

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi pada saat ini persaingan bisnis dibidang jasa sudah semakin ketat, maka suatu perusahaan harus memiliki misi yang jelas untuk membawa usahanya ke arah yang lebih baik. Perubahan situasi lingkungan, kebutuhan dan harapan masyarakat yang tidak menentu merupakan faktor - faktor penting yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Bila suatu perusahaan tersebut tidak mengikuti arus globalisasi maka perusahaan akan tertinggal jauh diantara para pesaing yang semakin kompetitif. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha meningkatkan penjualan dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sekarang ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan dalam merebut hati calon pelanggan. Karena pelanggan adalah orang yang penting dalam perusahaan, pelanggan tidak pernah tergantung pada perusahaan tetapi perusahaan yang bergantung kepadanya. Untuk memuaskan para pelanggannya, maka dari itu Hotel Bumi Karsa mempunyai komitmen untuk memuaskan pelanggan dengan melakukan perbaikan terus – menerus terhadap kualitas pelayanannya sehingga sesuai harapan pelanggannya.

Di sini penulis akan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Bumi Karsa. Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa – jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.

Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi di antara sekian banyaknya perusahaan perhotelan.

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa. Yang dimaksud pelayanan jasa disini adalah dengan menyediakan fasilitas produk antara lain, kamar, restoran, kolam renang, ruang pertemuan dan lain – lain.

Tujuan utamanya adalah untuk menarik dan mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa pada hotel tersebut dengan pemenuhan harapan pelanggan yang dilakukan, maka hasil yang di dapat akan menuju kearah mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu yang lama dan juga dapat menekan terjadinya kehilangan pelanggan yang telah ada, karena itu akan menimbulkan biaya yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan oleh perusahaan. Perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, tetapi dapat pula menjalin ikatan dan loyalitas yang lebih kuat.

Analisis dilakukan dengan mencari data dari beberapa sumber dan menanyakan secara langsung kepada pelanggan Hotel Bumi Karsa sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang di berikan. Seperti yang diketahui dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional oleh karena itu setiap perusahaan harus membuat strategi dan mempersiapkan diri untuk terus mengikuti perkembangan bisnis.

1.2 Identifikasi Masalah

- Bagaimana tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan Hotel Bumi Karsa ?
- Apakah kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan pada Hotel Bumi Karsa.
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel bumi Karsa.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Bagi Hotel Bumi Karsa :

1. Sebagai bahan pertimbangan untuk membantu Hotel Bumi Karsa mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui tingkat pelayanan jasa yang telah diberikan.
2. Menyempurnakan kualitas pelayanan yang sudah ada pada Hotel Bumi Karsa.

Bagi Penulis :

1. Menambah pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya dalam pelayanan jasa suatu hotel.
2. Untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan pelaksanaannya dalam praktek kerja perusahaan.

1.4 Sistematika Penulisan

Adapun pembahasan secara sistematis setiap bab dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang dilakukan penelitian, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan teori yang digunakan dalam menganalisis antara lain pengertian dari pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pemasaran dan bauran pemasaran. Dalam bab ini juga terdapat kerangka pikir penelitian dan metodologi penelitian yang di gunakan.

BAB 3 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian yang meliputi latar belakang perusahaan, perkembangan bisnis perusahaan, kondisi perusahaan dengan menggunakan lima kekuatan menurut Michael E. Porter dan struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab pada setiap bagian.

BAB 4 : HASIL dan ANALISIS PENELITIAN

Didalam bab ini diuraikan tentang hasil pengolahan data, interpretasi, sekaligus pembahasan masalah beserta rangkuman keseluruhan. Penjelasan dan analisis tentang tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tujuan jangka panjang perusahaan.

BAB 5 : SIMPULAN dan SARAN

Diuraikan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan secara keseluruhan dan saran – saran yang bersifat membangun yang diajukan sebagai bahan masukan bagi perkembangan perusahaan dimasa yang akan datang.