

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini pembangunan di sektor perekonomian mengalami perubahan yang meningkat. Hal ini terlihat dari berubahnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang cenderung meningkat. Dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat munculah berbagai macam kebutuhan yang dipenuhi oleh masyarakat sehingga hal ini tentu saja membuka kesempatan bagi perusahaan meningkatkan bisnisnya. Perubahan tersebut tidak hanya pada segi kuantitasnya saja melainkan dari segi kualitasnya juga. Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diharapkan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Setiap perusahaan dalam hal ini hotel tentunya memiliki tujuan. Secara umum tujuan perusahaan adalah mendapatkan laba dan mempertahankan perusahaannya dengan berbagai cara antara lain dengan meningkatkan penjualan kamarnya. Kondisi tersebut membuat pemasar di bidang perhotelan akan mempunyai perencanaan strategis untuk menggaet konsumen potensialnya dan tentu mengarah pada kepuasan konsumen, hal itu akan menjadi fokus dalam manajemen

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran perhotelan, dengan penggunaan konsep pemasaran yang merupakan dasar pemikiran dalam mencapai tujuan hotel. Konsep pemasaran harus didasarkan pada kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai dasar tujuan bisnis, memaksimalkan seluruh sumber daya organisasi untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, mencapai tujuan organisasi untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Salah satu usaha yang mengandalkan fasilitas dan kualitas pelayannya untuk menarik minat konsumen adalah hotel. Hotel adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa penginapan untuk mencari keuntungan malalui suatu pelayanan kepada para tamunya seperti pelayan kantor depan, tata graha (*housekeeping*), makan dan minum, serta rekreasi. Merupakan salah satu bentuk akomodasi dalam bidang pariwisata yang berperan cukup penting. Dalam perkembangannya hotel-hotel khususnya pekanbaru, sudah cukup baik dari segi fasilitas maupun pelayannya. Fasilitasnya yang baik dan lengkap tentu akan memberikan kepuasan kepada tamu/wisatawan yang menginap pada hotel tersebut. Semua itu memberikan peranan yang penting terhadap peningkatan penghasilan hotel. Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. Bagian *housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan kedalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel,



dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Dalam bisnis perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*) layanan makanan minuman (*food and bevarage*) restoran, dan fasilitas lainnya. Namum demikian, pada dasarnya produk dan jasa layanan hotel sudah mulai dinikmati oleh tamu pada saat ia melakukan *check in* dan *registrasi*. Sehingga jasa hotel lebih banyak menekankan pada citra, banyak variasi produk, dan saluran distribusi.

Housekeeping memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, *restaurant*, *meeting room*, *laundry/lien*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan oleh departemen *housekeeping*.

Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah (*value added*) yang berbeda terhadap produk dan jasa serta layanan diberikan kepada tamunya. Nilai tambah inilah yang membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan orang punya alasan sendiri memilih suatu hotel, dibandingkan dengan hotel yang lainnya. Perbedaan antara biaya yang dikeluarkan untuk mempersiapkan produk dan jasa dengan memberi nilai tambah itu, merupakan harga harus dibayar oleh tamu untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menikmati produk dan jasa yang di tawarkan, dan sekaligus merupakan pendapatan bagi hotel.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kamar (*room*) yang diberikan oleh hotel Grand Central, apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan jasa kamar (*room*) yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan hotel dan tidak akan kembali menggunakan jasa kamar (*room*) hotel tersebut. Ketidakpuasan pelayanan ada yang langsung dinyatakan dengan emosi (marah atau lapor pimpinan) dan sebagian besar secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan tindakan tidak datang lagi, pindah hotel, dan bahkan menjelek-jelekan pelayanan hotel tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen perusahaan untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada hotel Grand Central sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Tingginya tingkat persaingan hotel yang ada di kota Pekanbaru mempengaruhi tingkat penyewaan dan pendapatan sewa kamar hotel Grand Central, seperti terlihat pada tabel berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Jumlah Penyewaan Kamar dan Pendapatan Sewa Kamar Periode Januari – Desember 2016

Bulan	Jumlah Penyewaan Kamar	Pendapatan Sewa Kamar (dalam rupiah)
Januari	2.770	Rp. 1.052.709.752
Febuari	2.883	Rp. 1.121.433.157
Maret	3.272	Rp. 1.296.457.344
April	3.105	Rp. 1.189.803.362
Mei	3.343	Rp. 1.296.406.723
Juni	2.090	Rp. 782.577.069
Juli	2.586	Rp. 976.600.743
Agustus	3.101	Rp. 1.138.574.255
September	2.525	Rp. 920.188.521
Oktober	3.024	Rp. 1.124.670.876
November	3.289	Rp. 1.205.697.006
Desember	3.226	Rp. 1.290.364.925

