

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem informasi merupakan dasar bagi jalannya bisnis saat ini. Dalam dunia bisnis, kelangsungan hidup perusahaan sangatlah sulit tanpa penggunaan luas dari sistem informasi. Sistem Informasi menjadi penting dalam membantu jalannya perusahaan dalam ekonomi global. Organisasi menjadi lebih kompetitif dan efisien dengan mengubah dirinya menjadi perusahaan digital yang menggunakan teknologi digital dalam hal proses bisnis inti, hubungan dengan pelanggan, pemasok, dan karyawan. Era global sangat bergantung pada informasi yang merupakan bagian yang sangat penting untuk mendukung proses kerja dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen birokrasi di dalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat. Teknologi informasi merupakan tulang punggung pengolahan dan penyampaian informasi tanpa mengenal batas ruang dan waktu. Dalam konstelasi dinamika perekonomian global yang sangat kompleks dan *hyper competitive* dewasa ini, salah satu isu yang menarik untuk dikaji adalah rendahnya kualitas pelayanan tamu hotel dilihat dari perspektif sistem informasi perhotelan yang digunakan khususnya di hotel Panghegar Bandung. Pertanyaannya, bagaimana agar usaha perhotelan bisa tetap bertahan, tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan dalam berbagai situasi dan kondisi perekonomian maupun pasar yang selalu berubah dengan

perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat? Faktor-faktor dominan apakah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di hotel Panghegar Bandung sehingga kelangsungan hidupnya dapat terjamin (*survive*) dan dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya?

Ketatnya persaingan dunia usaha, cepatnya perubahan teknologi, globalisasi ekonomi dan selera pasar yang senantiasa berubah adalah beberapa fenomena yang harus dihadapi perusahaan dalam mencapai impiannya. Fenomena-fenomena ini akan menimbulkan berbagai ancaman dan peluang bagi perusahaan, serta akan menentukan kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Dengan adanya pembangunan yang terus menerus di segala bidang, berbagai usaha pun dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memperbesar penerimaan devisa. Salah satu yang menjadi andalan Indonesia adalah bidang pariwisata yang merupakan penerimaan negara di sektor non migas, hal ini didasari oleh kenyataan bahwa Indonesia sangat kaya dengan potensi pariwisata yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Perkembangan industri pariwisata tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya, antara lain adalah usaha sarana pariwisata yang meliputi penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, serta kawasan pariwisata. Akomodasi merupakan salah satu komponen usaha sarana pariwisata yang mempunyai pengertian sebagai wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang akan dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

Menurut SK Menteri Pariwisata Pos Telekomunikasi No: KM 37/PW.340/MPPT.86, definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial.

Hotel Panghegar merupakan salah satu alat usaha yang termasuk dalam usaha sarana pariwisata yang menyediakan fasilitas dan pelayanan konsumen penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial. Hotel Panghegar ini telah menjadi salah satu hotel terkemuka. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kamar yang dimiliki Hotel Panghegar dibandingkan dengan hotel-hotel bintang 4 lainnya, seperti tampak pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Total Kamar Hotel Bintang 4 di Kota Bandung

Nama Hotel	Klasifikasi Bintang	Total Room
Horrison	Bintang 4	253
Panghegar	Bintang 4	189
Savoy Homan	Bintang 4	153
Holiday Inn	Bintang 4	147
Papandayan	Bintang 4	119
Hasanah Regency	Bintang 4	108

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bandung

Tabel 1.1, menunjukkan bahwa Hotel Panghegar mempunyai total kamar sebanyak 189 kamar. Hotel Panghegar berada di peringkat ke dua berada di bawah Hotel Horrison Bandung. Data tersebut bukan merupakan jaminan bahwa Hotel Panghegar mendapat *market share* yang baik karena dilihat dari jumlah total

kamar. Hal ini terjadi karena persaingan yang semakin ketat, yaitu ditunjukkan dengan munculnya hotel-hotel yang sejenis yang juga memberikan pelayanan yang lebih baik.

