

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Bukan hanya perusahaan yang sudah bertaraf internasional dan go public saja tetapi usaha kecil menengah pun juga mengalami persaingan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Kualitas pelayanan sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ariyani, 2012). Terlebih lagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang produknya yang tidak berwujud. Oleh karena itu, kepuasan konsumenlah merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Tempat penginapan / hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Menurut (Sulastiyono, 2011) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

Menurut (Lupiyoadi, 2014), mengimplementasikan kualitas pelayanan maupun jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan adalah dengan memberikan level tingkatan terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan di bangun atas adanya

perbandingan dua faktor utama, yaitu Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan konsumen maka layanan dari suatu perusahaan dapat dikatakan berkualitas dan ideal. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik / berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *empathy* (empati).

Kualitas Pelayanan merupakan faktor terpenting yang harus diperhatikan dalam jasa penginapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pengunjung, keinginan pengunjung dan berakhir pada persepsi pengunjung. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pengunjung. Jika pelayanan yang diberikan dapat diterima pengunjung dan merasa puas, maka akan terlahir kepuasan pengunjung.

Salah satu bisnis atau usaha yang merasakan ketatnya persaingan pada saat ini adalah jasa penginapan. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya hotel ataupun penginapan - penginapan yang bermunculan di kota Bandar Lampung. Berdasarkan data (BPS kota Bandar Lampung, 2021) Hotel di Kota Bandar Lampung telah tersebar di beberapa kecamatan, mulai dari hotel melati, hotel berbintang, pondok wisata, dan akomodasi lainnya. Berikut jumlah hotel yang ada di Bandar Lampung :

**Tabel 1.1 Jumlah Hotel/Jasa Akomodasi di Kota Bandar Lampung
berdasarkan Kecamatan tahun 2021**

No	Kecamatan	Klasifikasi							Jumlah Hotel/Jasa Akomodasi Lainnya
		Bintang				Melati	Pondok Wisata	Jasa Akomodasi Lainnya	
		1	2	3	4				
1	Teluk Betung Timur	0	0	0	0	1	0	0	1
2	Teluk Betung Selatan	0	0	1	1	1	0	0	3
3	Bumi Waras	0	0	2	1	2	0	0	5
4	Panjang	0	0	0	0	5	0	0	5
5	Tanjung Karang Timur	0	0	0	1	2	0	0	3
6	Kedamaian	0	0	0	0	8	2	2	12
7	Teluk Betung Utara	0	1	3	2	6	2	2	16
8	Tanjung Karang Pusat	1	1	0	0	11	1	1	15
9	Enggal	1	0	5	0	14	0	3	23
10	Tanjung Karang Barat	0	0	0	0	2	0	3	5
11	Kemiling	0	0	0	0	1	0	0	1
12	Kedaton	0	0	0	1	1	0	0	2
13	Rajabasa	0	0	0	0	10	0	2	12
14	Labuhan Ratu	0	0	0	0	0	0	1	1
15	Sukarame	0	0	0	0	0	1	2	3
16	Sukabumi	0	1	0	0	1	0	0	1
17	Way Halim	0	0	1	0	7	2	0	10
Jumlah		2	3	12	6	72	8	16	118

Sumber : BPS kota Bandar Lampung, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa Kota Bandar Lampung memiliki 72 hotel non bintang, 8 pondok wisata, 16 jasa akomodasi lainnya, 2 hotel bintang 1, 3 hotel bintang 2, 12 hotel bintang 3, dan 6 hotel bintang 4 yang tersebar di 17 kecamatan yaitu Kecamatan Teluk Betung Timur, Teluk Betung Selatan, Bumi Waras, Panjang, Tanjung Karang Timur, Kedamaian, Teluk Betung Utara, Tanjung Karang Pusat, Enggal, Tanjung Karang Barat,

Kemiling, Kedaton, Rajabasa, Labuhan Ratu, Sukarame, Sukabumi, Way Halim (BPS Bandar Lampung, 2021). Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun tentu beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap penginapan. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola penginapan untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding penginapan-penginapan kompetitorinya. Demikian juga halnya dengan penginapan Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung, dimana sebagai salah satu penginapan syariah yang ada di kota Bandar Lampung, juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada.