Sumber : *Marketing Grand Central Hotel Pekanbaru 2016*

Dari tabel 1.1 dapat dijelaskan pada bulan januari terdapat 2.770 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.052.709.752, pada bulan febuari terdapat 2.883 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.121.433.157, pada bulan maret terdapat 3.272 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.296.457.344, pada bulan april terdapat 3.105 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.189.803.362, pada bulan mei terdapat 3.343 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.296.406.723, pada bulan juni terdapat 2.090 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 782.577.069, pada bulan juli terdapat 2.586 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 976.600.743, pada bulan agustus terdapat 3.101 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.138.574.255, pada bulan september terdapat 2.525 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 920.188.521, pada bulan oktober terdapat 3.024 orang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.124.670.876, pada bulan november terdapat 3.289 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.205.697.006, pada bulan desember terdapat 3.226 orang pengunjung yang menyewa kamar dengan pendapatan Rp. 1.290.364.925

Terlihat berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan, tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) ini mengalami kenaikan dan penurunan tiap bulannya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, belum maksimalnya tingkat hunian pada hotel Grand Central menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang dilakukan pihak hotel Grand Central merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi untuk mencapai suatu tingkat kepuasan konsumen. Pihak hotel Grand Central Pekanbaru menetapkan target penjualan kamar yakni 65% atau sekitar 105 kamar yang terjual perbulannya dari jumlah kamar 161 pada hotel Grand Central Pekanbaru.

Untuk masalah kualitas pelayanan kamar diduga bahwa realisasi hunian atau pengunjung hotel Grand Central Pekanbaru setiap tahunnya terjadi penurunan karena disebabkan adanya wisma dan penginapan-penginapan lain yang ada disekitar kota Pekanbaru.

Pihak hotel Grand Central dalam melakukan promosi yaitu lebih berfokus pada ke instansi atau perusahaan yang sekiranya membutuhkan jasa penginapan. Dimedia cetak atau media elektronik memang dilakukan promosi, akan tetapi promosi yang dilakukan berbeda dengan apa yang dilakukan kepada pihak instansi atau perusahaan. Padahal, bisa jadi apabila promosi yang dilakukan sama gencarnya, bukan tidak mungkin *occupancy rate* akan meningkat. Dengan adanya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hotel maka setiap wisatawan asing ataupun domestik yang datang ke daerah tujuan wisata tidak perlu merasa khawatir mengenai tempat mereka akan menginap. Setiap hotel mempunyai bagian untuk menunjang jalannya operasional hotel supaya berjalan baik dan lancar, salah satunya tata graha (*Housekeeping*), yang bertugas memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan seluruh ruang hotel. Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk menyusun Tugas Akhir yang merupakan syarat kelulusan dari Program Diploma III Manajemen Perusahaan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **“Pelayanan Jasa Kamar (*Housekeeping*) pada Grand Central Hotel Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulisan dapat merumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah pelayanan jasa kamar (*Housekeeping*) pada Grand Central Hotel Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Pemanfaatan Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa kamar (*Housekeeping*) pada Grand Central Hotel Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat

- a. Bagi mahasiswa, untuk menambah wawasan dan pengetahuan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada kamar (*Housekeeping*) Grand Central Hotel Pekanbaru.
- b. Bagi perusahaan, sebagai informasi tambahan dan masukan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan dan peyempurnaan pelayanan jasa di masa yang akan datang.
- c. Bagi penulis, sebagai bahan tugas akhir dalam menyelesaikan Studi DIII manajemen perusahaan dalam memahami pelayanan jasa kamar (*housekeeping*) pada Grand Central Hotel Pekanbaru.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Grand Central Hotel Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian.

Penelitian dilakukan pada waktu 5 bulan dari bulan Januari s/d Mei 2017.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Data Primer

Data Primer adalah data mentah yang diperoleh dari hasil penelitian langsung dan harus diolah kembali menjadi informasi yang dapat dimengerti oleh pengguna informasi.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah yang di peroleh dari Grand Central Hotel Pekanbaru dan juga dari sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dalam bentuk catatan, buku-buku dan sebagainya.

b. Sumber data

1) Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung objek yang menjadi permasalahan dalam pelayanan jasa kamar (*housekeeping*) pada Grand Central Hotel Pekanbaru.

2) Wawancara

Yaitu melakukan wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan terutama pada bagian marketing atas nama Ibu Mimi Risnaini yang menjabat sebagai sales executive dan Ibu Annisa Fitri yang dahulu menjabat sebagai sales admin dan sekarang dipromosikan sebagai sekretaris *genderal manager*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis membagi menjadi empat bab, yaitu dengan sistematika.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah perusahaan, Grand Central Hotel Pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tentang pengertian pemasaran, karakteristik pemasaran jasa hotel, konsep kualitas pelayanan (*serqual*), evaluasi kualitas pelayanan, pengertian pelayanan, kualitas produk dan jasa, perencanaan produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan kualitas jasa, pengertian hotel, pengertian dan dimensi kualitas pelayanan, kualitas layanan jasa, pengukuran kepuasan pelanggan, dan pandangan islam terhadap pelayanan.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini penulis akan menjadikan dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.