Tingginya tingkat persaingan antar hotel-hotel yang ada di Jawa Barat diiringi dengan tumbuh dan berkembangnya hotel-hotel yang termasuk jaringan hotel Internasional, nasional maupun pribadi dengan akomodasi pengganti yang menawarkan pelayanan yang lebih baik semakin mempertajam persaingan bisnis perhotelan di Jawa Barat, hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2.

Tabel 1.2
Banyaknya Usaha Akomodasi Menurut Klasifikasi Akomodasi, Kamar, Tempat Tidur, serta Banyaknya Tamu Per Hari di Propinsi Jawa Barat Tahun 2007

Klasifikasi Akomodasi	Banyaknya			Banyaknya Tamu Per Hari		
	Usaha	Kamar	Tempat Tidur	Indonesia	Asing	Jumlah
1	2	3	4	5	6	7
Berbintang	144	13.225	21.856	5.183	747	5.93
Bintang 1	21	899	1600	492	5	497
Bintang 2	58	3473	5993	1659	78	1737
Bintang 3	38	3400	5938	1451	161	1612
Bintang 4	20	3960	6162	1097	277	1347
Bintang 5	7	1493	2163	484	226	710
Akomodasi Lainnya	1117	23393	40974	8989	86	9065
Melati 3	268	9830	17717	4445	48	4493
Melati 2	253	5784	10031	2149	9	2150
Melati 1	181	3043	4893	1188	3	191
Penginapan	48	612	1293	148	-	148
Pondok Wisata	230	2323	3908	474	9	483
Jasa Akomodasi Lainnya	142	1801	3132	575	17	592
Jumlah	1261	36618	62830	14172	833	9659

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bandung

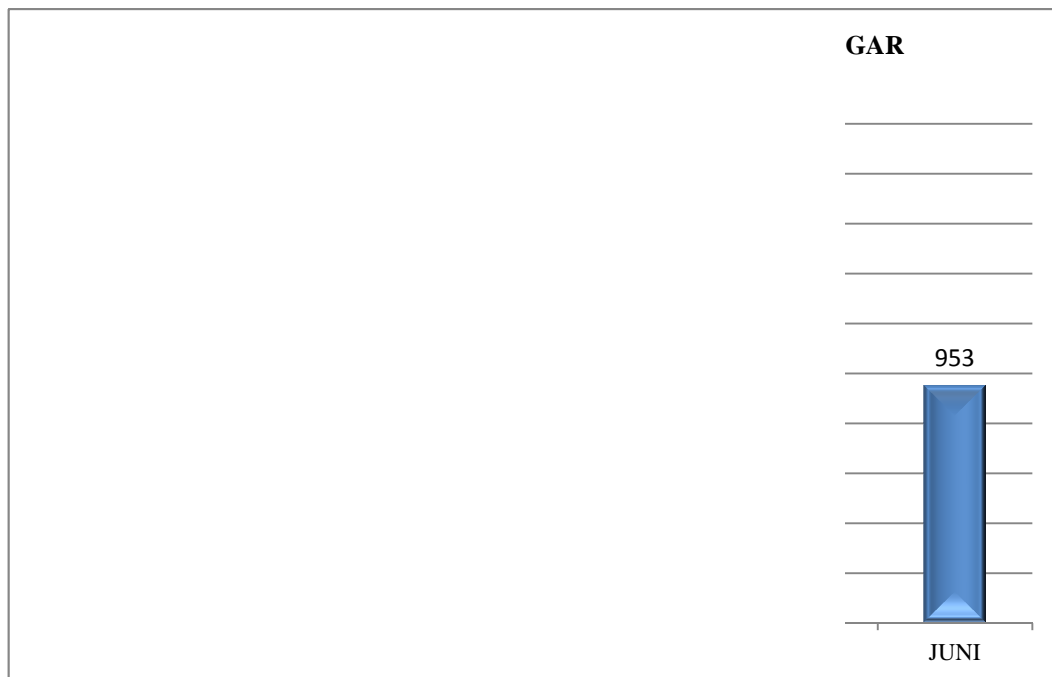
Tian Kurniati (2004:2) menyatakan bentuk pelayanan (*customer service*)

yang dikehendaki masyarakat dewasa ini adalah pelayanan yang:

