerja kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan ataupun ketidakpuasan pada konsumen hotel.

Pada berbagai bisnis layanan jasa, kesempurnaan pelayanan menjadi sebuah hal yang sangat penting. *Service failure* atau kegagalan jasa tidak mungkin dapat dieliminasi dengan sempurna oleh perusahaan penyedia jasa. *Service failure* terjadi ketika jasa yang diterima dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan (zeithamal et al,2006). Dalam salah satu survey yang dilakukan oleh Frontier terhadap 2000 responden, yang menjadi nasabah / pelanggan, menunjukkan bahwa: Tidak semua pelanggan yang kecewa akan melakukan keluhan, Pelanggan yang tidak puas dan tidak komplain, sekitar 20 persen menyatakan akan segera beralih ke perusahaan / penjual lain, Mereka yang mengajukan komplain dan kemudian diberikan tindakan penyelesaian, hanya sekitar 2-3 persen yang mempunyai niat untuk pindah ke perusahaan / penjual lain. Penelitian ini ingin memahami gap yang timbul dari konsumen yang mungkin tidak ingin melakukan dan mengajukan keluhan tetapi dapat menuangkan pengalaman mereka menginap di hotel terkait kualitas pelayanan hotel terhadap kepuasan mereka dari mulai check-in hingga check out dari Hotel Kusuma Sahid Prince Solo.

Dalam perindustrian jasa, kualitas layanan memainkan peranan penting bagi perusahaan untuk mencapai keberhasilan. Hal ini penting untuk pengelolaan hotel agar memiliki pertimbangan yang tepat dari apa yang konsumen butuhkan (Forozia, Zadeh, dan Gilani, 2013). Lebih lanjut, menurut (Kotler, Bowen, dan Makens 44:2014) mengemukakan bahwa “Konsumen yang puas akan membuat karyawan puas sehingga menghasilkan layanan yang lebih baik dan bisnis yang akan menghasilkan tingkat keuntungan yang memuaskan”. Hotel Kusuma Sahid Prince Solo sendiri menginginkan informasi dari penelitian ini dapat membantu mereka memahami poin-poin apa saja dari kinerja kualitas pelayanan mereka yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan bahkan ditingkatkan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan fenomena yang ada maka peneliti ingin membentuk penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas**

Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Hotel Kusuma Sahid Prince Solo)’

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo?
2. Bagaimanakah kepuasan konsumen Hotel Kusuma Sahid Prince Solo?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Kusuma Sahid Prince Solo?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Kusuma Sahid Prince Solo.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada pembaca dan dapat menjadi referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian pada masa yang akan datang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Dapat menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo
2. Diharapkan penelitian ini menjadi masukan serta evaluasi bagi kualitas pelayanan di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo

3. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai informasi dan referensi penulisan dan untuk melengkapi data data yang akan di perlukan dalam melakukan penelitian selanjutnya

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkasan, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dari pengolahan data. Dimana hasil tersebut akan dianalisis oleh penulis agar ditemukan kesimpulan dari penelitian ini.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan keseluruhan bab yang ada dalam penelitian ini. Adapun saran yang diberikan kepada perusahaan dimana diharapkan dapat memberikan kontribusi baik terhadap perusahaan.