**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Perusahaan adalah suatu organisasi yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba dan juga mempertahankan kelangsungan hidupnya dimasa mendatang. Banyaknya perusahaan pelayanan jasa sejenis yang bermunculan ditanah air berdampak pada persaingan yang ketat baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar. Oleh sebab itu, dalam mencapai tujuan manajemen perusahaan harus mengawasi jalannya aktivitas perusahaan sehingga perusahaan tetap dalam jalur yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu perusahaan memerlukan pelaksanaan sistem pelayanan jasa yang mereka tawarkan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

 Dalam perusahaan jasa, sistem pelayanan sangat penting karena pelayanan merupakan hal yang pokok dalam membangun kepercayan pelanggan, jika sistem pelayanan dapat diatur dan diterapkan dengan baik diperusahaan, maka itu akan memberikan nilai positif kepada perusahaan. Perubahan kondisi masyarakat tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan disegala bidang. Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindarkan oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dapat diyakinkan bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa secara berkualitas.

 Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Perilaku konsumen merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa temasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut.

 Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff / karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

 Perkembangan jumlah hotel di kota Medan yang sangat pesat tidak diimbangi dengan kenaikan tingkat kunjungan wisatawan, hal ini menimbulkan persaingan perhotelan di Medan menjadi sangat ketat. Pertumbuhan yang tidak seimbang ini mengakibatkan terjadinya ketimpangan antara jumlah permintaan dengan suplai yang tersedia dan secara tidak langsung akan berimbas terhadap kelangsungan operasional hotel. Hal ini memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas dan pelayanan hotel untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya.

 Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Saat ini seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel digunakan sebagai sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan ini.

 Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Layanan yang baik akan menyelamatkan makanan yang tak enak.

 Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagi pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan memberikan dampak positif terhadap penjualan yang nantinya berdampak pada laba yang diperoleh oleh perusahaan.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui. Hal ini karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian pelanggan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke hotel lain dan menyebarkan berita negatif tentang pelayanan buruk hotel. Untuk itu Apabila pelayanan jasa yang diberikan berkualitas maka akan menimbulkan kepuasaan pelanggan yang kemudian menambah kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa hotel.

Hotel Menara Lexus Medan merupakan salah satu hotel berbintang di kota Medan, dimana layanan Hotel Menara Lexus Medan adalah setara dengan hotel bintang 5. Hotel Menara Lexus Medan berada di pusat kota medan yang dekat dengan kawasan bisnis, *shopping* dan *entertaiment*. Hotel Menara Lexus Medan memilki 6 type kamar yaitu, *lexus room, classic room, superior room, superior room, deluxe room, excecutice room dan lexus suite room*. Selain type kamar Hotel Menara Lexus juga menyediakan fasilitas-fasilitas untuk membuat anda para pengungjung merasa nyaman selama menginap di Hotel Menara Lexus ini. Hotel ini menyediakan *Restoran, live music, Parkir, Free Wifi*, layanan antar jemput bandara, penyewaan mobil, dan kamar keluarga. Para tamu juga dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalam kamar sesuai *Reservation* permintaan para tamu. Adapun data pelanggan Hotel Menara Lexus Medan selama 6 (enam) bulan terakhir dari Agustus 2019 s/d Januari 2020 diuraikan pada tabel berikut.

**Tabel 1.1.**

**Data Pelanggan Hotel Menara Lexus Medan**

**Periode September 2019 s/d/ Januari 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Bulan dan Tahun** | **Jumlah Pelanggan** |
| 1. | Agustus 2019 | 2.332 |
| 2. | September 2019  | 1.631 |
| 3. | Oktober 2019  | 2.341 |
| 4. | Nopember 2019 | 1.850 |
| 5. | Desember 2019 | 2.535 |
| 6. | Januari 2020 | 2.539 |
| **Jumlah** | **13.228** |

 **Sumber: Hotel Menara Lexus, Tahun 2020.**

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa pengunjung hotel Menara Lexus selama 6 bulan terakhir tidak bisa diprediksi karena kedatangan para pengunjung hotel yang selalu berubah setiap bulannya. Jumlah pengunjung tertinggi terjadi pada Januari 2020 yaitu sebanyak 2.539 orang sedangkan jumlah penungjung terendah terjadi pada bulan September 2019 yaitu sebanyak 1.631 orang. Adapun beberapa faktor ketidakpastian para pelanggan untuk menginap pada Hotel Menara Lexus diantaranya pelayanan yang diberikan Menara Lexus Medan terhadap tamu dianggap masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan karena pekerja dihotel tidak setiap waktu ada saat para tamu membutuhkan. Sedangkan untuk persediaan fasilitas Menara Lexus Medan tidak sesuai dengan standart hotel berbintang antara lain masalah tempat parkir mobil yang kecil, tidak adanya tempat merokok khusus bagi para tamu yang yang merokok.

Berdasarkan hal tersebut ditas sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada Hotel Menara Lexus Medan dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Menara Lexus Medan”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Persaingan Hotel Menara Lexus menjadi sangat ketat.
2. Persediaan fasilitas Menara Lexus Medan tidak sesuai dengan standart hotel berbintang.
3. Pelayanan yang diberikan Menara Lexus Medan terhadap tamu masih kurang baik dan tidak sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan.
	1. **Batasan Masalah**

Menurut Sugiyono (2016:34) pembatasan masalah didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi, dan feasebilitas masalah selain faktor keterbatasan tenaga serta waktu. Guna menghindari kesimpangsiuran dalam pembahasan dan untuk mempermudah memecahkan masalah yang dihadapi maka perlu dibuat pembatasan masalah. Batasan masalah pada penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.

* 1. **Rumusan Masalah**

Menurut Sugiyono (2016:35) “Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”. Maka berdasarkan batasan masalah yang telah ditentukan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan?
	1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.
	1. **Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah yang tepat dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama duduk bangku perkuliahan.

1. Bagi Hotel Menara Lexus

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa memberikan kontribusi pemikiran yang selanjutnya dapat membantu memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Sebagai salah satu referensi dan bahan pertimbangan bagi penulis selanjutnya yang membahas masalah yang sama dimasa mendatang sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih bagus.

* 1. **Anggapan Dasar**

Menurut Arikunto (2012: 115) mengatakan bahwa “Asumsi atau anggapan dasar adalah anggapan-anggapan yang mendasar yang kebenarannya berlaku secara makro tentang suatu hal yang dijadikan pijakan dan bertindak dalam pelaksanaan penelitian”.

 Dari pendapat diatas, maka anggapan dasar dari penulisan penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Menara Lexus Medan.

* 1. **Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2016:64) menyatakan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis selalu mengambil bentuk kalimat pernyataan (*declarative*) dan menghubungkan secara umum maupun khusus-variabel yang satu dengan variabel yang lain. Berdasarkan pernyataan tersebut di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan.