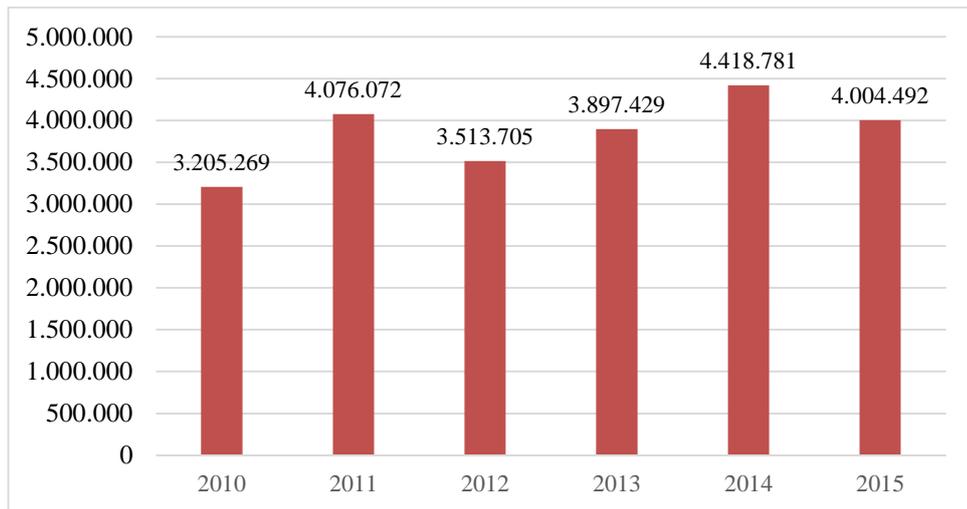


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata adalah salah satu yang memberikan peluang besar dalam perekonomian Indonesia, ditengah berbagai permasalahan krisis dan menurunnya beberapa sektor pendapatan negara saat ini. Salah satu bidang yang memiliki peranan besar dalam menunjang kemajuan sektor wisata ialah akomodasi penyedia layanan penginapan atau Hotel. Dapat diketahui berdasarkan rekapitulasi data yang diperoleh dari sumber BPS kota Bandung dan telah resmi di sahkan oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariswisata, Herlan J.Soemardi.SP.M.Si, yaitu untuk kategori kunjungan wisata ke Kota Bandung tahun 2010 hingga 2015 yang digambarkan pada diagram sebagai berikut:



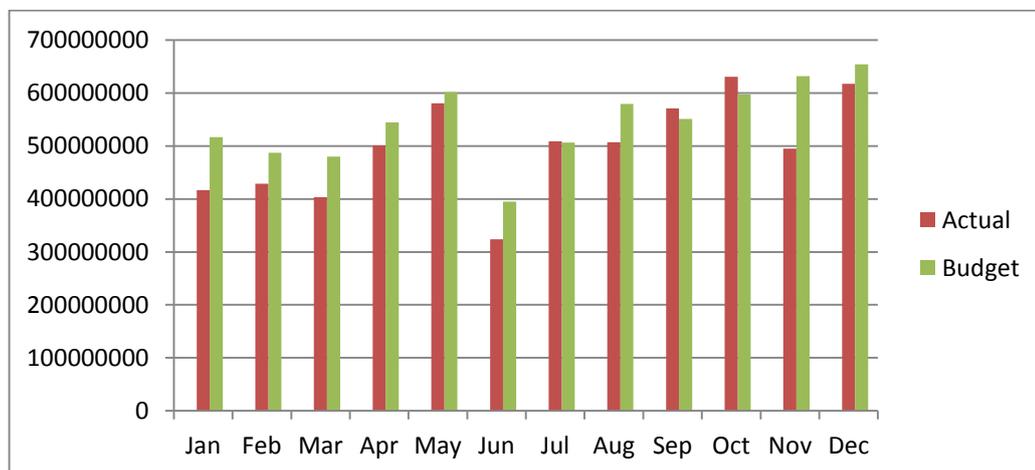
Gambar I.1 Rekapitulasi Data Jumlah Tamu yang Menginap di Kota Bandung Tahun 2010 Hingga 2015

(Sumber: ppid.bandung.go.id)

Berdasarkan tabel dan rekapitulasi Gambar I.1 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan untuk data jumlah tamu yang menginap di Kota Bandung pada tahun 2010 hingga 2015. Meskipun terjadi penurunan yang tidak terlalu berarti pada tahun 2012 dan data cenderung mengalami peningkatan, maka hal tersebut menggambarkan bahwa potensi pariwisata di Kota Bandung sangatlah tinggi dan tentunya semakin tinggi pula dibutuhkannya akomodasi penyedia layanan penginapan atau Hotel.

Hotel XYZ merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang akomodasi penyedia layanan penginapan, dengan berbasis hotel budgeting. Menurut Walker (2004, p.130), hotel diklasifikasikan menjadi 12 jenis usaha hotel, dan salah satu diantaranya merupakan *budget hotel* atau *economy hotel*. *Budget hotel* menyediakan akomodasi dan servis yang sangat terbatas dengan kamar yang bersih dan luas yang cukup, serta fokus mendapatkan keuntungan dari penjualan kamar daripada penjualan sektor pendukung seperti dari restoran ataupun ruang pertemuan. Hotel XYZ memiliki beberapa bidang bisnis yang ditawarkan meliputi fasilitas Kamar Hotel, *Meeting Room*, *Venue*, *Restaurant* dan Taman yang biasa digunakan sebagai fasilitas *wedding*, *birthday* atau *family gathering*. Sejak berdiri pada 15 September 2011, Hotel XYZ terus melakukan peningkatan layanan dan eksistensinya untuk selalu memberikan kualitas dan pelayanan bagi konsumen yang memang dibutuhkan pada segmennya seperti halnya dalam bidang bisnis, *event*, dan lain sebagainya.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang akomodasi penyedia layanan Hotel, Hotel XYZ menunjukkan sepaik terjang perusahaan yang dapat diketahui pada data berikut :



Gambar I.2 Pencapaian *Actual Revenue* dan *Budget* Hotel XYZ

(Sumber : *GM Report End of Year Hotel XYZ, 2016*)

Melalui gambar I.2 menunjukkan bahwa terdapat ketidaktercapaian *actual revenue* yang diperoleh Hotel XYZ dengan *budget revenue* Hotel untuk rata-rata di setiap bulannya. *Budget* yang dimaksud adalah target yang ingin dicapai pihak Hotel

sedangkan *actual* merupakan *revenue* yang diperoleh setiap bulannya. Berdasarkan akumulasi keseluruhan diagram menunjukkan bahwa *revenue* yang di peroleh tidak memenuhi target dan cenderung kurang.

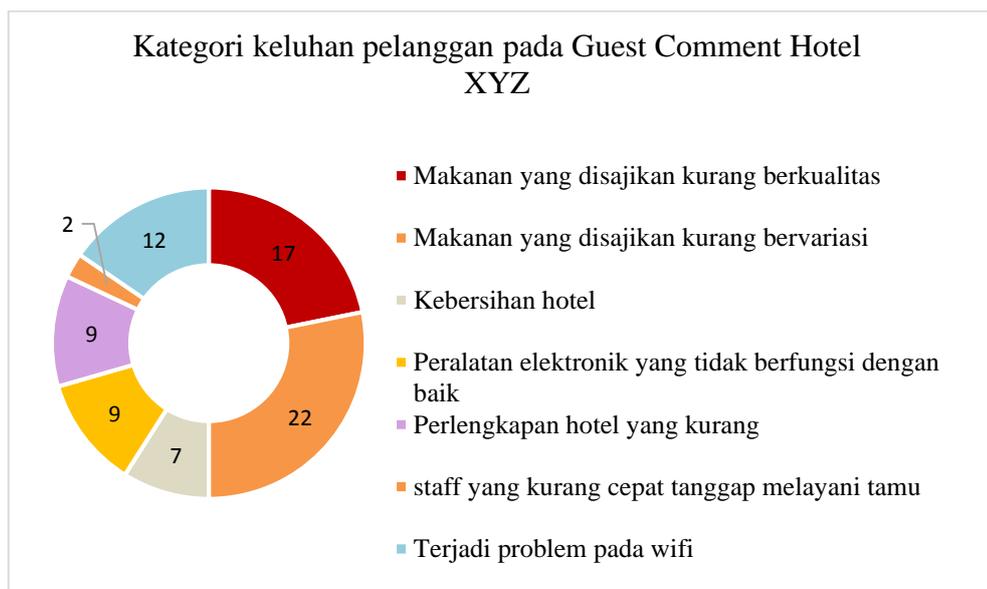
Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Sviokla, dalam Lupiyoadi 2001). Baik buruknya pelayanan yang diberikan akan berdampak kepada respon pelanggan yang menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan itu sendiri. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tse dan Wilton , 1997 ; dalam Nasution, 2004). Menurut pihak General Manager dan karyawan Hotel XYZ, salah satu yang dijadikan tolak ukur penilaian hotel ialah diperoleh dari penilaian *customer* pada website E-Commerce Online Travel Agent (OTA) ketika diwawancarai tanggal 15 November 2016, telah terjalin kerjasama oleh kedua belah pihak seperti Traveloka, Agoda dan Pegi-peggi dengan hasil rekapan nilai *review* untuk hotel-hotel sejenis sebagai berikut :