Pada penelitian ini penulis memilih Hotel Nusantara Syariah yang terletak di Jl. Soekarno Hatta, Sukabumi Indah, Kota Bandar Lampung. Hotel Nusantara Syariah merupakan Hotel yang sudah lama berdiri masih tetap bertahan disaat banyaknya hotel ataupun penginapan-penginapan lainnya yang bermunculan di kota Bandar Lampung. Selain itu Hotel Nusantara Syariah adalah penginapan yang bernuansa islami yang selalu berpegang teguh pada etika agama. Hal lain yang membedakan Hotel Nusantara Syariah dengan hotel konvensional atau penginapan lainnya adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel mengenakan busana yang menutup aurat, tidak bisa di akses oleh pasangan yang belum berstatus sebagai suami istri karena setiap tamu yang membawa pasangan akan diperiksa sertifikat nikahnya dan apabila pasangan tersebut tidak membawa sertifikat nikah maka bagian resepsionis akan memeriksa masing-masing KTP mereka. Hotel syariah juga hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan tempat ibadah berupa masjid yang berada di depan hotel.

Dari Hasil wawancara penulis dengan HRD, Hotel Nusantara Syariah memiliki fasilitas dan pelayanan yang cukup lengkap untuk memenuhi

kebutuhan tamu yang menginap. Berikut ini merupakan fasilitas dan pelayanan ditawarkan Hotel Nusantara Syariah :

Tabel 1.2 Fasilitas dan Pelayanan

Bentuk Fasilitas	Lokasi	Bentuk Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> • 127 Kamar • Kolam berenang dewasa • Kolam berenang anak • Aula/Ruang pertemuan • Banquet • Lobby • Restoran • Area bebas asap rokok • Area merokok • Teras • Area parkir • Taman • Wifi Gratis 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi strategis • Memiliki ruang pertemuan yang luas • Di depan hotel ada masjid • Di samping hotel ada rumah makan padang • Di sekitar area hotel terdapat ATM • Dekat dengan Supermarket, pom bensin, toko oleh-oleh, restoran, dan rumah sakit • 30 menit dari bandara raden intan • 15 menit dari pusat kota 	<ul style="list-style-type: none"> • Resepsionis 24 jam • Makanan dan minuman • Keamanan 24 jam • Penjaga pintu masuk • Bellboy • <i>Early Check-in</i> • <i>late cekout</i> • <i>laundry</i> • Penitipan bagasi • Antar jemput ke bandara dengan biaya tambahan

Sumber: Hotel Nusantara Syariah, 2021

Data pada tabel 1.2 diatas menunjukkan fasilitas beserta pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Nusantara Syariah terbilang cukup lengkap, lokasi hotel juga termasuk strategis dan mudah untuk dijangkau. Dengan fasilitas dan pelayanan tersebut membuat Hotel Nusantara Syariah mendapatkan nilai rating 8/10 dengan total ulasan 312 (Traveloka.com). Berikut pada tabel ulasan pelanggan Hotel Nusantara Syariah:

Tabel 1.3 Ulasan Pelanggan Hotel

No	Total Pelanggan	Persentase	Kualitas Pelayanan
1	96	31%	Sangat Baik
2	79	25%	Baik
3	72	23%	Biasa
4	65	21%	Buruk

(Sumber : Traveloka.com)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas terdapat 96 tamu atau 31% berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan 79 tamu atau 25% berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan baik seperti staf yang ramah, pelayanan yang sigap dan cepat, serta kenyamanan dan keamanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan, namun ada pula 72 tamu atau 23% yang berpendapat biasa dan 65 tamu atau 21% berpendapat buruk seperti pelayanan staff/karyawan hotel yang kurang senyum dan kurang ramah terhadap tamu, kurangnya empati karyawan saat tamu membutuhkan bantuan, pelayanan yang lambat sehingga tamu yang harus menunggu terlebih dahulu untuk check-in karena kamar belum dirapikan, staf yang lama mengangkat telepon dari tamu, kesalahpahaman pemesanan kamar sehingga kamar yang diberikan tidak sesuai dengan yang dipesanan tamu (Traveloka.com).