- a. Komunikatif yaitu ciri pelayanan yang didasarkan pada kemampuan interpersonal yang baik sehingga komunikasi yang terjadi bermanfaat bagi petugas dan pelanggan,
- b. Informatif yaitu ciri pelayanan yang bisa memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan benar bagi kepuasan pelanggan, dan
- c. *Comfortable* yaitu situasi dan kondisi pelayanan yang didukung oleh lingkungan yang menyenangkan.

Kualitas pelayanan juga tidak terlepas dari ketepatan dan keakuratan penyajian informasi serta akses data yang cepat. Disamping itu, pengelolaan sistem informasi juga berguna untuk lebih menjamin tersedianya informasi yang berguna setiap kali informasi itu dibutuhkan, karena informasi tidak boleh dianalisa hanya pada saat informasi dibutuhkan. Segala macam data dan fakta yang diperlukan harus terus dikumpulkan agar pada saat pegawai akan memberikan pelayanan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang selalu *up to date*.

Rendahnya kualitas pelayanan tamu dapat dilihat dari perkembangan hunian kamar Hotel Panghegar, seperti tampak pada gambar 1.1.



Sumber: Power Pro Solution: Room Statistic Report, Front Office Hotel Panghegar

Gambar 1.1
Perkembangan Hunian Kamar Hotel Panghegar
Periode Januari-Juni 2009

Gambar 1.1, menunjukkan pada periode Januari-Juni 2009 terdapat kenaikan dan penurunan jumlah hunian kamar hotel Panghegar. Jumlah tertinggi hunian kamar hotel Panghegar terdapat pada bulan Mei yaitu mencapai 1.808 kamar atau sebesar 2,98% kamar yang terjual. Namun, pada bulan berikutnya mengalami penurunan yang sangat drastis dibanding dengan penurunan yang terjadi pada bulan-bulan sebelumnya yaitu hanya mencapai 953 atau 1,45% kamar yang terjual dari 189 total kamar yang tersedia di Hotel Panghegar selama periode Januari-Juni 2009.

Rendahnya kualitas pelayanan juga bisa dilihat dari jumlah tamu yang melakukan pengaduan, seperti tampak pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Ragam Permasalahan Pengaduan Tamu Hotel Panghegar
Periode Januari-Juni 2009

No.	Jenis Pengaduan	Ragam Permasalahan	Jumlah Pengaduan
1.	Engineering	Ac rusak	25
2.	Engineering	Bath tube rusak	2
3.	Engineering	Air di kamar kotor	8
4.	Engineering	Air panas di kamar tidak keluar	14
5.	Housekeeping	Tidak ada arah kiblat	1
6.	Housekeeping	Flushing Air Closet macet	5
7.	Housekeeping	Bau tidak sedap	2
8.	Housekeeping	Ada binatang	2
9.	Housekeeping	Nomor telepon Directory of Service tidak jelas/buram	1
10.	Engineering	Lampu di kamar mati	5
11.	Engineering	Listrik mati	2
12.	Housekeeping	Suara berisik dari proyek	19
13.	Housekeeping	TV tidak nyala	4
14.	Engineering	Pintu rusak	4
15.	Engineering	VMS Boox tidak berfungsi	1
16.	Engineering	Shower tidak keluar	1
17.	Sales & Marketing	Stage di Parahyangan terlalu tinggi	1
18.	Housekeeping	Kamar belum siap	4
19.	Housekeeping	Tempat tidur tidak nyaman	2
20.	Engineering	Telepon rusak	2
21.	Housekeeping	Selimut gatal	1
22.	Engineering	Internet di kamar tidak dapat digunakan	1
23.	Housekeeping	Tissue kurang	1
Jumlah			108

