

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali menjadi salah satu tempat di Indonesia yang paling sering digunakan untuk kegiatan seperti Meeting, Incentive, Convention, dan Exhibition (MICE) baik berskala nasional maupun internasional. Nusa Dua Convention Center (BNDCC) memiliki kapasitas hingga 10.000 peserta, menawarkan 44 ruangan multifungsi dan fleksibel. Aula yang terbagi lagi adalah Aula nusa dua (4.400 m²), Aula pecatu (1.770m²), dan Aula singlaraja (1.734 m²) (<https://baliconventioncenter.com/>). Nusa Dua Convention Center dibangun untuk memenuhi kebutuhan konvensi, pertemuan dan fasilitas pameran di Indonesia dan menjadi pusat konvensi independent terbesar di Indonesia. Beberapa produk dan layanan yang dirancang khusus seperti, layanan manajemen acara, pengaturan makanan minuman, peralatan audio visual, serta fasilitas telekomunikasi dan tempat penyimpanan (Lumanauw, N. 2019)

Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) mempunyai struktur departemen yang sesuai standar, terdiri dari Kepala Departemen, Manajer dan Asisten, Supervisor, Staf, dan karyawan magang. Untuk mengakomodasi event berskala besar, BNDCC didukung oleh tenaga harian dalam jumlah signifikan. Hal ini menghadirkan peluang sekaligus tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan, pelatihan dan pengembangan karyawan harian, serta pemeliharaan loyalitas dan motivasi kerja.

Sistem kerja yang diterapkan saat ini meliputi enam hari kerja dan satu hari libur. Selain itu, BNDCC juga menghadapi tantangan terkait aksesibilitas transportasi publik di sekitar area ITDC dan kapasitas lahan parkir yang mungkin perlu disesuaikan dengan volume kegiatan MICE yang tinggi. Kondisi-kondisi ini merupakan area yang sedang dieksplorasi untuk optimalisasi berkelanjutan demi meningkatkan pengalaman layanan secara menyeluruh.

Seperti yang diketahui Bali Nusa Dua Convention Center, ialah salah satu tempat acara yang terkenal dan terkemuka di Bali, sehingga kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan. Dengan jumlah

kunjungan yang terus meningkat setiap tahunnya, penting bagi manajemen Bali Nusa Dua Convention Centre untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan serta bagaimana penyampaian kepada pelanggan agar dapat mengimbangi harapan pelanggan. (MirandaSari, 2024). Pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien akan meningkatkan pengalaman positif pelanggan dan membuatnya merasa dihargai. Selain itu, fasilitas yang disediakan juga memiliki peran penting dalam menciptakan kesan yang baik bagi pelanggan, disamping kenyamanan dan kebersihan akan memberikan kepuasan ekstra bagi pelanggan.

Pelayanan yang baik berarti bagaimana sikap dan cara karyawan melayani pelanggan dengan memuaskan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul saat pelanggan membandingkan pelayanan dan produk dengan harapan mereka. Jika pelayanan tidak sesuai harapan, pelanggan akan kecewa. Jika sesuai, mereka akan merasa puas. Kualitas pelayanan tergantung pada seberapa baik penyedia jasa bisa terus memenuhi harapan pelanggan. Fasilitas yang memadai juga dapat menambah kepuasan dan membuat pelanggan lebih setia. (Piay, dkk: 2021). Berdasarkan kondisi di atas, dirasa penting dilakukan penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang terdapat dari latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan di Bali Nusa Dua Convention Center dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
2. Persepsi tamu terhadap fasilitas yang ada di Bali Nusa Dua Convention Center dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan deskripsi masalah yang telah diidentifikasi, peneliti menentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pandangan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Bali Nusa Dua Convention Center untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

2. Penelitian ini hanya mencakup pandangan tamu terkait fasilitas yang disediakan oleh Bali Nusa Dua Convention Center untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel di Bali Nusa Dua Convention Center dalam menciptakan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana persepsi tamu terhadap fasilitas yang disediakan oleh Bali Nusa Dua Convention Center dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Tugas Akhir:

1. Untuk mengidentifikasi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan di Bali Nusa Dua Convention Center dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi persepsi tamu terhadap fasilitas yang disediakan oleh Bali Nusa Dua Convention Center dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini bisa membantu menambah pengetahuan tentang pentingnya pelayanan dan fasilitas dalam membuat pelanggan merasa puas. Dengan mencari tahu apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan dan melihat jenis fasilitas yang ada,

penelitian ini membantu kita lebih memahami bagaimana keduanya berdampak pada kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis:

Kami berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi manajemen Bali Nusa Dua Convention Center dalam mengidentifikasi peluang pengembangan layanan dan fasilitas yang tersedia. Melalui pemahaman terhadap elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta sejauh mana fasilitas yang ada telah memenuhi harapan pengunjung, diharapkan manajemen dapat terus memperkuat upaya peningkatan kualitas pengalaman tamu. Selain itu, temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan industri pariwisata dan konvensi secara umum.

