

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Satria Wisata

Mutmainna Mutmainna¹

¹Program Studi D3 Manajemen Industri

Corresponding Email: mutbasriinna@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Satria Wisata Parepare dan untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi komplainan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Satria Wisata Parepare yaitu merupakan hotel yang menyediakan sarana prasarana, pelayanan serta makanan dan minuman. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Pengaruh; Kualitas; Pelayanan; Kepuasan; Pelanggan

I. Pendahuluan

Untuk mengembangkan kepariwisataan harus juga di tunjang oleh bermacam-macam sarana, salah satunya adalah bidang perhotelan. Usaha perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri hotel yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar pula. Tugas-tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memenuhi tugas-tugas ini diperlukan kemampuan untuk mengordinasi kegiatan-kegiatan di berbagai departemen.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan berkamar banyak yang yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapat pelayanan, penginapan, makan, dan minum.

Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dengan perhitungan pembayaran harian serta menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan, seperti fasilitas penyediaan makanan dan minuman, fasilitas kon vensi dan pemeran, fasilitas rekreasi dan hiburan, fasilitas olahraga dan kebugaran, fasilitas jasa layanan bisnis dan perkantoran, fasilitas jasa layanan keuangan, fasilitas perbelanjaan, serta pengembangan fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk aktivitas tamu dan pengunjung.

Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam perkembangan industri pariwisata, karena berfungsi sebagai tempat menginap pariwisataawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata. Perkembangan industri perhotelan yang pesat telah mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat. Maka akan banyak hotel-hotel mewah di bawah manajemen asing memasuki industri perhotelan di Indonesia dalam menarik tamu untuk menginap, maupun untuk memanfaatkan fasilitas lainnya yang tersedia di hotel. Sejalan dengan perkembangan tersebut maka produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadikan kebutuhan utama wisatawan adalah kamar dan makanan sekarang sudah menjadi perkembangan. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal yang lain seperti pelayanan, kondisi hotel yang nyaman, aman, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawan.

Saat ini banyak para pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang didalamnya terdapat unsur

kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang diperuntukkan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk keperluan pekerjaan, keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan hal tersebut tentunya hotel merupakan industri pariwisata dimana didalamnya terdapat komponen yang sangat penting yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu kepuasan pelanggan merupakan awal dari keberhasilan suatu bisnis.

Konsumen tentunya akan memilih penginapan sesuai dengan kriteria-kriteria yang sesuai dengan mereka. Berbagai konsumen memiliki minat yang berbeda-beda akan hal tersebut. Konsumen dari golongan menengah biasanya lebih menekankan pada harga yang terjangkau dan kamar yang memadai, sedangkan konsumen golongan menengah, mereka lebih mengedepankan dengan mempertimbangkan harga dan fasilitas yang diperoleh. Namun untuk konsumen golongan menengah keatas, mereka lebih cenderung untuk memilih hotel dengan fasilitas full music, swalayan, cafe, room service serta fasilitas lain yang mengutamakan kualitas tanpa memperhatikan harga. Maka dari situlah pihak manajemen hotel harus cerdas dalam mengatur mengenai kriteria atau keinginan konsumen.

Hotel Satria Wisata Parepare sebagai salah satu hotel yang ada di Parepare dimana dalam menghadapi dunia persaingan antar hotel dan wisma maka perlu menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa yang spesifik dan juga inovatif agar dapat lebih unggul dari pesaingannya. Persaingan yang kompetitif di dunia perhotelan pada saat ini mendorong setiap penginap melakukan aktivitas promosi dalam menarik minat para calon tamu. Untuk dapat hidup bertahan dalam persaingan ini sangat diperlukan kemampuan manajemen untuk mengambil kebijakan agar perusahaan dapat bertahan dan terus berkembang dan dapat membuat pemakaian jasa merasa tertarik.

II. Tinjauan Teori

Pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2014:4). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:59). Kepuasan pelanggan dapat tercipta melalui diantaranya melalui pemberian pelayanan yang berkualitas, kinerja perusahaan yang dapat diandalkan, ketepatan waktu kerja jasa, dan dengan harga yang bersaing (Rezky Nurbakti, 2022).

Hal pertama yang semestinya anda lakukan saat menangani keluhan pelanggan adalah tetap tenang dan mendengarkan tamu anda sepenuhnya. Walaupun terkadang tamu akan mendatangi anda dengan emosi, sebaiknya anda tetap tenang. Janganlah memasuki pembicaraan dengan arogan atau membuat asumsi penyebab masalah saat menangani keluhan tamu. Tamu datang kepada anda karena ingin didengarkan, jadi dengarkanlah dengan tenang agar masalah dapat selesai dengan baik. Ada berbagai tipe-tipe pelanggan yang memiliki karakter berbeda berdasarkan pekerjaannya. Mulai dari pelanggan yang membuat keluhan terkait hal-hal serius sampai dengan hal-hal kecil. Atau ada pelanggan yang membuat keluhan secara terus-menerus sehingga ia menolak untuk membayar penuh biaya sewa. Saat mendengar keluhan dari pelanggan, mereka akan mengekspresikan kekecewaannya. Dalam menangani keluhan Pelanggan, anda bisa menggunakan strategi menunjukkan rasa empati kepada pelanggan.

