BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini seperti yang diketahui bahwa industri perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan cukup tinggi seiring berjalannya waktu dari tahun ke tahun. Dengan perkembangan tersebut banyak kompetitor bersaing untuk memberikan yang terbaik agar hotel mereka dapat dikenal dan mendunia. Mulai dari pengembangan fasilitas jasa, penyediaan makanan, serta kualitas layanan hotel. Kebutuhan konsumen akan harga terjangkau tetapi memiliki kualitas dan tempat yang bagus sangat diminati oleh para pelanggan hotel, terlebih lagi tempat strategis tentunya sangat diminati (Utama, 2014).

Perkembangan hotel maupun rumah makan di Kota Surabaya juga sudah mengalami meningkatan ekspansi seperti pembukaan hotel baru yang ada di Surabaya, serta *café-cafe* besar atau bar yang telah dibuka di Kota Surabaya karena daya beli Kota Surabaya yang sangat tinggi. Banyak hotel telah memilih cara dengan membuka *Cafe* di dalam hotel, yang berguna untuk meningkatkan pendapatan hotel lebih tinggi. Seperti makan malam yang letaknya di *rooftop* atau *Cafe* yang memiliki pemandangan menarik yang membuat orang-orang di Kota Surabaya ingin mengunjungi tempat tersebut (Gunawan & Penangsang, 2017).

Definisi *Cafe* adalah, berasal dari Bahasa Prancis yang artinya (minum) kopi. Dalam kopi tersebut banyak mengandung kafein yang inilah menjadi cikal bakal istilah dari *Cafe* sebagai tempat yang secara menyeluruh menyediakan minuman kopi atau teh. Dan di Indonesia sendiri yang biasa disebut dengan Kedai Kopi. (Arfan Zn, 2017)

Definisi Restoran adalah, tempat menyajikan makanan kepada pelanggan atau tamu yang datang. Biasanya restoran disediakan lebih elegan dan mewah dan serta penyajian yang sangat berkelas dan mempunyai ciri khusus dari sebuah nama yaitu restoran. Biasanya restoran sendiri berada di mall atau tempat hiburan serta hidangan yang mereka sajikan sangat menarik dan variatif pada sebuah makanan serta proses penyajian-nya. (Arfan Zn, 2017)

Banyak *brand* hotel besar saling bersaing satu sama lain untuk memberikan yang terbaik serta salah satu manajemen hotel yang dikenal banyak orang adalah Swiss-Belhotel International yang mampu mengambil hati orang untuk datang dan menginap. Swiss-Belhotel International juga menyediakan fasilitas seperti *Resort, Residence, Condotel,* serta *Property* lainnya. PT. Swiss-Belhotel International terus memberikan banyak inovasi yang menarik sehingga dapat memperluas manajemen hotel sampai ke seluruh penjuru dunia dari tingkat nasional menjadi International.

Salah satu hotel dari Swiss-Belhotel International *management* yang menarik peneliti untuk dilakukan penelitian yaitu Zest Hotel

Jemursari yang terletak di bagian Timur Kota Surabaya, yang menarik lagi hotel ini dekat dengan bandara Surabaya serta harga yang murah dan kualitas yg baik yang membuat banyak yang lebih memiliki Zest Hotel. Lokasi Zest Hotel terletak di Jalan Jemursari memiliki banyak saingan yang cukup tinggi juga, mulai dari Santika Hotel, Yello, Luminor, Cleo, Zoom, Ibis Style dan masih banyak lagi. Zest Hotel sendiri adalah salah satu anak perusahaan dari Swiss-Belhotel International tetapi Zest Hotel bersaing dengan hotel-hotel *budget* lainnya. Swiss-Belhotel International sendiri mencakup banyak bintang hotel, mulai dari *budget* sampai Bintang 5.

Zest Hotel Jemursari sendiri menempati kelas *budget* tetapi *standard* hotel yang digunakan pada Zest Hotel Jemursari masih menggunakan *standard* prosedur kerja dari Swiss-Belhotel International secara keseluruhan. Juga memiliki ruang untuk rapat dan pertemuan penting yang bisa dibilang sangat besar untuk menampung lebih dari 150 orang dalam sekali acara, serta memiliki harga yang murah dan dapat bersaing dengan hotel hotel sekelas lainnya. Di Zest Hotel Jermursari sendiri, memiliki *café / restaurant* yaitu, Citruz Cafe yang nyaman dan memiliki makanan yang enak. Di Zest Hotel Jemursari sendiri, memiliki makanan yang bisa dibilang dapat bersaing dengan hotel berbintang 4. Karena mereka merekrut *Chef* ternama serta telah melalui banyak pelatihan serta pelayanan yang sangat baik serta suasana yang nyaman membuat Zest Hotel Jemursari memiliki kelebihan tersendiri daripada

saingannya.

Citruz Cafe sendiri bukan hanya harga yang murah serta makanan yang enak, tetapi juga memiliki kualitas dan layanan yang baik. Citruz *Cafe* menggunakan *Standard* Swiss-Belhotel International yang tinggi sehingga kualitas pelayanan yang baik. Karena memiliki makanan yang enak, serta Zest Hotel Jemursari juga telah memiliki dan menggunakan nama ***Brand*** besar yaitu Swiss-Belhotel International yang membuat Zest Hotel Jemursari lebih diminati banyak orang.

Tetapi ada juga sebagian tamu atau pelanggan yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, mulai dari pelayanan yang lama seperti penyelenggaraan sebuah *event* yang membutuhkan alat yang disediakan sangat lama, proses pembuatan makanan yang sangat lama untuk para tamu restoran, hingga para pelayan yang kurang ramah dengan beberapa pengunjung atau tamu Citruz *Café* sendiri yang merupakan inti masalah dari Zest Hotel Jemursari yang membuat ada tamu yang tidak merasa puas berada di Citruz *Cafe* Zest Hotel Jemursari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari dan *Positioning* Citruz sebagai *Cafe* atau *Restaurant*?".

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara meningkatkan kepuasan pelanggan di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari dan *Positioning* Citruz sebagai *Cafe* atau *Restaurant.*

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis :

1. Manfaat teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan ilmu baru dalam bidang hotel yang mengukur tingkat kepuasan konsumen melalui standar kepuasan pelanggan yang ditetapkan oleh manajemen hotel Citruz Cafe Hotel Jemursari dan mengetahui strategi apa yang sudah dilakukan untuk memenuhi perbaikan agar tetap dapat bersaing dengan hotel kompetitor.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi Peneliti

      Diharapkan dari penelitian ini dapat mengetahui pemaparan teori dalam suatu kenyataan yang terjadi dalam objek yang dipilih oleh peneliti untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan yang sudah diterima oleh tamu di Citruz Cafe Zest Hotel Jemursari.

   b. Bagi Program Studi Hotel & Tourism Business

      Diharapkan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai sumber literasi dan panduan bagi teman mahasiswa untuk mengukur tingkat kepuasan

pelanggan atau tamu di hotel untuk dilakukan penelitian secara lebih lanjut.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memberikan batasan penelitian untuk membahas tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan apakah sesuai dengan apa yang sudah diterima oleh tamu yang di terdapat di Zest Hotel Jemursari Surabaya dan berfokus dalam ruang lingkup Citruz Cafe yang mana didasarkan pada hasil wawancara yang akan dilakukan kepada tamu dan manajemen hotel sebagai informan dalam penelitian ini dan berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan magang dalam masa periode Juli – Januari 2018.

UNIVERSITAS CIPUTRA