

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan agar merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan dan laba yang diperoleh dapat meningkat. (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 2)

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 2).

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan

serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 2).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assegaff, 2009: 173).

Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Bagaimana data apa saja yang bisa dilakukan agar kepuasan pelanggan bisa terlampaui dengan baik, karena kepuasan pelanggan tidak hanya diperoleh dari kualitas produk yang dikonsumsinya saja, melainkan juga dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada peianggannya. Para pelanggan tidak hanya menginginkan jasa pelayanan tertentu saja, akan tetapi juga dalam tingkat dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan perlu memperhatikan atau bahkan mengedepankan orientasi untuk melayani pelanggan (*customer service*) yang dapat memuaskan pelanggan. Parasuraman *et.al* (1988: 75) mendefinisikan kualitas pelayanan

sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Adapun dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami (Parasuraman *et al*, 1988: 77)

Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya ketrampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subjektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Di sini kepuasan konsumen merupakan penentuan dari pengalaman pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (Assegaff, 2009: 174).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa,

yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Atmawati dan Wahyuddin,2007: 3).

Hotel Royal Victoria merupakan salah satu hotel berbintang empat yang ada di Kota Sangatta kabupaten Kutai Timur. Meskipun terletak di tempat yang cukup jauh dari pusat kota, hotel ini tidak sepi dari pengunjung. Namun, berdasarkan daftar tamu yang ada bahwa sejak awal tahun 2015 hotel ini mengalami penurunan pengunjung yang menginap. Hal ini tentu menjadi perhatian manajemen untuk mencari tahu apa penyebabnya, untuk selanjutnya menyusun strategi untuk meningkatkan minat pengunjung datang dan menginap di hotel ini. Kondisi demikian menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Royal Victoria di Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur.

B. Rumusan Masalah

Tujuan suatu penelitian adalah untuk memecahkan masalah atau menemukan jawaban terhadap suatu masalah. Pokok masalah yang akan diteliti akan nampak jelas setelah dianalisis terhadap pokok masalah bersangkutan. (Faisal, 2001: 29).

Suatu masalah seharusnya dirumuskan dalam suatu kalimat interogatif yang menanyakan mengenai hubungan (*relation*) antara dua variabel atau lebih. Ada tiga ciri suatu masalah yang dirumuskan dengan baik, yaitu: 1) menanyakan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih, 2) diungkapkan dengan jelas, sehingga tidak menimbulkan keragu-raguan, dan 3) mengandung implikasi

kemungkinan untuk diuji secara empirikal. Dalam merumuskan masalahnya, peneliti harus tahu apa masalahnya dan mengapa diperlukan adanya solusi. Dalam hal ini rumusan masalah yang lengkap harus mencakup dua aspek yaitu *what* dan *why*.

Suatu masalah adalah suatu kesulitan yang dirasakan, yang konkrit, spesifik, memerlukan solusi, dan diungkapkan dalam bentuk pertanyaan. Masalah bukanlah fakta, melainkan suatu kesulitan yang dirasakan oleh manusia dalam mencari jalan keluar dari kejadian (fakta) yang tidak menyenangkan, merugikan, atau menderitakan.

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Dalam hal ini terdapat kaitan yang erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah (Sugiyono, 2013: 35).

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Royal Victoria?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk memecahkan masalah yang tergambar dalam latar belakang dan rumuskan berdasarkan rumusan masalahnya, Tujuan penelitian dicapai melalui serangkaian metode penelitian, oleh karenanya tujuan penelitian yang baik adalah rumusannya operasional dan tidak berbelit-belit. Dari

tujuan inilah maka akan dapat diketahui metode dan teknik penelitian yang mana yang cocok untuk dipakai dalam sebuah penelitian.

Sesuai dengan pendapat tersebut di atas maka penulis dapat kemukakan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan Hotel Royal Victoria terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam setiap hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain. Demikian halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai informasi bagi manajemen Hotel Royal Victoria-Sangatta.
2. Sebagai implementasi dari Ilmu Administrasi Negara yang penulis dapatkan di Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.
3. Sebagai rujukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi maupun penelitian di masa mendatang.

E. Sistematika Skripsi

Penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 6 (enam) bab yang disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab I : Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II : Kerangka dasar teori, yang meliputi penelaahan kepustakaan, hipotesis, definisi konseptual dan definisi operasional.
- Bab III : Metode penelitian yang terdiri dari uraian mengenai wilayah penelitian, teknik sampling, teknik pengumpulan data, gejala yang dihadapi, alat pengukuran data, jenis penelitian, analisis data, dan jadwal penelitian.
- Bab IV : Memuat materi penelitian dan penyajian data yang menguraikan hasil penelitian, meliputi: data yang berhubungan pelayanan hotel dan kepuasan pelanggan Hotel Royal Victoria.
- Bab V : Merupakan analisis data dan pengujian hipotesis, terdiri dari uraian mengenai pengujian data.
- Bab VI : Merupakan bagian penutup dari penelitian ini yang di dalamnya memuat kesimpulan dan saran.