

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kota Tangerang Selatan merupakan kota yang letaknya dibagian timur provinsi Banten dengan secara administratif memiliki 7 (tujuh) kecamatan serta 54 (lima puluh empat) kelurahan. Letak geografis Kota Tangerang Selatan sangat strategis. Letak kota Tangerang Selatan berbatasan langsung dengan provinsi DKI Jakarta. membuat peluang untuk Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu daerah penyangga Ibu Kota DKI Jakarta, selain itu juga sebagai daerah yang menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, Kota Tangerang Selatan juga menjadi salah satu daerah yang menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi Jawa Barat.

Oleh sebab itu pertumbuhan pariwisata di Tangerang Selatan cukup berkembang, Di Tangerang Selatan terdapat beberapa lokasi kunjungan wisata. Jenis wisata yang tersedia bermacam macam antara lain wisata alam, wisata budaya, wisata belanja. Untuk mendukung perkembangan pariwisata di daerah di butuhkan fasilitas akomodasi salah satunya yaitu Hotel untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang.

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan tentang Statistik Jumlah Hotel dan Akomodasi lainnya di Kota Tangerang Selatan Tahun 2014/2015 di dapat bahwa jumlah hotel di Tangerang selatan pada tahun 2014 sekitar 19 hotel sedangkan keadaan terakhir tahun 2015 tercatat

sebanyak 25 hotel terdiri dari 11 hotel bintang (44,00 persen) dan 14 hotel non bintang/akomodasi lainnya (56,00 persen). Untuk jumlah kamar tercatat sebanyak 2.027 kamar yang terdiri dari 1.374 kamar hotel bintang (67,80 persen) dan 653 kamar hotel non bintang/akomodasi lainnya (32,20). Sedangkan jumlah tempat tidur tahun 2015 tercatat 3.055 tempat tidur yang terdiri dari 2.064 tempat tidur hotel bintang (60,70 persen) dan 991 tempat tidur hotel Non bintang/akomodasi lainnya (39,30 persen).

Hotel sendiri menurut **Sulastiyono (2011:5)** yaitu sebuah perusahaan yang dijalankan oleh pemiliknya dengan menyediakan fasilitas kamar tidur untuk istirahat serta pelayanan makanan, untuk tamu yang melakukan perjalanan dan dapat membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang didapat oleh tamu tanpa adanya perjanjian tertentu.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan sebuah hotel dengan status bintang 4 yang terdapat di Tangerang Selatan. Hotel Mercure berada dibawah naungan perusahaan *Accor Group* , *Accor Group* yang merupakan jaringan hotel internasional berasal dari Perancis yang sudah memiliki ratusan ribu kamar di 105 negara di dunia.

**TABEL 1**  
**JUMLAH HOTEL MERCURE DI INDONESIA**  
**TAHUN 2021**

Nama Daerah	Jumlah Hotel
Banten	3
Jakarta	10
Karawang	1
Bandung	3
Surabaya	3
Yogyakarta	1
Malang	1
Manado	1
Makassar	1
Banjarmasin	1
Pontianak	1
Samarinda	1
Jayapura	1
Bali	8
Bengkulu	1
Medan	1
Padang	1

*Sumber : Olahan Penulis, website Meruce Hotel, 2021.*

Tabel di atas merupakan data jumlah hotel Mercure di Indonesia pada tahun 2021, dari data di atas dapat kita lihat bahwa Mercure hotel ini sangat berkembang di Indonesia, *Accor Grup* sendiri sudah mendirikan 39 Mercure hotel diberbagai daerah di Indonesia salah satunya Mercure Serpong Alam Sutera.

Dalam sebuah perusahaan hotel tentunya terdapat sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama melalui kerjasama anggota, Organisasi merupakan “Kumpulan individu yang terorganisir yang bekerja saling bergantung dalam sistem yang relatif terstruktur, terorganisir, terbuka untuk mencapai tujuan bersama.” **Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2009).** Di dalam organisasi suatu Hotel menurut **Sulastiyono (2011:63-186)**

terdapat 8 bagian yaitu *Front Office, Housekeeping, Human Resources Departement, Accounting Departement, Food & Beverage, Marketing and Sales Departement, , Engineering Departement, and Security Departement.*

Salah satu departemen yang terdapat pada hotel Mercure Serpong Alam Sutera yaitu kantor depan atau *front office* yang merupakan salah satu departemen yang berhadapan atau berinteraksi langsung dengan tamu yang datang ke hotel tersebut.