Tabel I.1 Hasil rekapan nilai review OTA
(Sumber : *website Online Travel Agent*)

<i>Rank</i>	<i>Hotel</i>	<i>Traveloka</i>	<i>Agoda</i>	<i>Pegi-peggi</i>	<i>Nilai Rata-Rata</i>
1	Oliver's Hostelry	8,8	8,1	8,9	8,6
2	La nostalgie	8,5	8,6	-	8,57
3	Idea's	8,6	8	8,4	8,25
4	Galaxy inn	8,1	-	8,5	8,30
5	Chara	8,4	7,7	-	7,93
6	XYZ	8,3	7,5	8,2	7,88
7	Pop! Hotel	7,7	7,3	7,7	7,50
8	Benua	7,9	6,8	7,7	7,30
9	Vio Veteran	7,8	6,7	7,6	7,20
10	Emia	6,9	6,8	-	6,83

Pada tabel I.1 menunjukkan bahwa posisi ranking untuk Hotel XYZ dibandingkan dengan hotel-hotel sejenis pada nilai review melalui OTA adalah berada pada peringkat 6 dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 7,88. Hal ini mengidentifikasikan bahwa Hotel XYZ memperoleh penilaian yang masih cukup di benak pengunjung hotel. Sementara itu, pihak General Manager Hotel XYZ menginginkan untuk melakukan upaya dalam meningkatkan nilai yang maksimal dari hasil *review* pelanggan terutama pada OTA tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan sebuah survei pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah dan merekapitulasi dari perolehan data *guest comment* Hotel XYZ tahun 2016 sebanyak 88 data yang tersedia dan biasanya diberikan pada tamu yang hendak melakukan *check out* kamar hotel setelah menginap beberapa hari dengan hasil sebagai berikut :



Gambar I.3 Kategori Keluhan pelanggan
(sumber : *Guest Comment* Hotel XYZ)

Pada gambar I.3 menunjukkan beberapa kategori keluhan pelanggan yang dirasakan oleh pengunjung Hotel. Terdapat 22 jumlah keluhan untuk variasi makanan yang kurang, 17 keluhan untuk makanan yang disajikan kurang berkualitas, kemudian 9 keluhan pada peralatan elektronik yang tidak berfungsi dengan baik, 7 keluhan pelanggan mengenai kebersihan hotel, 9 keluhan

mengenai perlengkapan hotel yang kurang dan 12 problem pada wifi juga terdapat 2 keluhan mengenai kurangnya kecepatan tanggapan karyawan hotel dalam melayani keluhan tamu hotel.

Menurut Tan dan Pawitra (2003), hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja atribut adalah linear. Hal tersebut berarti menunjukkan rendahnya kinerja atribut kebutuhan pelanggan diikuti pula dengan rendahnya kepuasan pelanggan. Dalam hal ini maka diperlukan sebuah evaluasi layanan agar pihak Hotel XYZ dapat lebih memahami apa saja yang menjadi nilai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pemilik jasa tidak cukup untuk hanya mengetahui kepuasan pelanggannya, namun diperlukan juga langkah perbaikan terhadap atribut kelemahan yang dirasakan penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan serta pengembangan layanan sebagai penambahan daya saing hotel pada layanan masa depan. (Tan dan Pawitra, 2001). Berdasarkan adaptasi *framework* integrasi SERVQUAL, model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) oleh Tan dan Prawitra (2001), maka analisis kebutuhan dilakukan sebagai langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi servqual dan Kano.

Sebagai bentuk rekomendasi dan usulan perbaikan layanan dari *output* yang diberikan oleh *Servqual* dan Kano, maka dibutuhkan pula bentuk perancangan proses yang terjadi dalam sebuah Hotel yang sebaiknya dibangun dengan meliputi hal-hal rinci, yang didalamnya ditampilkan secara detail apa yang menjadi titik-titik kegagalan dalam proses melalui *Service Blue Print*.

I.2 Perumusan Masalah

Analisis kebutuhan layanan yang dilakukan bagi pengunjung maupun calon pengunjung Hotel XYZ merupakan suatu elemen yang penting untuk mengetahui dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan penginapan yang disediakan. Sehingga digunakan metode penelitian *Service Quality* dan Kano yang disesuaikan pada kebutuhan penelitian yang dilakukan. Kedua metode tersebut dapat mengidentifikasi kebutuhan pengunjung hotel berdasar pada prioritas dari

atribut kebutuhan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengunjung Hotel XYZ. Sedangkan *Service Blue Print* adalah sebagai bentuk perancangan proses Jasa yang baik dari tampilan proses jasa.

Berikut merupakan perumusan masalah pada penelitian yang dilakukan :

1. Apa saja atribut kebutuhan dan klarifikasi atribut kuat dan lemah pada layanan Jasa Penginapan Hotel XYZ berdasarkan pada dimensi *Service Quality*?
2. Apa saja atribut kebutuhan layanan Jasa Penginapan Hotel XYZ berdasarkan pada dimensi Kano?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan berdasarkan hasil integrasi *Service Quality* dan Kano, dan apa saja rekomendasi dalam bentuk *True Customer Needs*?
4. Bagaimana rancangan pelayanan yang baik bagi Hotel XYZ dalam meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan melalui *Service Blue Print*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian yang dilakukan :

1. Menentukan atribut kebutuhan dan klarifikasi atribut kuat dan lemah terhadap layanan penginapan Hotel XYZ berdasar pada dimensi *Service Quality*
2. Menentukan atribut kebutuhan layanan penginapan Hotel XYZ berdasarkan pada dimensi Kano.
3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan berdasarkan hasil integrasi *Service Quality* dan Kano untuk mengetahui upaya-upaya yang bisa direkomendasikan dalam meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ dalam bentuk *True Customer Needs*.
4. Menggambarkan rancangan layanan yang baik pada Hotel XYZ dengan metode *Service Blue Print*.

I.4 Batasan Penelitian

Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian yang dilakukan :

1. Penelitian menggunakan dimensi dari *Service Quality*

2. Penelitian yang dilakukan adalah hingga sampai tahap rekomendasi nilai target atribut kebutuhan sebagai bentuk *True Customer Needs* yang sebaiknya dicapai dan rancangan pelayanan jasa Hotel XYZ dengan *Service Blue Print*
3. Responden penelitian adalah General Manager Marketing Hotel XYZ, Karyawan Hotel dan pengunjung Hotel XYZ.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan :

1. Dapat menjadi referensi bagi pihak Hotel XYZ dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui atribut-atribut yang perlu untuk ditingkatkan
2. Dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan Sistematika Penulisan yang dijelaskan lebih terinci :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian tentang Latar Belakang penelitian, Rumusan Permasalahan, Tujuan Penelitian, Batasan Permasalahan, Manfaat penelitian dan Sistematika Penulisan

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi uraian tentang literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, kemudian hubungan antar konsep pada penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi langkah dan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi perumusan masalah dalam penelitian, metode yang digunakan, perancangan alat ukur, pengoperasionalan variabel, penyusunan kuisioner, pengumpulan data, pengolahan data kuisioner, uji instrumen merancang analisis pengolahan data dan perancangan layanan jasa.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan proses dan tahapan pengumpulan data untuk kuisioner Service Quality dan Kano yang diperoleh dari target pelanggan Hotel XYZ, hingga data diolah sebagai bentuk *output* pada tahap selanjutnya.

Bab V Analisis dan Rekomendasi

Pada bab ini menjelaskan analisis hasil dari proses sebelumnya yaitu pengolahan data pada bab IV, dimana diperoleh atribut kebutuhan Hotel XYZ yang selanjutnya sebagai rekomendasi bagi pihak perusahaan dalam bentuk perancangan layanan jasa (Service Blue Print) sebagai bentuk kepuasan pelanggan.

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Pada bagian ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, dan saran yang diberikan bagi pihak Hotel XYZ berdasarkan atribut yang dibutuhkan sehingga dapat menarik minat dan memberi kepuasan bagi pengunjung Hotel XYZ.