

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era sekarang, pergolakan orientasi ekonomi semakin berkembang terutama dalam dunia bisnis perhotelan. Tuntutan konsumen atas kualitas produk yang dihasilkan dengan harga dan kualitas yang lebih bersaing meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan pengelolanaannya dilakukan oleh banyak perusahaan yang berkecimpung di bidang tersebut dengan tujuan meningkatkan pasar dan memenangkan persaingan.

Persaingan yang terjadi tidak lepas dari keunggulan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dari perusahaan terkait sangatlah berbeda-beda sesuai dengan tujuan yang akan dicapainya. Dalam meningkatkan keunggulan tersebut tidak lepas dari peran sumber daya manusianya yang terampil, profesional, sopan serta pelayanan yang berkualitas. Salah satu tujuan dari hotel selain memberikan jasa penginapan, menyediakan akomodasi serta fasilitas lainnya untuk tamu adalah menciptakan nilai atau kesan baik dibenak pelanggan.

Tamu akan merasa nyaman jika diperlakukan istimewa dan diperhatikan segala sesuatu dari tamu tersebut. Berdasarkan pengertian ini, hotel memerlukan pengelolaan secara terus menerus untuk melayani konsumennya. Hal ini juga sesuai dengan rumusan dari aspek pariwisata yang menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari jenis bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi kepentingan umum yang dikelola secara komersial. Perancangan

sebuah hotel perlu mempertimbangkan dua aspek utama pada perancangan bangunan komersial, yaitu efisiensi dan kenyamanan. Dua aspek ini secara keseluruhan akan mempengaruhi keputusan sebuah rancangan hotel dengan melihat kepentingan konsumen hotel yang menjadi sasaran hotel tersebut. Pada akhirnya hal ini akan berdampak pada lahirnya rancangan berbagai jenis hotel yang berbeda sesuai jenis target pasarnya.

Perhotelan tidak hanya tersebar di kota besar saja, seperti halnya pembangunan hotel yang semakin gencar diadakan juga terjadi di Kota Tasikmalaya Jawa Barat yang semakin berkembang dan diikuti dengan persaingan usaha sejenis diantaranya Hotel Harmoni, Hotel Horison, Hotel Santika dan sebagainya. Sebagai salah satu hotel yang diminati oleh konsumen keberadaan hotel Harmoni yang letaknya strategis di pusat kota, dekat dengan pusat perbelanjaan maupun dekat dengan stasiun kereta api yang merupakan arus mobilitas baik masyarakat dari luar tasikmalaya yang hendak berlibur di kota ini.

Melihat fungsi dari Hotel yang telah dijelaskan diatas, pihak manajemen harus memperhatikan ketatnya persaingan usaha ini serta memaksa perusahaan membuat berbagai kebijakan untuk melakukan pekerjaan yang dapat terukur baik proses, alur kerja maupun metode yang dipakai sehingga perusahaan dapat melayani tamu dengan baik.

Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan dan keunggulan di Hotel Harmoni adalah dengan menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada setiap unit kerjanya atau seluruh karyawan dalam rangka mencapai tingkat

efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas masing-masing dan lebih khusus lagi adalah untuk melayani para pelanggan. Alur kerja dan proses yang pasti sangat penting untuk memastikan pekerjaan berlangsung dengan lancar, kelancaran dan kepastian pelayanan kerja ini merupakan harapan para konsumen, oleh karena itu, sudah sewajarnya semua Hotel Harmoni memiliki standar operasional kerja yang pasti. Dalam kaitan ini, Idealnya, SOP di terapkan pada karyawan di perusahaan. Penerapan SOP ini bertujuan untuk dapat memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perkantoran dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal, dan SOP juga berguna untuk mengefektif dan mengefisiensikan kegiatan perkantoran di setiap unit kerja dan juga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan bagi sebuah perusahaan. Dengan kata lain, SOP dapat memberikan pengawasan kepada setiap karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya untuk bekerja sesuai standar.

Selain penerapan SOP pada karyawan hal yang tidak kalah penting yang di perhatikan adalah pengendalian kualitas pelayanan. Menurut Sofjan Assauri (2008:291) Pengendalian kualitas adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijakan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan kata lain pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari pelayanan yang dihasilkan, agar sesuai dengan standarisasi pelayanan yang ditetapkan berdasarkan kebijakan perusahaan. Dilihat dari pengertian singkat diatas ada hubungannya dengan perusahaan yang diteliti yaitu Hotel Harmoni Tasikmalaya yang mempunyai kebijakan terhadap perhatian kualitas terutama kualitas pelayanan terhadap tamu.

Dalam pengendalian kualitas kerjasama antar karyawan dari tingkat atas hingga tingkat bawah harus terjaga dalam perencanaan program pelatihan dan pengawasan terhadap peran serta karyawan dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. seluruh karyawan Hotel Harmoni harus mampu melakukan operasionalisasi dengan baik dalam kinerjanya. Dengan demikian, kualitas pelayan yang di berikan seluruh karyawan terhadap para tamu Hotel akan membuat para konsumen menjadi loyal terhadap Hotel Harmoni bahkan dapat meraih konsumen yang lebih banyak, sehingga berdampak kepada citra perusahaan yang semakin baik. Hal ini sangat mempengaruhi Hotel Harmoni dalam keunggulan bersaing dengan hotel-hotel yang lain.

Dengan terciptanya keunggulan bersaing yang diperoleh dari penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas, tentunya Hotel Tasikmalaya akan menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis merasa tertarik untuk perlu meneliti lebih jauh mengenai seberapa besar penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.

Maka dari itu, hasil deskripsi tersebut akan dituangkan dalam Usulan Penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei pada karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya).**

2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di bahas sebelumnya, adapun identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.
2. Bagaimana Pengendalian Kualitas pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.
3. Bagaimana Keunggulan Bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.
4. Bagaimana Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Standar Operasional Prosedur pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.
2. Pengendalian Kualitas yang dilakukan pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.
3. Keunggulan Bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.
4. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas terhadap Keunggulan Bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu dan aplikasi atau terapan ilmu :

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh penerpan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing.

2. Penerapan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah terapan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai operasi perusahaan, dimana dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah yang diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing.

a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

c. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi yang membutuhkan. Di samping itu penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama sehingga segala kekuarangan dapat diperbaiki dan dapat dijadikan perbandingan antara satu objek dengan objek yang lain.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Harmoni yang beralamat di Jalan R. Ikik Wiradikarta No. 51, Tawang, Tawang Sari, Tasikmalaya (0265) 344616.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan yaitu terhitung mulai bulan Agustus 2018 sampai dengan Januari 2019. Untuk lebih jelasnya jadwal kegiatan penelitian terlampir.