

# **ANALISA FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRIYA SINTESA HOTEL MANADO**

*Analysis of Hotel Facilities on Customer Satisfaction at Griya Sintesa Hotel Manado*

**Cindy Nathasia Walandouw**

*Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Manado*

( Email : [cnwalandouw@gmail.com](mailto:cnwalandouw@gmail.com) )

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang, salah satunya adalah di bidang perhotelan. Hal ini membuat persaingan hotel semakin ketat, para pelaku bisnis hotel pun semakin meningkatkan kualitas produk (hotel) mereka baik dari segi fasilitas maupun pelayanan jasa hotel.

Jasa (*service*) adalah suatu produk yang tidak nyata (*intangible*) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (*producer*) dan penerima jasa (*customer*) melalui satu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hotel termasuk di bidang pelayanan jasa. Hal terpenting adalah adaptasi dan komunikasi yang baik harus dilakukan antara pihak hotel dan pelanggan. Dalam hotel jasa ditawarkan harus mengikuti kemauan para pelanggan yang dikaitkan dengan nilai yang benar-benar diinginkan pelanggan.

Perusahaan jasa atau dalam penelitian ini yaitu hotel, yang dapat memenangkan persaingan adalah perusahaan yang selalu mencari cara untuk melakukan perluasan, pemuktahiran, pemfokusan, atau perusahaan yang mempertahankan jasa dan fasilitas yang telah mereka tawarkan dengan tujuan untuk memaksimalkan kepuasan. Melihat kondisi tersebut menyebabkan para pelaku bisnis semakin dituntut untuk meningkatkan fasilitas hotel yang ada di dalam hotel dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus berlomba-lomba dalam menampilkan produk/jasa yang terbaik.

Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu. Sejalan dengan perkembangan zaman, usaha perhotelan tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas penginapan, makanan, dan minuman saja, tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya seperti terapi, hiburan, olahraga, dan rekreasi. Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata di Kota Manado.

Hotel juga harus memiliki tujuan demi mencapai suatu target yang dapat menguntungkan perusahaan. Salah satu tujuan perusahaan hotel adalah mendapatkan banyak pelanggan yang akan menginap di hotel. Dalam perhotelan juga fasilitas berdampak pada kepuasan pelanggan. Pada setiap tahun, pihak manajemen hotel telah melakukan banyak cara untuk menangani permasalahan tersebut, salah satunya adalah manajer turun langsung dan bicara kepada pelanggan yang sering menginap di hotel untuk menanyakan apakah ada fasilitas hotel yang membuat kepuasan pelanggan berkurang. Hal tersebut adalah salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap fasilitas hotel.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, Sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

Manado merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki tempat wisata yang beragam. Bertambahnya tempat wisata di Manado diikuti dengan semakin banyak munculnya hotel-hotel baru. Menjamurnya hotel di Manado maka persaingan usaha perhotelan menjadi semakin ketat. Hal ini memacu setiap hotel untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para pesaingnya. Griya Sintesa Hotel Manado merupakan salah satu hotel yang berlokasi di Jl. Dokter

Sutomo, Pinaesaan Wenang, Manado. Perkembangan hotel di Manado menimbulkan persaingan di antara hotel-hotel yang berada di kawasan tersebut. Hal tersebut tidak diharapkan oleh Griya Sintesa Hotel Manado karena keuntungan hotel bergantung pada jumlah pelanggan yang menginap. Dalam situasi ini hotel harus meningkatkan fasilitasnya untuk memnuhi kepuasan pelanggan, agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya.

Griya Sintesa Hotel Manado dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan kebutuhan dan sikap dari pelanggan. Mengetahui sikap dan penilaian pelanggan terhadap fasilitas hotel akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengetahuan tentang penilaian kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk/jasa, respon pelanggan terhadap evaluasi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian sesuai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Griya Sintesa Hotel Manado sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang sangat memprioritaskan kenyamanan maupun kepuasan pelanggan, karena dengan meningkatkan pelayanan serta fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Hal itu tentunya berdampak terhadap kepuasan pelanggan pasca menginap di hotel.

