

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PEMENUHAN KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus: Hotel Wisanti Yogyakarta)

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhamadiyah Surakarta



Disusun Oleh :

M.ERVAN SANJAYA
D 600 030 138

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi satu-satunya faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penelitian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan antar konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen (Sugiarto, 2000). Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang, akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal.

Konsumen menghendaki pelayanan yang diterima cepat dan baik, dan itu merupakan nilai dalam peningkatan kualitas dalam pelayanan. Konsumen sangat menginginkan pelayanan bermutu dari saat pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen sebagai penerima jasa berhak ikut menentukan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Tiap konsumen mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda. Tingkat pelayanan yang berbeda ini merupakan indikator yang baik untuk mengukur tingkat kualitas produk atau pelayanan yang mereka terima. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah berusaha untuk menjamin hubungan baik dengan konsumen dan juga mau mendengarkan semua keluhan konsumen tentang produk dan pelayanan yang diberikan kepada kepuasan jasa tersebut.

Pelayanan dapat menjadikan suatu alat bantu untuk meningkatkan kualitas (Yoeti, 1999). Kualitas hasil produk berupa jasa (*service*) sangat tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali tergantung kepada tenaga mesin. Dalam pelayanan hotel ini sangat membutuhkan peran dari sumber daya manusia yaitu si Pemilik itu sendiri, yang berperan aktif dalam pelayanan konsumen. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan konsumen, salah satunya adalah sumber daya manusia yang terdidik, terlatih, dan memiliki perilaku pribadi yang luhur.

Peran seorang pemilik hotel khususnya sangatlah penting, karena tanpa pelayanan dari pemilik hotel tersebut, maka tidak akan memberikan arti bagi para konsumen. Pelayanan dari seorang pemilik hotel merupakan bagian terpenting dalam sistem pelayanan di hotel tersebut. Untuk itu dibutuhkan pelayanan yang sangat baik kepada setiap konsumen. Sehingga dalam pengelolaannya hotel selalu berusaha memelihara situasi dan pelayanan dengan kualitas yang baik bagi para konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan mutu

pelayanan. Parsdi (1999) menyatakan adapun mutu yang ditingkatkan adalah:

a. Ramah dan sopan

Sifat yang ramah dan sopan santun dalam melayani konsumen sangat membantu konsumen agar mereka merasa nyaman

b. Kepribadian yang baik

Kepribadian yang baik dalam menyenangkan seperti:

1. Selalu siap memberikan pelayanan dengan ikhlas
2. Suka membantu dan mempunyai solidaritas yang tinggi
3. mengutamakan kepentingan dan kemauan konsumen

c. Murah senyum

Tampil dengan muka senyum akan memberikan kesan tersendiri terutama pada saat memberikan pelayanan terhadap konsumen.

d. Penampilan yang menyenangkan

Penampilan yang rapi dan menyenangkan juga akan memberikan kesan tersendiri bagi konsumen.

e. Jujur

Sikap jujur sangatlah penting dalam menjalani segala sesuatu. Pengelolaan usaha hotel ini harus dikelola secara baik terutama dalam melayani konsumen. Kepuasan pelayanan di hotel yang tidak sesuai dengan harapan konsumen yang telah dialami akan menimbulkan ketidakpuasan yang sering diungkap dalam bentuk keluhan, protes,

membuat berita atau menceritakan kepada konsumen lainnya, yang dapat merusak citra hotel itu sendiri.

Penulis melihat adanya beberapa kesenjangan antara persepsi dan harapan dari para konsumen. Dengan adanya kesenjangan tersebut memungkinkan adanya rasa tidak puas konsumen terhadap kualitas pelayanan di hotel tersebut. Hal tersebut akan mendorong Penulis mengadakan penelitian yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Pemenuhan Kepuasan Konsumen” (Studi Kasus:Hotel Wisanti Jalan Tamsis No.79 Yogyakarta)

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Wiasanti Yogyakarta?
2. Variabel-variabel kualitas pelayanan apa sajakah yang harus diperhatikan pihak manajemen untuk menjadi fokus perbaikan?

1.3 Pembatas Masalah

Banyaknya faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan serta luasnya permasalahan yang ada, serta berbagai keterbatasan yang Peneliti hadapi, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Obyek penelitian dilakukan pada Hotel Wisanti Yogyakarta dan dilakukan pada konsumen Hotel Wisanti Yogyakarta tersebut.

2. Data yang dipakai dalam penelitian adalah data kuesioner yang diisi oleh konsumen Hotel Wisanti Yogyakarta tersebut.
3. Pertanyaan yang diajukan meliputi seluruh aspek yang terkait dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Hotel Wisanti Yogyakarta tersebut.
4. Metode yang digunakan adalah *SERVQUAL*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Mencari informasi tentang kebutuhan, keinginan, dan ketertarikan konsumen terhadap suatu jenis pelayanan.
2. Mampu mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang Penulis lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih yaitu:

1. Sebagai alternatif bahan pertimbangan bagi konsumen dalam memilih hotel sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.
2. Bagi pihak manajemen, dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

1.6 Sistematika Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan permasalahan yang membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Metode *SERVQUAL* merupakan penjelasan secara terperinci mengenai teori-teori yang digunakan untuk pemecahan masalah penelitian dan merumuskan hipotesis. Latar belakang berbentuk uraian kualitatif, model sistematis atau persamaan-persamaan yang berlangsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian meliputi uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, data yang akan dikaji, serta alat analisis yang dipakai serta bagan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan yang sifatnya terpadu. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel.

BAB V ANALISIS DATA

Berisi pembahasan dari data-data yang telah didapat kemudian diselesaikan dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran ,dimana kesimpulan disini berisi antara lain pernyataan singkat yang menjelaskan apa saja yang diperoleh atau dapat dibuktikan dengan hipotesis. Saran memuat berbagai usulan atau pendapat yang diberikan oleh Peneliti dengan melihat hasil dari penelitian.