

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanan. Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Kualitas dapat diidentifikasi dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar benar mereka terima. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan/tamu.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Nama Bekasi berasal dari kata Bagasasi yang artinya sama dengan candrabaga yang tertulis di dalam Prasasti Tugu era Kerajaan Tarumanegara, yaitu nama sungai yang melewati kota ini. Kota ini merupakan bagian dari Metropolitan Jabodetabek dan menjadi kota satelit dengan jumlah

penduduk terbanyak se-Indonesia. Saat ini Kota Bekasi berkembang menjadi tempat tinggal kaum urban dan sentra industri, kota Bekasi juga dijuluki sebagai Kota Patriot dan Kota Pejuang. Di Bekasi juga terdapat Kawasan Industri yang besar, seperti Kawasan Industri JABABEKA, MM2100, GIIC, EJIP dan lainnya.

Karena besarnya nilai dan volume ekspor dari kawasan ini telah muncul wacana pembangunan bandara baru di sekitar Bekasi untuk mengakomodasi arus cargo barang. Akses jalan tol dari Cikarang ke Bandara Sukarno-Hatta sudah terlalu padat, sehingga mengganggu kelancaran cargo akibat seringnya terjadi kemacetan. Selain itu Pemda Kabupaten Bekasi juga sudah mulai melakukan studi kelayakan pembangunan pelabuhan di Bekasi Utara, Babelan. Pelabuhan Internasional Bekasi dirancang untuk bisa disandari kapal besar (mother vessel) dengan panjang hingga 300 meter.

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu hotel akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya, setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Sudah menjadi hal umum jika konsumen puas dengan pelayanan dari sebuah produk jasa, mereka akan kembali menggunakan produk dan jasa tersebut. Kotler (2000, 52) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapannya.

Sakura Park Hotel & Residence yang berdiri pada tahun 2014, sebagai salah satu hotel berbintang empat yang ada di kota Bekasi, selain sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan perhotelan Sakura Park Hotel &

Residence juga menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasa. Fasilitas adalah segala hal yang merupakan sarana pokok dalam menunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja disediakan oleh pihak hotel untuk dipakai, dimanfaatkan, dinikmati oleh tamu selama tinggal di hotel. Dalam menjalankan bisnisnya, Hotel dengan Nuansa Jepang ini yakin dapat memenuhi akomodasi dari para Korporat Jepang yang akan melakukan perjalanan bisnis di Indonesia, khususnya daerah Deltamas Bekasi. Sakura Park Hotel & Residence memiliki unit hotel sebanyak 190 unit, dan 102 apartment unit. Dengan di dukungnya fasilitas, kolam Renang, Spa & Massage, Gym, Jasa Transportasi, Bar, *Onsen*, dan juga menu masakan khas Jepang yang dapat menyokong tingkat kenyamanan maupun kepuasan para tamu yang singgah ke Sakura Park Hotel & Residence.

Saat ini hotel dengan nuansa Jepang telah banyak berdiri di Indonesia, hal itu tentu saja menimbulkan persaingan dan turunnya jumlah pengunjung bagi Sakura Park hotel & Residence. Tetapi untuk menghadapi persaingan tersebut, Sakura Park Hotel & Residence melatih semua jajaran staffnya untuk menerapkan Budaya *Omotenashi*, melayani konsumen sepenuh hati, mulai dari menyambut tamu yang datang, memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan tamu, sampai hari terakhir tamu tinggal di hotel. Sakura Park Hotel & Residence menerapkan sistem pelayanan *omotenashi* dikarenakan hotel ini memegang teguh istilah tamu adalah raja yang harus di layani, sehingga mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan tamu saat singgah di Sakura Park Hotel & Residence.

Berawal dari latar belakang masalah di atas, penulis mencoba menganalisis Hubungan antara budaya omotenashi staff Indonesia terhadap tingkat kepuasan tamu di Sakura Park Hotel & Residence.

## **B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh Sakura Park Hotel & Residence adalah jumlah tamu yang fluktuasi, hal ini dimungkinkan terjadi karena kurangnya pemahaman Budaya *Omotenashi* para staff Sakura Park Hotel & Residence. Sehingga kepuasan dan kunjungan tamu menjadi menurun.

Merujuk pada pendahuluan, dapat ditarik pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah ada hubungan positif dan signifikan Budaya *Omotenashi* pada Staff Indonesia terhadap tingkat kepuasan tamu Jepang di Sakura Park Hotel & Residence.

### **2. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya pembahasan mengenai masalah tersebut dan untuk memudahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini, penulis membatasi penelitian variabel korelasi pada *Omotenashi* dan Kepuasan di Sakura Park Hotel & Residence.

### C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris.

1.  $H_0$  : Tidak ada hubungan positif dan signifikan Budaya *Omotenashi* Staff Indonesia Sakura Park Hotel & Residence terhadap tingkat kepuasan tamu Jepang.
2.  $H_a$  : Terdapat hubungan positif dan signifikan Budaya *Omotenashi* Staff Indonesia Sakura Park Hotel & Residence terhadap tingkat kepuasan tamu Jepang.

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan analisis permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui hubungan antara budaya *Omotenashi* staff Indonesia terhadap tingkat kepuasan tamu di Sakura Park Hotel & Residence”.

#### 2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua manfaat penelitian, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

- a. Manfaat teoretis.

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu di bidang perhotelan dan budaya, bahwa dengan mempelajari Budaya *Omotenashi* dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan tamu Jepang di hotel.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti lainnya dibidang yang sama, dalam mengetahui di dalam Perhotelan yang memiliki penerapan pelayanan Budaya Jepang yaitu *Omotenashi*.

**E. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi ini adalah penelitian dengan menyebarkan angket melalui e-mail yang berisi Google Doc. Kemudian angket tersebut dikirimkan pada tamu Jepang yang berada di Sakura Park Hotel & Residence.

**F. Definisi Operasional**

1. *Omotenashi* merupakan bentuk *Hospitality* yang dimiliki oleh masyarakat Jepang sebagai bentuk ke-arifan lokal yang mengedepankan keramahan pada saat memberikan pelayanan (Al-alsheikh, 2014, 8).
2. **Kepuasan** adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014, 150).

3. **Hotel** adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum (Kamus Besar Bahasa Indonesia, KBBI Sutami, Hermina 2009, 1568).
4. **Budaya** adalah suatu pola hidup menyeluruh. Budaya bersifat kompleks, abstrak, dan luas. Banyak aspek budaya turut menentukan perilaku komunikatif. Unsur-unsur sosio-budaya ini tersebar dan meliputi banyak kegiatan sosial manusia (Tito Dwiki Putra Santoso, 2017, 1).

#### **G. Sistematika Penulisan**

BAB I, PENDAHULUAN berfungsi mengantarkan pembaca untuk mengetahui latar belakang dan masalah penelitian. Isi uraian dalam bab ini sama dengan isi uraian dalam proposal penelitian. Oleh karena itu bab pendahuluan dalam penelitian kuantitatif pada prinsipnya memuat: (A) latar belakang masalah, (B) rumusan masalah dan batasan Penelitian, (C) hipotesis penelitian, (D) tujuan penelitian dan manfaat penelitian, (E) Metode Penelitian, (F) Definisi Operasional, (G) Sistematika Penulisan.

BAB II , LANDASAN TEORI berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. BAB III, METODOLOGI PENELITIAN berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data. BAB IV, ANALISIS DATA berisi tentang hasil penelitian secara

sistematika kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan. BAB V, KESIMPULAN DAN SARAN berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.