Sumber: Power Pro Solution: Guest Complain, Front Office Hotel Panghegar

Tabel 1.3, menunjukkan tamu yang melakukan pengaduan dengan ragam permasalahannya pada periode Januari-Juni 2009 sebanyak 108 tamu, yaitu sebesar 0,746% dari data tamu yang menginap sebanyak 8.064 orang pada periode Januari-Juni 2009. Seluruh ragam permasalahan pengaduan di atas, merupakan wujud pelayanan fisik Hotel Panghegar yang timbul akibat dari ketidaktepatan informasi yang disajikan dan akurasi data yang kurang. Hal ini menunjukkan

kurang optimalnya proses pemberian pelayanan yang berkualitas. Sehingga perlu adanya pembaharuan informasi yang tepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Dengan demikian, sistem informasi perhotelan menjadi sebuah faktor dominan dalam pengambilan keputusan untuk menciptakan sebuah proses pelayanan yang berkualitas.

Penerapan sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* akan memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi kelancaran aktivitas kerja organisasi. Karena sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi dan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan akurat.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Mengingat pentingnya sebuah proses pelayanan prima pada sebuah industri hotel, peningkatan pendapatan yang didasari oleh tingginya tingkat kunjungan pelanggan, menjadi salah satu keuntungan yang diperoleh dari penerapan proses pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, jika permasalahan yang dikemukakan di atas dibiarkan begitu saja dapat mengakibatkan perusahaan kehilangan pelanggannya.

Kotler (dalam Fandy Tjiptono, 1998:24) mengatakan “Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini

berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi atau sudut pandang pelanggan atau sesuai harapan pelanggan.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan.

Kotler (dalam Buchari Alma, 2007:275) mengemukakan:

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan.

Penjelasan di atas berlaku juga bagi usaha hotel. Hotel merupakan sebuah perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat bermalam ketika jauh dari rumah, tetapi juga dikenal karena pelayanan yang diberikan. Walaupun gedung hotel dan fasilitasnya sangat menunjang akan tetapi jika tidak ditunjang dengan pelayanan yang memuaskan, maka pelanggan akan tetap merasa tidak puas. Dari uraian di atas dapat dilihat betapa pentingnya arti layanan bagi sebuah perusahaan jasa hotel.

Agar tidak kalah bersaing, Hotel Panghegar perlu memberikan kualitas jasa yang terbaik dan memuaskan kepada tamu yang menginap. Kualitas pelayanan yang baik artinya dapat meraih kembali pelanggan yang tidak puas, karena dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan merupakan kesempatan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus dapat dilakukan dengan cepat, yaitu dengan memberikan kewenangan, dorongan dan kepercayaan kepada karyawan sehingga mereka lebih kreatif di dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat mengambil tindakan yang dianggap tepat pada saat melayani pelanggannya dan menangani keluhan yang diajukan. Sehingga tercipta pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan bukanlah hal yang sederhana sebab untuk menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien merupakan konsep yang tidak berdiri sendiri melainkan tergantung kepada sejumlah variabel yang mempengaruhinya. Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satunya adalah sistem informasi. Seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2004:2) bahwa “bentuk dan kemampuan perusahaan mengelola informasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan informasi yang dihasilkan di dalam organisasi tersebut”.

Dalam hal ini baik buruknya pengelolaan sistem informasi merupakan salah satu faktor yang menunjang peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Kenneth C. Laudon (2008:15):

Dari perspektif teknis, sebuah sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan,

menyimpan, dan menyebarkan informasi dari lingkungan organisasi dan operasi internal untuk menunjang fungsi organisasi dan pengambilan keputusan, komunikasi dan koordinasi, pengawasan analisis dan penggambaran. Sistem informasi mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna melalui tiga kegiatan dasar: input, proses, dan output. Dari perspektif bisnis sistem informasi memberikan solusi atas permasalahan atau tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dan memberikan nilai ekonomis nyata bagi perusahaan seperti penurunan biaya, peningkatan pendapatan, dan peningkatan kualitas pelayanan jasa.