Masalah yang muncul selama ini ketika para pelanggan yang menginap menyampaikan keluhan. Selama ini pelanggan yang menginap sering menyampaikan keluhan ke pihak *front office*. Keluhan yang sering disampaikan oleh pelanggan yang menginap berkaitan dengan fasilitas hotel khususnya fasilitas dalam kamar. Hampir setiap hari terdapat keluhan dari pelanggan. Seperti shower dan air yang kadang tidak hidup, penyediaan handuk dan sandal yang kurang, Televisi di beberapa kamar yang seringkali mati sendiri dengan remot yang tidak berfungsi, coffe maker yang tidak hidup, kurangnya gelas dalam kamar untuk membuat teh/kopi, *wifi* yang lambat, tidak tersedia meja khusus untuk meletakkan laptop, tidak tersedia lemari yang bagus, *lift* yang sering mati dan lambatnya pelayanan saat tamu group datang. Apabila hal ini dibiarkan maka akan berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan pelanggan yang menginap. Fasilitas yang kurang memadai dan menurunnya kepuasan pelanggan akan berdampak pada berpindahannya pelanggan ke hotel yang lain. Maka dari itu, Griya Sintesa Hotel harus memiliki kualitas pelayanan yang benar-benar baik dan fasilitas yang memadai agar dapat memuaskan pelanggan.

Pihak sales & Marketing bersama dengan Manajer hotel sering bertanya tentang kepuasan pelanggan kepada setiap pelanggan individual maupun group untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Hal ini disesuaikan dengan harapan yang telah di targetkan. Kepuasan pelanggan ini dapat dikatakan merupakan titik penting dari suatu usaha oleh perusahaan jasa. Inilah hal yang dituju oleh suatu perusahaan jasa dimana pelanggan merasa ekspektasi mereka terhadap semua fasilitas atau pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Berdasarkan uraian di atas maka penulis membuat penelitian tentang “**Analisa Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Griya Sintesa Hotel Manado**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan saat menginap di hotel di pengaruhi oleh fasilitas hotel yang ada dan fasilitas kamar yang kurang memadai menyebabkan ketidakpuasan pelanggan
2. Banyaknya keluhan atau *complain* mengenai fasilitas hotel akan membuat kepuasan pelanggan menurun

## **1.3 Perumusan Masalah**

1. Bagaimanakah fasilitas hotel yang ada di Griya Sintesa Hotel Manado?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan yang ada di Griya Sintesa Hotel Manado?
3. Bagaimanakah pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan pada Griya Sintesa Hotel Manado?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian ini nantinya terfokus dan tidak terlalu meluas, maka penulis memberikan batasan mengenai permasalahan di atas, yakni : Fasilitas dalam kamar pada Griya Sintesa Hotel Manado.

#### **1.5 Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

##### **Fokus**

Sesuai dengan kepentingan penulis di lapangan, keterbatasan kemampuan dan waktu penelitian. Fokus penelitian ini yang akan diteliti adalah fasilitas kamar dan kepuasan pelanggan pada Griya Sintesa Hotel Manado.

##### **Sub Fokus**

Sub Fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- |                                  |                          |                    |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------|
| 1. Sistem keluhan dan saran      | 5. <i>Reliability</i>    | 9. <i>Tangible</i> |
| 2. <i>Ghost shopping</i>         | 6. <i>Responsiveness</i> |                    |
| 3. <i>Lost Customer Analysis</i> | 7. <i>Assurance</i>      |                    |
| 4. Survey kepuasan pelanggan     | 8. <i>Emphaty</i>        |                    |

#### **1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam penelitian. Sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui fasilitas hotel pada Griya Sintesa Hotel Manado
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Griya Sintesa Hotel Manado
3. Untuk mengetahui fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan pada Griya Sintesa Hotel Manado

##### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat untuk hotel :  
Pihak hotel secara umum dapat secara efektif dan efisien mengetahui sikap dari setiap pelanggan terhadap fasilitas hotel dan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat untuk penulis :  
Penelitian ini berguna untuk dapat memperoleh gambaran secara langsung tentang fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan yang ada pada Griya Sintesa Hotel Manado. Serta sebagai salah satu syarat akademik untuk memenuhi tugas akhir di program studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado.
3. Manfaat untuk akademik :  
Dapat menjadi acuan pustaka untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan mata kuliah yang berhubungan dengan penelitian tentang fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan.