

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan pusat industri, pusat hiburan sampai pusat bisnis sangat banyak dan ada dimana-mana. Kebutuhan tempat beristirahat pun semakin tinggi dan bisa terlihat dengan banyaknya hotel-hotel yang didirikan di setiap kawasan di Jakarta. Melihat banyaknya hotel yang semakin bertumbuh di ibukota juga tak dapat dipandang aman. Kompetisi yang semakin sulit membuat hotel-hotel berusaha menarik perhatian pengunjung sedemikian rupa baik dari segi pelayanan, fasilitas yang semakin lengkap dan berbeda atau dapat dilihat dari harga yang semakin bersaing. Memang pilihan semakin beragam, mulai dari hotel melati sampai kelas berbintang. Hal tersebut berdampak pada tingginya kompetisi antar hotel. Dalam keadaan seperti itu, maka sangat penting bagi setiap hotel untuk mempunyai keunggulan yang kompetitif.

Hotel Atenta yang terletak di kawasan Manggarai Jakarta merupakan hotel kelas bintang 1 yang memiliki 22 kamar didirikan tahun 2012. Memiliki visi “Memberikan pelayanan yang bersih nyaman”. Dengan visi ini Hotel Atenta berusaha untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan memberikan kenyamanan dalam menginap serta mengesankan bagi para pelanggannya.

Jumlah kamar hotel Atenta yang terjual pada tahun 2014, tahun 2015 dan beberapa bulan pada tahun 2016 sebagian besar berada dibawah target yang telah ditentukan sebesar 80 % dari kapasitas yang ada. Jumlah hunian hotel Atenta pada tahun 2014, 2015 dan 2016 dapat dilihat pada Tabel I.1, Tabel I.2 dan Tabel I.3.

Tabel I.1Jumlah Hunian Hotel Atenta 2014

Bulan	Kamar terjual	Persentase (jumlah kamar terjual/jumlah kamar yang tersedia)	Target
Januari	540	81.8%	Tercapai
Pebruari	511	77.4%	Tidak Tercapai
Maret	420	63.6%	Tidak Tercapai
April	360	54.5 %	Tidak Tercapai
Mei	390	59.1 %	Tidak Tercapai
Juni	557	84.3 %	Tercapai
Juli	570	86.3%	Tercapai
Agustus	540	81.8 %	Tercapai
September	609	92.2 %	Tercapai
Oktober	600	90.9%	Tercapai
Nopember	519	78.6 %	Tidak Tercapai
Desember	515	78.0 %	Tidak Tercapai

(Sumber : Bagian Keuangan 2014)

Dari Tabel I.1 dapat dilihat bahwa jumlah tertinggi penjualan kamar terjadi pada bulan September sebesar 609 kamar atau 92.2% dari kapasitas kamar yang ada dan jumlah penjualan terendah kamar hotel terjadi pada bulan April sebesar 360 kamar atau 54.4% dari kapasitas kamar yang ada. Target Hotel yang ingin dicapai adalah minimal 80%.

Tabel I.2Jumlah Hunian Hotel Atenta 2015

Bulan	Kamar terjual	Persentase (jumlah kamar terjual/jumlah kamar yang tersedia)	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari	501	75.9%	Tercapai
Pebruari	425	64.3%	Tidak Tercapai
Maret	368	55.7%	Tidak Tercapai
April	531	80.4 %	Tercapai
Mei	497	75.3 %	Tercapai
Juni	495	75%	Tercapai
Juli	421	63.7%	Tidak Tercapai
Agustus	475	71.9%	Tidak Tercapai
September	486	73.6%	Tidak Tercapai

(1)	(2)	(3)	(4)
Oktober	390	59.1%	Tidak Tercapai
Nopember	404	61.2 %	Tidak Tercapai
Desember	519	78.6 %	Tercapai

(Sumber : Bagian Keuangan 2016)

Dari Tabel I.2 dapat dilihat bahwa jumlah tertinggi penjualan kamar terjadi pada bulan April sebanyak 531 kamar atau 80.4% dari kapasitas kamar yang ada dan jumlah penjualan terendah kamar hotel terjadi pada bulan April sebesar 368 kamar atau 55.7% dari kapasitas kamar yang ada.

Tabel I.3 Jumlah Hunian Hotel Atenta 2016

Bulan	Kamar terjual	Persentase (jumlah kamar terjual/jumlah kamar yang tersedia)	Target
Januari	359	54.3%	Tidak Tercapai
Pebruari	478	72.4%	Tidak Tercapai
Maret	542	82.1%	Tercapai
April	530	80.3%	Tercapai
Mei	483	73.1 %	Tidak Tercapai
Juni	455	68.9%	Tidak Tercapai

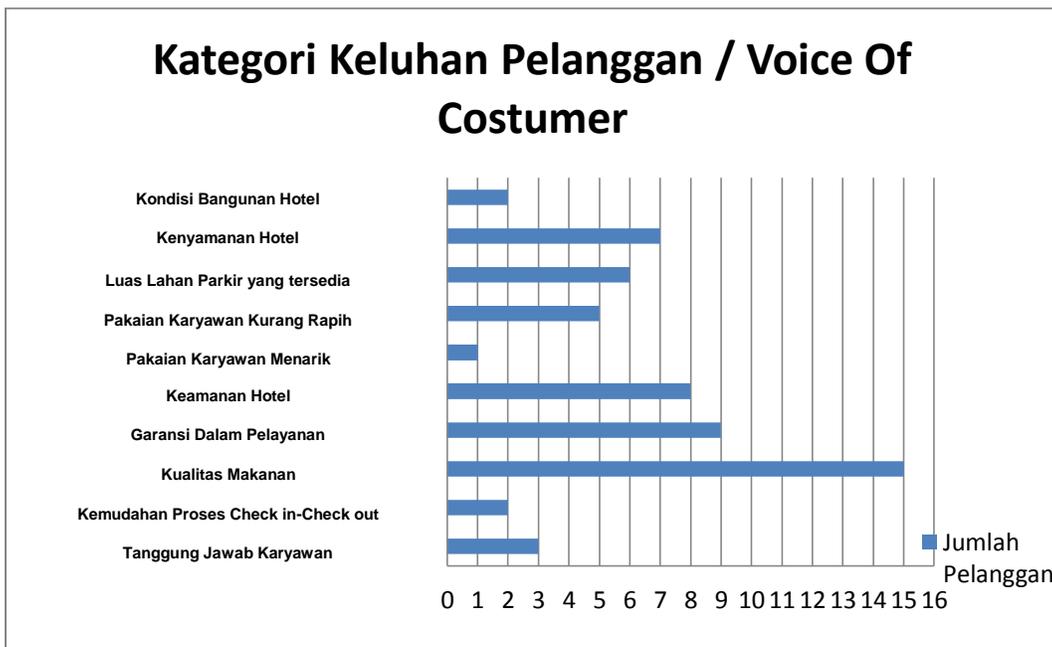
(Sumber : Bagian Keuangan 2016)

Dari Tabel I.3 dapat dilihat bahwa jumlah tertinggi penjualan kamar terjadi pada bulan Maret sebanyak 542 kamar atau 82.1% dari kapasitas kamar yang ada dan jumlah penjualan terendah kamar hotel terjadi pada bulan Januari sebesar 359 kamar atau 54.3% dari kapasitas kamar yang ada.

Dari data 3 tahun berturut-turut tersebut terjadi penurunan jumlah kamar yang terjual oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Pelayanan yang maksimal sudah diberikan oleh pihak hotel yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah penjualan kamar. Namun pada kenyataan yang terjadi, hal tersebut tidak menjamin meningkatnya jumlah penjualan kamar. Peranan kualitas jasa sangat diperlukan untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler /Jasfar, 2005, kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Sebuah citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Apabila harapan pelanggan terlampaui, berarti jasa tersebut memberikan kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkan pelanggan. Berikut merupakan data kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel Atenta yang diperoleh dari hasil wawancara 30 pelanggan pada tanggal 1– 7 Juli 2016 dengan *item* pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas layanan hotel, panduan wawancara dilampirkan pada Lampiran A. Beberapa tamu merasa bahwa layanan hotel kurang memenuhi ekspektasi terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan terhadap pelayanan telah menyebabkan kurang puasnya tamu terhadap hotel. Kategori keluhan yang dirasakan tamu hotel dapat dilihat pada Gambar I.1



Gambar I.1 Kategori Keluhan Pelanggan

Gambar I.1 menggambarkan faktor ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan Hotel Atenta. Berdasarkan faktor ketidakpuasan pelanggan, masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan kinerja pegawai. Padahal menurut Parul (2012) kinerja pegawai merupakan faktor

penting dalam menghasilkan kepuasan pelanggan. Kurang tanggap akan keluhan tamu ternyata merupakan hal yang paling dikeluhkan oleh tamu hotel. Selain itu karyawan yang tidak komunikatif dan penyediaan sarapan merupakan hal yang utama yang dikeluhkan tamu hotel.

Ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan kualitas layanan dan mempengaruhi perilaku pelanggan dan kinerja organisasi. Menurut Tan dan Pawitra (2003), hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja atribut adalah linier. Hal tersebut berarti bahwa rendahnya kepuasan pelanggan merupakan hasil dari rendahnya kinerja atribut. Tetapi memberi perhatian pada atribut tertentu belum tentu berimbas pada meningkatnya kepuasan pelanggan apabila ada kejenuhan atau atribut tersebut diambil karena adanya kebutuhan saja. Sebagai gantinya, kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan sangat baik hanya dengan perubahan kecil dari atribut layanan yang tidak terduga atau sangat menarik (Tan & Pawitra, 2003).

Berdasarkan permasalahan dan fakta tersebut, maka diperlukan suatu evaluasi pada layanan Hotel Atenta. Evaluasi ini diperlukan agar pemilik jasa dapat memahami penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Tan dan Pawitra (2001), pemilik jasa tidak cukup hanya mengetahui kepuasan pelanggannya, namun diperlukan juga langkah perbaikan terhadap atribut kelemahan hotel yang dirasakan penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan serta pengembangan layanan sebagai penambahan daya saing hotel pada layanan masa depan.

I.2 Perumusan Masalah

Untuk dapat mencapai target tingkat hunian, Hotel Atenta memerlukan peningkatan kualitas layanan. Peningkatan kualitas layanan ini diharapkan dapat membantu pihak hotel dalam meningkatkan jumlah hunian kamar dengan mengetahui atribut lemah dari perusahaan dan memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Tan dan Pawitra (2001) yang mengusulkan *An Integrated Approach Involving Servqual, Kano's Model, and Quality Function Deployment (QFD)*. Penelitian tersebut bertujuan untuk membantu perusahaan mengevaluasi kepuasan pelanggan, memperkuat atribut lemah yang dimiliki, dan mengembangkan layanan yang inovatif melalui indikasi atribut menarik dan menanamkannya dalam layanan. Berdasarkan *framework* yang diusulkan oleh Tan

dan Pawitra (2001), yaitu dengan menggunakan pendekatan terintegrasi yang melibatkan Servqual dan *Quality Function Deployment* (QFD), maka rincian permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut layanan di Hotel Atenta dengan menggunakan dimensi Servqual?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di HotelAtenta dengan menggunakan Servqual?
3. Bagaimana upaya yang diperlu dilakukan oleh pihak hotel dalam meningkatkan kualitas layanan hotel dengan menggunakan integrasi Servqual, dan QFD?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menentukan atribut layanan di Hotel Atenta dengan menggunakan dimensi Servqual.
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Hotel Atenta dengan menggunakan Servqual.
3. Menentukan upaya yang perlu dilakukan oleh pihak hotel dalam meningkatkan layanan hotel dengan menggunakan integrasi Servqual, dan QFD.

I.4 Batasan Penelitian

Pembatasan penelitian dilakukan agar penelitian fokus pada pencapaian tujuan. Batasan penelitian ini adalah :

1. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan penginapan Hotel Atenta.
2. Tidak memperhitungkan biaya.
3. Tahap perancangan konsep pengembangan layanan hanya sampai pada iterasi kedua (*Part Deployment*) dari metode QFD.

4. Rekomendasi tidak sampai tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diadakan untuk memberikan manfaat bagi pihak Hotel Atenta sebagai berikut:

1. Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak Hotel Atenta untuk dapat mengembangkan layanan yang inovatif melalui identifikasi atribut menarik yang didapat dari konsumen.
2. Memberikan saran peningkatan kualitas layanan hotel kepada pihak Hotel Atenta dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.