

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan telah berkembang sangat pesat di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Perkembangan tersebut dapat menjadikan tingkat persaingan bisnis yang membuat industri perhotelan harus bersaing untuk mempertahankan, memenangkan persaingan pasar guna mempertahankan eksistensinya. Imbas dari persaingan tersebut menyebabkan konsumen menjadi lebih kritis dalam memilih yang terbaik, maka dari itu perlu mengetahui dan mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen. Kebutuhan dan keinginan konsumen selalu mengalami perubahan seiring dengan perkembangan ekonomi, pendidikan, teknologi, dan sosial budaya sehingga mempengaruhi pola konsumsi masyarakat. Kegiatan pemasaran menjadi sangat penting bagi usaha yang bergerak dalam jasa pelayanan yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para konsumennya seperti industri perhotelan. Keberhasilan pemasaran perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan selanjutnya untuk memuaskan konsumen. Konsumen yang merasakan kepuasan akan terus mengkonsumsi atau menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang karena adanya kesesuaian produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan yang diterima konsumen. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang terbentuk melalui pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan konsumen ditentukan oleh jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi prioritas utama. Perusahaan perlu mengukur kepuasan konsumen untuk keperluan pengembangan dan peningkatan pemasaran. Untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan konsumen maka perlu mengetahui konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*. Kepuasan konsumen yang mampu diciptakan oleh sebuah industri perhotelan maka akan menghasilkan hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi konsumen untuk menggunakan kembali jasa yang diberikan dan terciptanya loyalitas konsumen.

Produk atau jasa utama sebuah hotel yang sebelumnya hanya menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan, sekarang sudah mengalami perkembangan. Industri perhotelan ini merupakan industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Departemen yang melayani dan mengelola makanan dan minuman untuk tamu dalam hotel adalah *food & beverage department*. *Food & Beverage Department* ini terbagi dua, yaitu *food & beverage product* dan *food & beverage service*. *Food & beverage product* adalah bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*. Sedangkan *food & beverage service* adalah bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, sehingga dituntut untuk melakukan kegiatan pelayanan secara maksimal agar terciptanya rasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya pelayanan makanan dan minuman. Keramah-tamahan dan keterampilan staf atau karyawan dalam melayani



pelanggannya termasuk dalam produk yang dijual. Pelayanan yang memuaskan akan mendorong konsumen untuk memanfaatkan kembali produk jasa yang dijual.

Ubud Hotel Malang adalah salah satu hotel bintang tiga yang berada di daerah Malang dengan konsep nuansa Bali. Desain bangunan layaknya rumah adat Bali dan juga *view* yang indah menarik perhatian tamu untuk menginap ataupun sekadar menghabiskan waktu libur. Hotel ini memiliki *restaurant* dengan nama Tampak Siring Resto yang melayani kebutuhan makanan dan minuman tamu. Menu makanan dan minuman yang disediakan beraneka ragam dengan harga yang bervariasi. Tersedia menu khas Bali seperti nasi campur Bali, ayam betutu, es kuwet, es daluman dan masih banyak lagi. Pelayanan makanan dan minuman tersebut dilakukan oleh karyawan *F&B Service*. Berdasarkan *on the job training* peneliti di bagian *F&B Service* Ubud Hotel, seringkali mendapatkan komplain dari tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Komplain tersebut mengenai karyawan yang kurang ramah, piring yang kotor, penyajian alat makan yang tidak sesuai dan waktu tunggu yang lama dalam penyajian. Hal ini kemungkinan juga disebabkan dari latar belakang karyawan yang tidak dari pendidikan perhotelan maupun *hospitality* sehingga kurang memahami bagaimana melakukan pelayanan khususnya pelayanan makanan dan minuman dengan baik kepada konsumen. Keterbatasan waktu, tenaga, biaya yang ada disini peneliti hanya meneliti unsur kepuasan konsumen berupa kehandalan dan daya tanggap. Kehandalan dan Daya Tanggap penting dimiliki oleh setiap karyawan dalam melakukan pelayanan. Konsumen akan selalu mengingat kejadian atau kesalahan yang disebabkan oleh perusahaan apabila dalam melakukan pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kehandalan dan Daya Tanggap *F&B Service* dengan Kepuasan Konsumen di Ubud Hotel Malang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

- Bagaimana keadaan umum Ubud Hotel Malang?
- Adakah hubungan antara kehandalan dan daya tanggap *F&B service* dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang?
- Bagaimana hubungan antara kehandalan dan daya tanggap *F&B service* dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang?

## 1.3 Tujuan

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang. Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Mengetahui gambaran umum Ubud Hotel Malang.
- Mengetahui hubungan kualitas pelayanan *F&B service* yang terdiri dari kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang.
- Menganalisis besarnya hubungan kualitas pelayanan *F&B service* yang terdiri dari kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan konsumen di Ubud Hotel Malang.



#### 1.4 Manfaat

Hasil penelitian pada tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu antara lain :

- a. Bagi mahasiswa, sebagai penerapan disiplin ilmu, teori, dan konsep yang telah diterima penulis selama perkuliahan.
- b. Bagi pihak hotel, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.
- c. Bagi institusi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menjadi data dan referensi bagi penelitian selanjutnya.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi 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 IPB.

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