Di dalam *Departement* kantor depan (*front office*) terdapat salah satu bagian yang bertugas menyambut tamu yang baru saja tiba di hotel yaitu bagian *concierge*, menurut **Soenarno (2006 : 87)** *Concierge* ialah bagian yang memiliki tugas pada bagian informasi, penyambutan tamu di lobi hotel, penanganan barang bawaan tamu serta menanganai penjemputan dan pengantaran. Salah satu bagian yang sangat berperan penting dalam organisasi hotel adalah bagian *concierge* karena bagian ini adalah yang pertama kali bertemu dengan tamu yang datang ke hotel, sehingga bagian ini merupakan salah satu poros yang berperan pada penilaian pertama dari tamu untuk hotel tersebut, maka dari itu bagian *concierge* diharapkan untuk memberikan jasa yang berkualitas bagi tamu sehingga dapat membuat tamunya merasa puas. Biasanya petugas di bagian *concierge* disebut *Porter/Bellboy*. *Porter* memiliki tugas antara lain yaitu menyambut kedatangan tamu, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu, menanganai barang barang bawaan tamu, melayani dan mengatasi keluhan tamu, menanganai pemesanan taksi untuk tamu serta melakukan kerjasama dengan departemen lain.

Berdasarkan pengalaman penulis setelah melakukan kegiatan orientasi kerja di hotel Mercure Serpong Alam Sutera selama 3 bulan terhitung dari tanggal 10 Juli – 11 Oktober 2020 pada bagian *concierge*, penulis menemukan beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *porter*. Salah satu yang dapat membuat tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan untuk tamu. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh **Tjiptono (2011:198)** terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu

1. *Tangible* (bukti nyata) yaitu fasilitas fisik seperti perlengkapan, sarana komunikasi, dan staff serta kendaraan operasional yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian bukti nyata merupakan indikator penting, yaitu semua fasilitas yang dapat terlihat secara langsung dan mendukung operasional pelaksanaan pelayanan.
2. *Assurance* (jaminan) mencakup kemampuan, pengetahuan, sopan santun, dan kepercayaan diri para karyawan. Aspek ini memiliki ciri sopan dan hormat kepada tamu dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan, sehingga menimbulkan jaminan rasa aman bagi tamu di dalam perusahaan.
3. *Empathy* (empati) dalam hal ini membangun hubungan komunikasi yang baik antara tamu dan perusahaan penyedia jasa. Ciri ciri aspek empati adalah kemampuan karyawan dalam pendekatan dengan tamu, memberikan perlindungan serta upaya dalam mengerti perasaan tamu, keinginan dan kebutuhan tamu.
4. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan sikap cepat dan tanggap pelayanan yang akan diberikan untuk tamu sesuai dengan yang diinginkan dan dijalankan dengan tepat waktu. Kecepatan dalam pelayanan yang dibutuhkan merupakan sikap tanggap dari hasil dan pikiran yang ditunjukkan kepada tamu.
5. *Reliability* (reliabilitas) merupakan kemampuan untuk menyampaikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dengan memuaskan dan segera

berdasarkan hasil observasi penulis , penulis menduga masih adanya beberapa masalah diantaranya dari aspek *tangible* yaitu salah satu

fasilitas di meja *concierge* berupa komputer saat itu tidak dapat berfungsi dan kurangnya *trolley* dimana membuat *porter* sedikit kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya, selain itu dari aspek *empathy* yaitu pada saat itu seorang tamu merasa tidak dilayani dengan baik karena *porter* bersikap cuek dan tidak ramah terhadap tamu tersebut, selanjutnya dari aspek *reliability* yaitu pada saat salah satu tamu datang *porter* tidak menawarkan untuk membantu membawa barang bawaan tamu tersebut serta menumpuknya *trolley* barang bawaan tamu dikarenakan menunda mengantarkan *trolley* tersebut. Dalam aspek *responsiveness* yaitu ketidaksiapan *porter* dalam membantu tamu yang sedang membutuhkan sehingga tamu tersebut merasa kurang dilayani seperti tidak membukakan pintu untuk tamu serta tidak menawarkan bantuan terlebih dahulu pada tamu saat tamu mengalami kesulitan. Masalah terakhir yang dirasakan penulis dalam aspek *assurance* yaitu ketika terjadi *miss* komunikasi yang menyebabkan salah satu barang bawaan tamu yang tidak diketahui dimana menyimpannya yang membuat tamu menjadi komplain, namun akhirnya barang tersebut dapat ditemukan dan dikembalikan ke tamu tersebut. Dari permasalahan yang penulis alami, penulis merasa bahwa adanya ketidakpuasan tamu yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan oleh *concierge*. Berdasarkan permasalahan diatas penulis menduga bahwa komplain yang diberikan tamu membuat tamu merasa kepuasan mereka tidak tercapai seperti yang mereka harapkan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *concierge*.

