

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Industri wisata di kota Yogyakarta dapat dikatakan tumbuh dengan pesat. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kunjungan wisatawan ke Yogyakarta yang meningkat secara signifikan. Data Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta menyebutkan pada tahun 2017 sebanyak 3.894.771 orang yang terdiri dari wisata nusantara (Wisnu) 3.459.116 orang dan wisata mancanegara (Wisman) 435.655 orang. Sementara itu, data tahun 2018 tercatat pada Januari total wisatawan 261.153 orang yang terdiri dari 249.434 orang Wisnu dan 11.718 orang Wisman. Hingga Juni tercatat total wisatawan mencapai 1.859.888 orang yang terdiri dari 1.745.895 orang Wisnu dan 113.993 orang Wisman dan total keseluruhan wisatawan pada tahun 2018 mencapai 4.103.220 orang. Kepala Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, Yunianti Dwisutono mengatakan jumlah tersebut telah mencapai 56 persen dari target yang ditetapkan oleh pihaknya untuk tingkat kunjungan wisatawan di tahun 2018 ini yakni berjumlah 3.307.500 orang. Dari data tersebut diketahui bahwa pertumbuhan industri perhotelan dan *homestay* di Yogyakarta meningkat secara signifikan.

Meningkatnya industri wisata di Yogyakarta juga mendorong industri perhotelan dan *homestay* untuk berkembang, salah satunya SofyanInn Hotel UNISI. SofyanInn Hotel UNISI adalah hotel yang berkonsep syariah di

kota Yogyakarta, hotel yang berkonsep syariah sudah mulai berkembang dan diminati oleh para konsumen. Hotel dengan konsep syariah tidak hanya bermodalkan label syariah saja, namun harus memiliki kejelasan dari spesifikasinya dan kriteria agar tidak rancu. SofyanInn Hotel UNISI merupakan hotel salah satu di Yogyakarta yang berkonsep syariah terletak tepat di pusat kota yakni di daerah Pasar Kembang. SofyanInn Hotel UNISI ini menerapkan segala aktivitas manajemen hotel dari produk, pelayanan, dan pengelolaannya disesuaikan dengan syariat Islam.

Pelayanan yaitu suatu aktivitas penting dalam bidang perhotelan sedangkan Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat yang unggul dan diharapkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Fandy, 2014). Apabila pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan yang diterimanya akan memberikan informasi yang negatif kepada orang lain terhadap jasa tersebut. Pelayanan di bidang hotel yang berbasis syariah dapat bersaing dengan hotel yang berbasis konvensional, pelayanan yang diberikan di hotel berbasis syariah sangat diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada tahun 2018, menurut media Kompas, Sofyan Cooperation mendapat penghargaan di bidang layanan yang diberikan langsung oleh Bapak Presiden Joko Widodo. Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mempelajari lebih lanjut mengenai penerapan dimensi kualitas layanan yang dilakukan oleh SofyanInn Hotel UNISI di Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas perusahaan dan kepuasan pelanggan, sehingga penulis menyusun laporan tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN**

DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN DI SOFYAN/INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA.”

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan dasar pemikiran di atas maka tujuan magang yang ingin dicapai yaitu:

- a. Mempelajari penerapan lima dimensi kualitas layanan RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*) pada SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta.
- b. Melakukan analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, Threat*) terhadap SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Berdasarkan tujuan magang di atas keterampilan yang akan diperoleh dari tujuan magang yaitu:

- a. Mampu menjelaskan penerapan dimensi kualitas pelayanan pada SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta.
- b. Mampu mengidentifikasi analisis SWOT pada SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang ini dilaksanakan pada bidang pemasaran, khususnya pada bidang pelayanan. Tugas dari bagian pelayanan antara lain dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan pelanggan yang loyal.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang akan dilaksanakan pada SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta

Alamat : Jalan. Pasar Kembang No 42, Malioboro, Yogyakarta

Phone : (0274) 2924 999

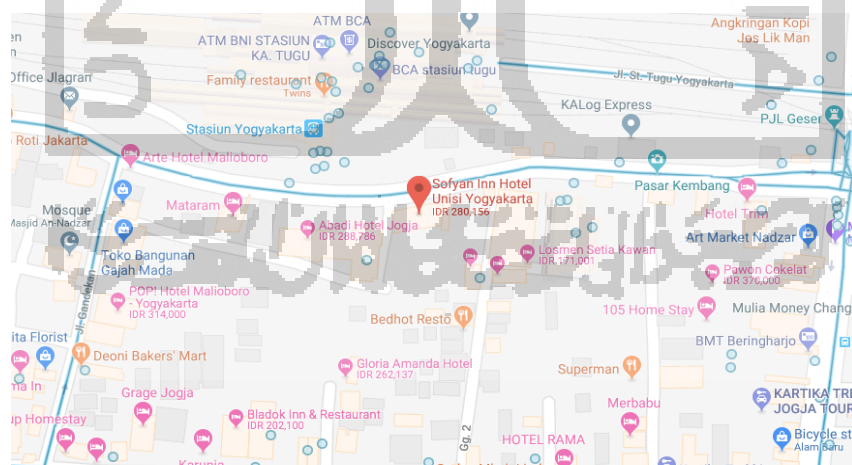
Fax : (0274) 2924 888

Email : se@hotelunisi.com

Kode Pos : 55721

Lokasi Peta SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar

1.1 sebagai berikut:



Sumber: <https://www.google.com/maps>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

1.6 Rincian dan Jadwal pelaksanaan Magang

Magang dilakukan selama 1 bulan, dimulai pada tanggal 11 Maret 2019 dan berakhir pada tanggal 11 April 2019 dijadwalkan 6 hari dalam 1 minggu dan dilaksanakan selama 5 minggu. Dalam pelaksanaannya, jam magang disesuaikan dengan kebijakan Sofyan*Inn* Hotel UNISI.

Jadwal pelaksanaan magang seperti Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang 2019

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey Lokasi Magang	■	■																		
2	Penulisan TOR	■	■																		
3	Pengajuan TOR pada Dosen Pembimbing			■	■																
4	Pengajuan TOR pada Sofyan <i>Inn</i> Hotel UNISI					■															
5	Pelaksanaan Kegiatan Magang						■	■	■	■	■	■	■								
6	Pengumpulan Data										■	■	■								
7	Menyusun Laporan Magang													■	■	■	■	■	■	■	■

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Bab I: PENDAHULUAN

Bab I akan menjelaskan mengenai Dasar Pemikiran Magang, kemudian Tujuan Magang, Target Magang, Bidang Magang, Lokasi Magang, Jadwal Magang, dan yang terakhir adalah Sistematika Penulisan Laporan Magang.

Bab II: LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan berbagai landasan teori yang akan mendikripsikan pengertian pemasaran, pengertian jasa, pengertian kualitas jasa serta elemen pemasaran lainnya dan jasa yang membantu penulis sebagai acuan dalam penulisan laporan tugas akhir.

Bab III: ANALISIS DESKRIPTIF

Bab III ini dibagi menjadi 2, yaitu data umum dan data khusus. Data umum pada dasarnya menjelaskan Sejarah SofyanInn Hotel UNISI, Visi dan Misi, Tujuan SofyanInn Hotel UNISI, Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang setiap divisi di SofyanInn Hotel UNISI. Sedangkan untuk data khusus menguraikan penjelasan terkait dimensi layanan di SofyanInn Hotel UNISI dan mengidentifikasi analisis SWOT pada SofyanInn Hotel UNISI.

Bab IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari laporan magang yang akan menjabarkan kesimpulan dari hasil analisis bab sebelumnya di SofyanInn Hotel UNISI serta memberikan saran untuk perkembangan dan kemajuan SofyanInn Hotel UNISI.