Berikut tabel prasurevei di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung terkait wawancara peneliti dengan tamu Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung :

Tabel 1.4 Hasil Prasurvey

No	Total Pelanggan	Persentase	Kualitas Pelayanan
1	15	30%	Sangat Baik
2	12	24%	Baik
3	9	18%	Biasa
4	14	28%	Buruk

(Data diolah peneliti pada tahun 2022)

Berdasarkan hasil pra survey penulis mengenai kualitas pelayanan di Hotel Nusantara Syariah dengan cara melakukan wawancara terhadap 50 orang

tamu diketahui 15 tamu atau 30% mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, 12 tamu atau 24% mengatakan pelayanannya baik, 9 tamu atau 18% mengatakan pelayanannya biasa, dan 14 tamu atau 28% mengatakan pelayanannya buruk. Tamu Hotel Nusantara Syariah yang mengatakan pelayanannya buruk yaitu seperti karyawan yang lambat dalam membersihkan kamar, tamu yang harus menunggu lama saat ingin check-in, karyawan yang tidak cepat dalam mengatasi komplain dari tamu dan staf yang tidak ramah terhadap tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Nusantara Syariah belum sesuai dengan harapan tamu.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang permasalahan ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung. Oleh karena itu dalam penulisan skripsi ini peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL NUSANTARA SYARIAH BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana aspek *tangible* pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah?
2. Bagaimana aspek *responsiveness* karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah?
3. Bagaimana tingkat *empathy* karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah?
4. Bagaimana aspek *assurance* yang diberikan Hotel Nusantara Syariah?
5. Bagaimana aspek *reability* yang diberikan Hotel Nusantara Syariah?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek yang diteliti adalah tamu yang saat itu juga menginap di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Hotel Nusantara Syariah Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan November 2021 sampai dengan Februari 2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah di bahas sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aspek *tangible* pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah.
2. Untuk mengetahui aspek *responsiveness* karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Syariah.
3. Untuk mengetahui tingkat *empathy* karyawan pada pelayanan di Hotel Nusantara Sayariah.
4. Untuk mengetahui aspek *assurance* yang diberikan Hotel Nusantara Syariah.
5. Untuk mengetahui aspek *reability* yang diberikan Hotel Nusantara Syariah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang baik adalah penelitian yang memiliki manfaat dalam pengembangan suatu bidang keilmuan baik secara praktis maupun teoritis.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Dilihat dari segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu ekonomi dan lebih khusus lagi terkait dengan kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai pentingnya kepuasan pelanggan untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
- 2) Memberikan sumbangan penelitian dalam ilmu ekonomi khususnya mengenai kualitas pelayanan.

b. Dilihat dari segi praktis

Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat praktis, yaitu:

1) Bagi Peneliti

Penelitian dilaksanakan sebagai salah satu syarat menyusun tugas akhir dimasa perkuliahan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan. Selain itu, diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti/ periset.

2) Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan, sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai dasar pengembangan kualitas pelayanan di hotel Nusantara Syariah.

3) Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen hospitality.

1.6 Sistematika Penulisan

1) BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pertama ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi. Dimana pada bab I ini membahas

tentang fenomena penelitian dan alasan yang akan dibahas pada bab berikutnya.

2) BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian dan kerangka berpikir dalam menyusun penelitian.

3) BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang pengambilan data, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, metode pengolahan data, rumus yang digunakan dalam penelitian, penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

4) BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, mendeskripsikan hotel Nusantara Syariah yang dijadikan sampel, hasil uji prasyarat analisis data dan pembahasan atau hasil pengujian hipotesis dari penelitian yang dilakukan dengan pengolahan data yang digunakan untuk penelitian.

5) BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian serta saran berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan.