

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata Indonesia merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan ekonomi Indonesia. Hal ini dapat dilihat melalui usaha pemerintah dengan mengembangkan berbagai infrastruktur dan fasilitas yang dapat mendukung industri pariwisata, seperti hotel, restaurant, dan transportasi umum. Tidak sampai disitu, pemerintah Indonesia juga berusaha meningkatkan berbagai kegiatan maupun program yang menarik minat para wisatawan baik asing maupun lokal. Hal yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan saat melakukan perjalanan wisata adalah tempat untuk beristirahat atau hotel (Windi,2019).

Hotel merupakan suatu kebutuhan bagi para wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata. Kualitas hotel meliputi aspek kenyamanan kamar, kebersihan hotel, keamanan, kualitas makanan, kondisi fisik dan efisiensi serta sikap karyawan. Seiring berkembangnya sektor perhotelan saat ini menciptakan persaingan yang ketat. Oleh karena itu, hotel-hotel yang ada mulai memperbaiki manajemen dalam mengatur operasional suatu hotel serta ikut membantu dinas pariwisata agar wisata di daerah tersebut dapat berkembang dan bisa menaikkan tingkat hunian kamar di daerah. Kepuasan pelanggan yaitu sebuah kedudukan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan asa dari pelanggan yang dapat terpenuhi agar pelanggan dapat melakukan pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pelayanan yang diberikan karyawan merupakan salah satu komponen terpenting dalam membentuk kepuasan pelanggan (Eva dan Kasmita,2020).

Sumber daya manusia juga merupakan aspek terpenting dalam mencapai tujuan hotel. Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpotensi akan sangat mendukung didalam melakukan pelayanan yang maksimal untuk menjamin kepuasan pelanggan yang inginap baik untuk berlibur atau berbisnis. Sehingga pelanggan akan selalu mendapatkan kesan yang baik terhadap hotel dan merekapun akan berkeinginan untuk kembali lagi. Untuk mendukung pelayanan tersebut hotel membutuhkan beberapa departemen terkait didalamnya, seperti *front desk* dan *room attendant*. Petugas *room attendant* adalah petugas kamar pelanggan yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan

kelengkapan kamar. Seorang petugas room attendant harus memiliki penampilan fisik maupun mental yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu sehat rohani dan jasmani, ramah, ringan tangan (penolong) terhadap pimpinan, teman kerja maupun pelanggan. Karena beberapa hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, dimana ia harus mampu menciptakan kamar yang bersih, rapi, nyaman serta aman bagi pelanggan. Sedangkan *front desk* bertugas melayani pelanggan saat melakukan proses *check in* ataupun *check out*, seorang karyawan *front desk* harus didukung dengan keterampilan berkomunikasi yang baik, keramahan kepada pelanggan serta dapat menerima keluhan dari pelanggan (Windi,2019).

Kepuasan pelanggan hotel merupakan hal utama yang harus diperhatikan pada industri perhotelan, karena akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan seperti meningkatkan jumlah pengunjung hotel yang tentunya akan meningkatkan laba bagi perusahaan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan.

Perusahaan harus memaksimalkan pelayanan dari setiap department yang ada terutama pada pelayanan *room attendant* dan keterampilan berkomunikasi *front desk*, pelanggan hotel akan menilai mengenai keramahan pada *front desk* dan kebersihan kamar. Kedua hal itu akan memberi kesan yang baik untuk pelanggan hotel (Wiwin,2020)

Setiap karyawan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian agar selalu bekerja efektif dan memiliki kualitas maupun kuantitas pekerja yang baik, tetapi lebih dari itu bahwa setiap karyawan diharapkan lebih mampu mengatasi masalah yang terjadi dalam melaksanakan tugas.

Demikian halnya dengan Hotel Urban Style Pringsewu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tentunya hotel memberikan pelayanan yang maksimal dari segala hal, baik itu layanan karyawan *front desk* dalam berkomunikasi, layanan kamar, dan fasilitas penunjang hotel. Kepuasan pelanggan ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel seperti layanan *room attendant* dan keterampilan berkomunikasi dari karyawan *front desk* dalam menghadapi pelanggan. Hotel Urban Style merupakan salah satu Hotel berbintang 3 yang ada di Pringsewu, Hotel Urban Style beralamat di Jl. A. Yani

No.999, Pringsewu Utara, Kec. Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung. Hotel Urban Style menyediakan berbagai macam kamar, fasilitas, dan pelayanan seperti : Specific Thema music, fasilitas *Ballroom* berkapasitas 800 orang, 4 *Metting Room*, Restaurant, serta *Spot Box sky lounge* yang berada pada lantai 7 dengan ketinggian 30m, dengan begitu tamu hotel dapat melihat keindahan kota Pringsewu.

Hotel Urban Style memiliki total kamar berjumlah 62 kamar yang terbagi 3 type yaitu: Executive (2 kamar), Duluxe (20 kamar), Superior (40 kamar).

