



**BAB I**

**PENDAHULUAN**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini bisnis perhotelan tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia. Dibanyak daerah jumlah tujuan pariwisata, restoran, pesanggrahan, klub malam, catering service, bar, pub dan diskotik semakin bertambah.

Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa. Sebagai industri jasa setiap perusahaan hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya dan pelanggannya. Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa, serta pelayanan yang diberikan kepada tamu dan pelanggannya. Nilai tambah ini yang membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang punya alasan sendiri memilih suatu hotel dibandingkan hotel lainnya. Perbedaan antara biaya yang dikeluarkan untuk mempersiapkan produk dan jasa dengan memberikan nilai tambah, merupakan harga yang harus dibayar oleh tamu maupun pelanggan untuk menikmati produk dan jasa yang ditawarkan dan sekaligus merupakan pendapatan bagi hotel.

Dalam bisnis perhotelan ada banyak produk yang ditawarkan kepada tamu maupun pelanggan hotel. Produk hotel dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel, pelayanan makanan dan minuman restoran, bar, pub, diskotik, penatu, fasilitas pertemuan, tempat fitness dan kolam renang

Pada dasarnya semua produk dan jasa pelayanan hotel mulai dinikmati tamu maupun pelanggan pada saat melakukan pendaftaran diri dan registrasi. Selanjutnya ketika tamu maupun pelanggan tinggal dan menginap di kamar, menggunakan jasa penatu, makan dan minum di restoran, fitness di tempat fitness, berenang di kolam renang dan menikmati hiburan di diskotik sampai pemeriksaan terakhir merupakan bagian dari produk hotel.

Tiap-tiap produk memiliki kegiatan operasi sendiri secara terpisah dan menerima hasil dari hasil usaha itu. Karena itu masing-masing kegiatan operasi merupakan pusat pendapatan laba yang menjadi sumber pemasukan bagi Hotel Bandung Permai Jember.

Suatu hotel dan akomodasi lain yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan pelancong akan memperoleh pendapatan dari produk utama yaitu hasil penjualan kamar. Besarnya pendapatan rata-rata mencapai 45% dari total penjualan. Oleh karena itu perhatian manajemen harus lebih banyak ditumpahkan pada penyediaan kamar tanpa mengabaikan kegiatan operasi yang lain.

Rata-rata tingkat hunian kamar hotel pada umumnya berkisar antara 60 sampai dengan 70% tiap tahunnya, tergantung pada kondisi ekonomi, politik, dan keamanan dimana lokasi hotel berada. Apabila kamar yang terjual 60 sampai dengan 70% maka pihak hotel harus berusaha keras menjual 40 sampai 30% tiap harinya. Supaya timbul kerugian yang disebabkan kamar kosong. Sebab walaupun kamar tersebut tidak terisi, pengelola hotel tetap harus mengeluarkan sejumlah biaya untuk biaya operasional. Cara lain yang digunakan pihak manajemen Hotel Bandung Permai bermacam-macam misalnya: menawarkan Paket spesial, tarif akhir pekan dan paket tarif hari raya kepada calon tamu dari sepanjang tahun. Cara lain yang digunakan ialah menawarkan penggunaan fasilitas untuk keperluan rapat, pendorong,

rapat, pameran (Meeting, Incentive, Convention dan Exhibition atau MICE) sehingga selain kamar, pelayanan terhadap fasilitas dapat terjual.

### **1.2. Perumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. “Bagaimanakah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Bandung Permai di Jember ?”
2. “Atribut kualitas pelayanan manakah yang mempunyai nilai paling signifikan?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Bandung Permai di Jember.
2. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang mempunyai nilai paling signifikan

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

##### **1.4.1.1 Bagi Perusahaan**

Untuk mempertahankan atau meningkatkan pelayanan yang sudah ada kepada tamu maupun konsumen hotel sehingga para tamu maupun pelanggan hotel memperoleh kepuasan selama menginap di Hotel Bandung Permai di Jember.

#### **1.4.1.2 Bagi Penulis**

Untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai persepsi tamu maupun pelanggan Hotel Bandung Permai terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Hotel Bandung Permai Jember.

#### **1.4.2. Manfaat Akademis**

##### **1.4.2.1 Bagi pembaca**

Untuk menambah pengetahuan tentang persepsi pelanggan , khususnya persepsi tamu maupun pelanggan Hotel Bandung Permai terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Hotel Bandung Permai Jember.

### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

#### **BAB 1 : Pendahuluan**

Dalam bab ini memaparkan secara singkat mengenai : latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

#### **BAB 2: Tinjauan Kepustakaan**

Bab ini menyajikan penelitian terdahulu, landasan teori yang akan dibahas, yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang ada di Hotel Bandung Permai di Jember serta hipotesis penelitian.

#### **BAB 3: Metode Penelitian**

Dalam bab ini menggambarkan cara-cara untuk melakukan kegiatan penelitian yang terdiri dari desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, pengukuran data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel,

dan teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan data, teknik analisis data serta prosedur pengujian hipotesis.

#### BAB 4: Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini menganalisis persepsi tamu maupun pelanggan terhadap pelayanan Hotel Bandung Permai di Jember.

#### BAB 5 : Simpulan dan Saran

Dalam bab terakhir memuat simpulan yang didasarkan pada pembahasan bab-bab sebelumnya, kemudian diberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Hotel Bandung Permai di Jember.

