

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis saat ini semakin kompetitif. Hal ini dilihat dari berkembangnya perusahaan yang bergerak di bidang penjualan jasa ataupun produk. Hal ini membuat perusahaan harus melakukan inovasi-inovasi agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Selain melakukan inovasi, perusahaan juga harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia disini yang dimaksud adalah harus memiliki mutu dan kualitas yang baik, yang dapat melihat dan memanfaatkan peluang secara optimal dan membuat konsumen memutuskan menggunakan produk atau jasa perusahaan, sehingga perusahaan dapat menghasilkan laba atau *Profit* sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan dan perusahaan pun dapat mencapai tujuannya dengan optimal.

Salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan adalah sumber daya manusia yang berkompetensi. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik untuk menangani suatu tugas atau pekerjaan yang akan diberikan dengan penuh tanggung jawab agar dapat mendukung tercapainya tujuan atau keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia yang diberi tanggung jawab mampu melakukan tugasnya

untuk melayani pelanggan dengan baik dan pelangganpun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001:46). Dalam sebuah perusahaan kualitas dari produk atau jasa merupakan faktor yang sangat penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Kualitas produk atau jasa perusahaan harus mampu memuaskan pelanggan dalam pelayanan dan apa yang dibutuhkan. Seperti pengertian kualitas pelayanan secara umum adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:23). Jadi kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan itu merupakan faktor yang sangat penting untuk kemajuan perusahaan tersebut, karena kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Untuk itu dibutuhkan peran manajemen untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan, seperti dalam membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik. Karena menurut Kotler (2001:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan perilaku produsen dalam rangka

memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Oliver *dalam* Supranto (2001:233), pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Setiap orang dalam suatu perusahaan mempunyai pelanggan yang harus dipuaskan. Ini yang pertama-tama harus disadari oleh perusahaan atau karyawan. Dan menurut Kloter (2000:36), kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik jika tidak pelanggan akan kecewa, Gerson (2002:24). Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar. Menurut Setyawan dan Susila *dalam* Usahawan (2004:31), kepuasan pelanggan adalah merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan

hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara *tangible* maupun *intangibile*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan.

Perhotelan adalah salah satu usaha jasa yang cukup rumit pengolaannya dan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan dalam melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan yang ingin melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, membutuhkan tempat menginap, makan dan minum serta hiburan. Dalam usaha perhotelan jika mampu menciptakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, mampu menciptakan produk yang banyak menarik minat pembeli, memberikan harga yang dapat terjangkau, dan tidak mengecewakan konsumen, maka dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Salah satu ukuran keberhasilan suatu usaha adalah bagaimana pelayanan yang baik terhadap konsumen dapat meningkatkan kepercayaan terhadap suatu produk sehingga mereka mempunyai keinginan membeli yang sangat besar terhadap barang atau jasa tersebut.

Demikian halnya dengan ukuran keberhasilan usaha Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yang berlokasi di Jl. A.A. Maramis,

Kayuatu/Kairagi II Manado – Sulawesi Utara ditentukan oleh peran konsumen yang akan menikmati jasa pelayanan sesuai produk yang dipilih konsumen. Perusahaan yang merupakan salah satu bagian dari kawasan Grand Kawanua International City dengan luas 182 hektar, memiliki 199 kamar dan ruang pertemuan tamu yang terbaik di wilayah bagian Indonesia-Timur. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center juga memiliki pemandangan yang indah dari lapangan Golf yang hijau dan berlatar belakang pegunungan Klabat. Novotel Manado Golf Resort & Convention center adalah perusahaan bergerak dibidang perhotelan, untuk itu perusahaan ini dituntut untuk dapat memberikan nilai lebih, dengan cara memperhatikan dan memberikan apa yang diinginkan konsumennya. Tentunya perusahaan ini harus memberikan *service* yang baik karena mengingat perusahaan ini merupakan perusahaan yang menawarkan jasa atau pelayanan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, penulis menemukan fenomena yang sering terjadi mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Masih ada beberapa pelanggan yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka sehingga pelanggan masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini terindikasi dari beberapa gejala, yaitu : lamanya pihak manajemen merespon atau menanggapi permintaan pelanggan contohnya ketika pelanggan ingin dibawahkan setrika pakaian yang hanya membutuhkan waktu 2-5 menit tapi petugas baru merespon 20 menit kemudian, keluhan mengenai fasilitas yang ada seperti AC yang tidak dingin, sandal, sabun yang

seharusnya sudah disediakan pihak hotel tidak ada dan jaringan WIFI yang kurang baik, kurangnya kesadaran petugas dalam memberikan bantuan kepada pelanggan, masih ada juga beberapa karyawan yang tidak ramah dalam melayani pelanggan, dan perusahaan tidak mampu memberikan rasa senang dan tenang kepada pelanggan saat menjalankan kegiatan operasionalnya seperti lampu hotel yang selalu mati ketika ada kegiatan yang diselenggarakan sehingga bisa dilihat dari masalah yang terjadi pada hotel maka kualitas pelayanan pada hotel masih kurang baik. Permasalahan ini dapat diselesaikan apabila pihak manajemen mengevaluasi kembali semua aktivitas yang dilakukan karyawan sehingga kepuasan pelanggan pada Novotel Manado Golf Resort & Convention Center akan meningkat semakin lebih baik dari sebelumnya. Dan apabila masalah ini dibiarkan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Untuk itu kualitas pelayanan pada hotel sebaiknya ditingkatkan agar visi dan misi perusahaan bisa tercapai.

Disamping kualitas pelayanan yang kurang baik atau maksimal adalah kepuasan pelanggan Novotel Manado Golf Resort & Convention Center yang perlu ditingkatkan juga, yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, harus cepat merespon permohonan yang diinginkan pelanggan, petugas harus melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan sulitnya pelanggan mengakses pihak pelayanan. Untuk itu perusahaan harus mampu mendorong atau memotivasi petugas untuk berkerja maksimal sesuai dengan *job decription* atau dengan kebutuhan kerja yang ada di perusahaan.

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan di atas maka penulis tertarik mengangkat judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Novotel Manado Golf Resort & Convention Center”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Lamanya pihak hotel merespon keluhan dan permintaan pelanggan
2. Masih ada juga beberapa pelanggan yang mengeluh karena AC yang kurang dingin dan jaringan WIFI yang kurang baik
3. Ada beberapa karyawan yang tidak ramah dan sopan dalam melayani pelanggan
4. Sulitnya pelanggan mengakses atau menghubungi pihak pelayanan
5. perusahaan tidak mampu memberikan rasa senang dan tenang kepada pelanggan saat menjalankan kegiatan operasionalnya seperti lampu hotel yang selalu mati ketika ada kegiatan yang diselenggarakan.

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang penelitian, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Novotel Manado Golf resort & Convention Center?

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih spesifik mengenai analisis variabel, yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan berguna atau bermanfaat bagi pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kenyataan di dunia dibandingkan dengan teori yang didapat di bangku kuliah khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan acuan bagi pihak pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan dan kebijakan khususnya dalam menangani kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan.

3. Bagi umum

Penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan

perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama. Mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.