Menurut Moenir (2001:53) “Sistem informasi berpengaruh besar terhadap sistem pelayanan secara positif, sebab dengan demikian dapat mempercepat pekerjaan, waktu dapat menjadi lebih efisien.”

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi perhotelan yang dapat menyediakan *total solution* untuk semua kebutuhan hotel dan keinginan tamu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.

Masalah ini dipecahkan oleh sudut pandang ilmu manajemen, yaitu TQM (*Total Quality Management*). Karena kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan bagian dari *total quality service* yang juga merupakan bagian dari *total quality management*. Woon (dalam Ariani, 2003:35) mengemukakan “*Total Quality Management* merupakan kerangka kerja yang mendukung manajemen pelayanan, yang akhir-akhir ini banyak diterapkan pada industri jasa, walaupun dimulai dari industri manufaktur”. Kotler (2000:56) mengemukakan “*Total Quality Management (TQM) is an organization wide approach to continuously improving the quality of all the organization’s processes, products, and service*”. (Manajemen mutu total adalah pendekatan organisasi secara menyeluruh untuk

secara berkesinambungan meningkatkan mutu semua proses, produk, dan pelayanan organisasi). Ariani (2003:35) menyatakan:

Manajemen kualitas adalah orang atau suatu lembaga yang melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam bidang kualitas dan dalam usaha peningkatan kualitas. Sedangkan kualitas terpadu (*total quality*) adalah suatu pendekatan untuk melaksanakan bisnis yang mencoba memaksimalkan persaingan dalam organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap kualitas produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan.

Pendekatan kualitas pelayanan yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (dalam Fandy Tjiptono, 2005:157) yang menyatakan “SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*).”

SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et.al (dalam Fandy Tjiptono, 2005:157) merupakan indikator kualitas jasa yang meliputi:

1. *Tangible* (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu pada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (keterjaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diambil kesimpulan sementara bahwa sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* adalah penting dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada para tamu hotel. Kiranya inilah yang menarik penulis untuk mengadakan penelitian, dan selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Hotel dengan Menggunakan Aplikasi *Power Pro* terhadap Kualitas Pelayanan Tamu pada Hotel Panghegar Bandung”.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Inti kajian penelitian ini adalah masalah kualitas pelayanan terhadap tamu hotel. Aspek tersebut sangat menarik untuk diteliti dan diduga dapat menciptakan organisasi yang baik. Oleh karena itu perlu adanya suatu pendekatan tertentu terhadap pegawai dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan latar belakang masalah, masalah kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan dikaji dalam perspektif sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro*.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Maka dapat dipaparkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* di Hotel Panghegar Bandung?

2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan tamu di Hotel Panghegar Bandung?
3. Adakah pengaruh tingkat kualitas sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di Hotel Panghegar Bandung?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* dan kualitas pelayanan tamu. Data ini dijadikan bahan analisis apakah sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu atau tidak.

Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menggambarkan tingkat kualitas sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* di Hotel Panghegar Bandung.
2. Menggambarkan tingkat kualitas pelayanan tamu di Hotel Panghegar Bandung.
3. Mengukur pengaruh tingkat kualitas sistem informasi manajemen pelayanan hotel dengan menggunakan aplikasi *power pro* terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di Hotel Panghegar Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu sistem informasi, khususnya mengenai sistem informasi manajemen pelayanan hotel dan ilmu manajemen jasa.

2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan hotel pada Hotel Panghegar Bandung yang berperan penting untuk optimalisasi kualitas pelayanan kepada para tamu sehingga tercapainya kesempurnaan pelayanan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak hotel dalam mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.