Jika anda mengetahui pelanggan anda datang dari jauh dan telah berada berjam-jam perjalanan, tunjukkanlah rasa empati anda dengan ucapan. Dengan memberikan rasa empati dan remedy saat menangani keluhan pelanggan, pelanggan akan merasa kita telah menunjukkan rasa empati dan kepedulian terhadap apa yang mereka rasakan. Setelah anda mengutarakan bagaimana anda telah paham atas masalah yang dialami dan sedang mengusahakan solusi terbaik, utarakanlah juga sikap permintaan maaf yang tulus. Saat menangani keluhan tamu, sebaiknya anda tidak

menyalahkan siapapun atas masalah yang terjadi. Sebuah evaluasi sebaiknya dilakukan setelah masalah telah terselesaikan. Tetaplah tenang dan jaga situasi agar tetap kondusif. Gunakanlah bahasa, nada dan bahasa tubuh yang sopan saat meminta maaf kepada tamu anda yang komplain. Terkadang, pelanggan akan membuat komplain yang bukan merupakan suatu perkara besar. Saat menangani keluhan pelanggan, dengarkanlah dan cari tahu lebih dalam mengapa masalah tersebut sangat mengganggu mereka. Untuk mencari tahu lebih dalam, anda bisa menanyakan beberapa pertanyaan kepada tamu, seperti “mengapa ini sangat mengganggu anda?” atau “bisakah anda menjelaskan lebih dalam?”. Dengan begini, anda akan merasa lebih efisien untuk mencari solusi yang terbaik untuk tamu anda. (<https://www.bukitvista.com> diakses pada tanggal 27 Agustus 2022).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran sejauh apa pelanggan melakukan pembelian lagi. (Nugroho, 2015:162). Tercapainya target penjualan perusahaan juga dapat disebabkan oleh layanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat pembelian pada perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan penting bagi perusahaan untuk dapat unggul dalam persaingan khususnya bagi Hotel Satria Wisata Parepare. (Arfandi Dinsar, 2020).

III. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan 2 metode yaitu metode observasi dan wawancara. Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat pengamatan langsung atau situasi dari subjek penelitian seperti, mengamati langsung apakah pada hotel tersebut memberikan pelayanan yang baik dan mampu mengatasi berbagai komplainan pelanggan karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta dengan mampu mengatasi komplainan pelanggan maka hotel akan berjalan dengan baik. Metode wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Dengan adanya metode ini kita dapat mengetahui data dan informasi pada hotel tersebut sehingga rumusan masalah pada penelitian ini dapat diselesaikan.

IV. Hasil Dan Analisis

Adapun hasil yang didapatkan yaitu dengan menggunakan sistem Observasi dan Wawancara. Pada sistem Observasi meliputi, Produk yang didalamnya terdapat kamar, *swimming pool*, restoran dan meeting room. Pada Hotel Satria Wisata Parepare terdapat 4 tipe kamar yaitu terdiri dari Deluxe View, Deluxe Standar, Superior View, dan Superior. Wawancara adalah cara yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada pada Hotel Satria Wisata Parepare. seperti berikut ini yang disampaikan oleh Ibu Nuraini S.Pd ::

“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat besar karena semakin bagus pelayanannya maka pelanggan akan semakin puas, sebaliknya ketika kualitas pelayanannya tidak bagus maka pelanggan tidak akan berminat untuk memakai pelayanan jasa atau produk yang kita tawarkan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karna semakin bagus pelayanannya maka pelanggan akan merasa puas dan kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik serta tenang dalam menyikapi sikap para pelanggan yang komplain sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Nuraini S.Pd (Front Office) sebagai berikut :

Cara mengatasi komplainan pelanggan pada Hotel Satria Wisata Parepare yaitu dengan cara bersikap tenang, mendengarkan keluhan dengan seksama, tunjukkan rasa empati, dan berikan solusi terbaik untuk

mengatasi masalah tersebut otomatis tamu akan merasa sangat dihargai karena masalahnya dapat terselesaikan dengan cara baik dan tidak memperpanjang masalah atau memperkerub suasana.”

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa cara yang diberikan karyawan terhadap pelanggan yang komplain sangatlah baik karena tidak mudah terpancing emosi yang mengakibatkan masalah tersebut makin panjang dan tidak dapat diselesaikan dengan baik karena dengan mengatasi komplain pelanggan dengan baik maka pelanggan akan merasa aman dan nyaman untuk menceritakan masalah yang terjadi.

IV. Simpulan

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, pelayanan hotel wajib melayani dengan penuh ramah, sopan santun agar tamu puas dengan pelayanan yang diberikan selama menginap di hotel. Dalam industri perhotelan semua karyawan hotel tanpa memandang jabatan harus memiliki etika pelayanan yang baik karena dalam industri perhotelan ini menjual jasa yang berhubungan langsung dengan tamu. Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang karyawan seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik ataupun etika dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu yang komplain. Manfaat dari etika yang baik bagi perusahaan akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut. Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karna pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah dipilihnya. Hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali.

Referensi

- Dinsar, A.S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Parepare
- Feby Bukitvista “*Cara Tepat Menangani Keluhan Tamu Hotel*” <https://www.bukitvista.com> diakses pada tanggal 27 Agustus 2022
- Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta
- Nugroho, Dwi Mulyono. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel*. Jurnal OE vol.7 no.2 juli 2015
- Rezky Nurbakti,Megawati Beddu,Muhammad Rasdy Gery Runtu,(2022), Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT JNE Express Cabang Makassar,volume 8 no 3 SSN: 2338-2716 Jurnal Kewirausahaan
- Sinambela Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy.2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta