

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, dapat diketahui bahwa peluang untuk memperoleh sebuah keuntungan semakin mudah. Kerja sama antara negara Indonesia dengan negara lain juga semakin banyak dan luas. Hal tersebut berdampak positif bagi sektor pariwisata dan perhotelan yang berperan aktif dalam meningkatkan pendapatan negara. Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo menyatakan bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu sektor dengan penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia, hal tersebut dikarenakan industri yang tergolong dalam sektor pariwisata seperti Hotel, Restoran, Penerbangan dan lainnya memiliki dampak positif dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia (CNBC, 2019). Meski permintaan perjalanan global sempat anjlok 70% akibat pandemic di tahun 2020, namun para pelaku bisnis perhotelan dan operator pariwisata di Indonesia optimis pemulihan akan mulai pada tahun 2021 (Kompas, 2021). Wisatawan lokal dapat menjadi sebuah peluang juga di sektor pariwisata terutama target pasar pada industri perhotelan.

Indonesia kaya dengan wisata alam, serta memiliki ragam budaya yang menawan dan khas bagi para wisatawan. Pesona bawah laut dari taman nasional bunaken merupakan pesona alam yang tiada tara. Kota Manado merupakan lokasi dari taman nasional bunaken yang memiliki beragam macam budaya serta kekayaan alam, sehingga tepat untuk dijadikan sebagai objek wisata para wisatawan lokal maupun mancanegara. Pariwisata identik juga dengan hotel, karena selain menyediakan jasa penginapan para pengunjung dapat menikmati beragam fasilitas hotel beserta makanan dan minuman. Four points by Sheraton Manado merupakan salah satu hotel terbaik di Sulawesi Utara yang memiliki beragam fasilitas dan terbaik perihal kualitas pelayanan, yang sudah diakui masyarakat lokal maupun wisatawan

asing melalui penilaian pada situs atau aplikasi hotel seperti traveloka dan trivago.

Kualitas Pelayanan merupakan hal yang dasar dan penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan penyedia jasa khususnya bagi industri hotel. Pelanggan yang puas dengan pelayanan dari suatu hotel akan meninggalkan kesan yang baik, sehingga dapat mendorong mereka untuk menginap kembali dikemudian hari. Ketika sebuah hotel selalu mempertahankan kualitas pelayanan dan terus melebihi ekspektasi pelanggan tersebut, maka akan tercipta sebuah reputasi yang baik dan akan berpengaruh pada citra perusahaan, karena citra tercipta dari sebuah pengalaman seseorang terkait suatu produk maupun jasa (Saktiani, 2015). Pada saat pelanggan mengetahui citra perusahaan yang terkenal akan kualitas pelayanannya, maka pada saat yang sama loyalitas pelanggan akan tercipta (Kandampully dan Hu, 2007).

Berdasarkan masalah dan fakta dalam penelitian ini, maka peneliti akan mengambil *Service Quality* sebagai variabel independen dan *Customer Loyalty* sebagai variabel dependen serta *Customer Satisfaction* dan *Corporate Image* sebagai variabel intervening untuk menjadi acuan dalam penelitian, juga peneliti akan melakukan survei kepada pelanggan Hotel Four Points by Sheraton Manado yang sudah menginap lebih dari 2 kali.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi Alternatif

Maksud Kerja Profesi Alternatif menunjukkan pada apa yang dilakukan pada kegiatan KP antara lain yaitu :

- a. Mempelajari cara menulis artikel dan jurnal sesuai dengan standard penelitian
- b. Melakukan penelitian sesuai dengan topik manajemen

Adapun Tujuan dari Kerja Profesi, antara lain:

- a. Meningkatkan wawasan pengetahuan dalam mengetahui bidang marketing sesuai dengan program Studinya yaitu Manajemen.

- b. Mengarahkan mahasiswa untuk menemukan permasalahan maupun data yang dapat dijadikan topik dalam penulisan laporan kerja profesi.
- c. Memberikan gambaran dunia kerja bagi para mahasiswa peserta kerja profesi.

1.3 Manfaat Kerja Profesi Alternatif

- a. Mahasiswa dapat merasakan dan mengetahui cara pembuatan artikel ilmiah, sehingga akan memudahkan dalam pembuatan proposal dan skripsi mahasiswa nantinya.
- b. Mahasiswa dapat mengetahui cara mengolah data dan analisis yang menggunakan metode kuantitatif.
- c. Mahasiswa dapat memberikan saran kepada objek penelitian yang dipilih dalam penelitian.

1.4 Tempat Kerja Profesi

Perusahaan yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan kerja profesi adalah Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan, Indonesia..

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kerja Profesi ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan atau setara dengan 400 – 440 jam. Kurang lebih dilakukan selama 70 hari, Kegiatan dilaksanakan mulai tanggal 23 Juli 2021 sampai dengan 29 Oktober 2021. Dilakukan dengan kerja penuh waktu (fulltime) 8 jam kerja/hari dan istirahat selama 1 jam. Pada aturan waktu, setiap hari Senin sampai dengan Jumat.