Hotel Urban Style mendapatkan nilai rating sebesar 8,5/10 dengan Total 1.555 ulasan (Traveloka.com).

Berikut tabel kepuasan pelanggan hotel Urban Style :

Tabel 1.1 Ulasan pelanggan hotel

No.	Total Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
1.	883	Sangat memuaskan
2.	46	Puas
3.	186	Biasa
4.	0	Buruk

(Sumber : Traveloka.com)

Pada tabel diatas terdapat 883 pelanggan yang sangat puas dengan layanan dari karyawan hotel, terdapat *review* dari pelanggan hotel Urban style seperti karyawan *front desk* yang ramah, kebersihan kamar hotel yang bagus, pelayanan yang sigap dan cepat, serta kenyamanan yang diberikan memuaskan, namun ada beberapa tamu yang memiliki beberapa keluhan seperti, kamar hotel yang disediakan kurang bersih, spreng yang masih kotor, pelayanan dari *front desk* yang tidak ramah dan kesalah pahaman antara karyawan *front desk* dengan tamu hotel dalam perihal komunikasi (Traveloka.com)

Berikut tabel prasurvei di hotel Urban Style terkait wawancara peneliti dengan pelanggan Hotel Urban:

Tabel 1.2 Hasil Prasurvei

No	Total Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
----	-----------------	--------------------

1.	34	Merasa Puas
2.	17	Biasa
3.	4	Tidak Puas

(Data diolah peneliti pada tahun 2022)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan hotel Urban Style terkait dengan permasalahan kepuasan pelanggan hotel dengan total 52 responden, terdapat 34 pelanggan yang merasa puas, 17 merasa biasa saja, dan 4 pelanggan yang merasa tidak puas. Pelanggan hotel Urban Style mengungkapkan hal-hal yang menimbulkan permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan seperti, kebersihan kamar hotel yang disediakan tidak terjaga, keadaan spreii yang masih kotor atau terdapat noda, kamar mandi yang berkerak, kloset yang terdapat jamur, pelayanan yang lambat, kurang ramahnya karyawan *front desk*, kesalah pahaman antara pelanggan dengan karyawan *front desk* mengenai pemilihan kamar dengan fasilitas *smoking area* dan kurang trampilnya karyawan *front desk* berbahasa inggris. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan hotel diantaranya yaitu keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan dari karyawan *room attendant*.

Hotel Urban Style memiliki karyawan Room Attendant berjumlah 4 orang dan karyawan Front Desk yang berjumlah 5 orang.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja karyawan Front Desk dan karyawan Room Attendant bahwa pada masing masing department sudah melakukan pekerjaannya dengan baik namun tetap saja terdapat pelanggan hotel yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas dan nyaman. Untuk itulah perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kenyamanan pelanggan dan menjaganya dan apakah sudah terpenuhi. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan kualitas produk dan pelayanan yang baik agar tercapai kepuasan pelanggan. Selain pelanggan puas akan membawa dampak yang bagi perusahaan tersebut. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi,

tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas (Windi,2019).

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan kepada pelanggan hotel Urban Style terkait keterampilan berkomunikasi karyawan *front desk* yaitu, keterampilan berkomunikasi karyawan hotel Urban Style sudah bagus namun terdapat pelanggan yang tidak puas karena beberapa kondisi seperti, saat karyawan *front desk* sedikit bicara, kesalah pahaman saat berkomunikasi dan kurang trampilnya berbahasa asing.

Selain keterampilan berkomunikasi karyawan *front desk*, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan hotel Urban Style yaitu pelayanan dari karyawan *room attendant*. Kebersihan, kerapihan, kenyamanan serta ketanggapan karyawan *room attendant* dalam melayani pelanggan dapat membuat pelanggan hotel merasa puas. Namun terdapat keluhan pelanggan hotel mengenai kamar hotel yang sewa oleh pelanggan seperti, spreng yang kotor, kloset yang berkerak, kamar mandi yang berjamur bahkan terdapat kamar yang berbau rokok. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan *room attendant* di hotel Urban Style kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pelanggan hotel di Urban Style Pringsewu.

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel dengan menguji variable keterampilan berkomunikasi dan kualitas pelayanan.

Melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI *FRONT DESK* DAN KUALITAS PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL URBAN STYLE DI PRINGSEWU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah keterampilan berkomunikasi *front desk* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel?

2. Apakah kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel?
3. Apakah keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan di Hotel Urban Style.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah pengaruh keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan hotel.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini di Jl. A. Yani No.999, Pringsewu Utara, Kec. Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan 24 Januari 2021 sampai dengan 26 Februari.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah keterampilan berkomunikasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan berkomunikasi *front desk* terhadap kepuasan pelanggan hotel.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan berkomunikasi *front desk* dan kualitas pelayanan *room attendant* terhadap kepuasan pelanggan hotel.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Hospitality khususnya mengenai Keterampilan Berkomunikasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data. variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran Lampiran