Kepuasan tamu sendiri merupakan taraf perasaan seseorang akibat membandingkan hasil dari kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan (Kotler & Keller, 2007). Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat kita lihat untuk kepuasan konsumen yang dilihat dari pihak tamu yaitu mengenai apa yang sudah tamu rasakan dari pelayanan yang sudah disampaikan lalu dibandingkan dengan yang tamu butuhkan. Penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu seberapa baik pelayanan yang telah disampaikan, dan untuk mengetahui sampai mana pelayanan yang disampaikan Mercure Serpong Alam Sutera selama ini, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumennya.

Salah satu cara yang bisa dilakukan hotel untuk mengetahui kepuasan konsumen adalah dengan cara melihat *review* dari tamu. Penulis telah mencari beberapa *review* dari *online travel agent* (OTA) yaitu Tripadvisor, Agoda, dan Traveloka. Penulis mendapat beberapa *negative review* dari tamu tentang *concierge*. Berikut hasil *review* yang telah penulis rangkum.

**TABEL 2**

***REVIEW TAMU DARI ONLINE TRAVEL AGENT***

<b>Tahun</b>	<b><i>Review</i></b>	<b>Keterangan</b>
April	<i>Check in</i> sangat lama sekali,saya datang jam 3 sore tp kamar belum <i>ready</i> Saya harus menunggu kurang lebih setengah jam untuk mendapatkan kamar saya, <i>Bellboy</i> tidak berinisiatif membawakan koper"yg kami bawa.	<i>Responsiveness</i>

Mei	<p><i>I was check in at 1 p.m and I ask the frond desk agent to upgrade my room into privilege suite. The minus is, the security at the lobby seems not proactive with the guest who want to check in and also the concierge. I ask them the help my luggage and, they didn't do with all his heart. I found that my luggage fall accidentally and I didn't hear sorry from him :(</i></p>	Assurance
Juli	<p>Semoga kedepan bisa lebih ditingkatkan pelayanan <i>service bellboynya..lebih welcoming..lebih ramah dan menyambut kita dengan senyuman.</i></p>	Empathy
Agustus	<p>Saya meminta untuk <i>free parking</i>, dan saya disuruh ke <i>concierge</i>. <i>Staff concierge</i> ini kurang ramah terhadap saya , bahkan saya hampir dicuekin.</p>	Empathy

Agustus	Waktu datang kami bawa barang dan bersama anak kecil tapi tidak ada yang menawarkan kami <i>trolley</i> . kemudian setelah <i>check in</i> juga tidak ada yg menawarkan <i>trolley</i> sementara keesokan hari ada yg turun dari <i>mercy</i> langsung dibawakan.	<i>Reability</i>
Oktober	<i>Coolernya</i> tidak dingin. Kamar dikasih pojok. dorong barang sendiri dari <i>lobby</i> , mungkin kekurangan personil.	<i>Assurance</i>
November	<i>The staffs are friendly and helpful, however, guess because of the pandemic, it seems that they are under staff. I stayed from Friday - Monday, and when I arrived, there is no one to stand by near the door to help me take out all my belongings from the car. There is this security check post, but it's not being used as well.</i>	<i>Reability</i>

*Sumber : Olahan Penulis, 2021*

Dari data – data di atas penulis menduga masih adanya kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh *concierge* di hotel *Mercure Serpong Alam Sutera* sehingga dikhawatirkan akan memberikan efek negatif bagi hotel mengenai kepuasan konsumen di hotel tersebut.

Dengan demikian saya mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Concierge* terhadap Kepuasan konsumen di Hotel *Mercure Serpong Alam Sutera*”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Concierge* berdasarkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* yang diberikan kepada tamu di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ?
2. Bagaimana Kepuasan konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Concierge* terhadap Kepuasan konsumen di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk meneliti Kualitas Pelayanan *Concierge* berdasarkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* yang diberikan kepada tamu di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.
2. Untuk mengetahui Kepuasan konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.
3. Untuk menemukan Pengaruh Kualitas Pelayanan *Concierge* terhadap Kepuasan konsumen di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan penelitian mengenai kualitas pelayanan *concierge* berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan kepuasan konsumen serta pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di hotel Mercure Serpong Alam Sutera.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teori

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan bagi penulis dan juga para pembaca mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

##### 2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk hotel terhadap kualitas pelayanan *concierge* untuk meningkatkan kepuasan konsumen.