

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Pariwisata yang ada di Indonesia terus berkembang, dengan arti usaha yang terus dilakukan dari masa ke masa yang terus berubah. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah : “Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah”. Salah satu sektor yang menyebabkan Indonesia banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara adalah sektor pariwisata.

Melihat dari World Tourism Organization (WTO) (1999) : “Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya”. Pariwisata mempunyai dampak yang cukup besar bagi perekonomian di Indonesia, hal tersebut menjadi landasan pemerintah pusat dan daerah bersama pihak swasta (pengembang) untuk mengembangkan akomodasi yang bertujuan meningkatkan kenyamanan serta keamanan bagi wisatawan mancanegara. Menurut Kotler & Amstrong (2012:133) dalam Octaviany (2016), mengatakan bahwa “*Consumer buyer behavior The buying behavior of final consumers—individuals and households that buy goods and services for personal consumption.*” (Perilaku pembeli konsumen -perilaku pembelian konsumen akhir-individu dan rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi.)

Kota Cirebon merupakan kota yang terletak di Jawa Barat dengan empat keraton yang punya berbagai faktor unggulan selain budaya, kuliner yang khas, serta alam yang mumpuni, yang menjadikannya potensial sebagai destinasi wisata utama di Indonesia. Hal ini selain karena unsur budaya yang berbeda,

terpisah dari Sunda dan Jawa, Kota Cirebon pun sudah dianggap cukup memiliki infrastruktur yang mendukung wisatawan untuk datang berkunjung.

Sejak diresmikannya jalan tol Cikopo-Palimanan, atau Cipali pada beberapa waktu lalu, dari Jakarta ke kota Cirebon yang bisa di capai dalam waktu tujuh jam melalui jalur Pantura, kini lebih singkat menjadi empat jam. Kemudian pembangunan kereta api dengan rel ganda telah membuat perjalanan kota Cirebon dengan Jakarta, Bandung, dan Semarang lebih cepat. Waktu tempuh dari Jakarta ke Cirebon dengan kereta api pun berlangsung hanya tiga jam. Tercatat, sekitar 200 perjalanan kereta api setiap harinya melewati kota Cirebon. Industri pariwisata memiliki efek yang cukup besar bagi industri lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut ini daftar jumlah wisatawan yang datang ke Kota Cirebon dalam 3 tahun kebelakang.

**TABEL 1.1**

**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KOTA CIREBON TAHUN 2015 – 2017**

<b>TAHUN</b>	<b>WISNUS</b>	<b>WISMAN</b>
<b>2015</b>	<b>14.788</b>	<b>5.674</b>
<b>2016</b>	<b>24.476</b>	<b>10.831</b>
<b>2017</b>	<b>83.670</b>	<b>60.592</b>

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 pertumbuhan wisatawan mancanegara mengalami peningkatan pada tahun 2015-2017 sebesar 40,31%. Peningkatan jumlah wisatawan yang mengunjungi Kota Cirebon dikarenakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon sering menyelenggarakan event tertentu, contohnya Festival Pesona Kota Cirebon dan pembangunan infrastruktur yang ada di Kota Cirebon semakin membantu minat para wisatawan untuk mengunjungi pariwisata yang diselenggarakan, ditambah dengan kunjungan wisatawan ke tempat keraton yang bersejarah.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menjelaskan tentang bagian-bagian yang termasuk usaha pariwisata meliputi daya tarik, kawasan wisata, jasa transportasi wisata, jasa

perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggara kegiatan hiburan dan rekreasi, *MICE (Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition)*, jasa informasi, jasa konsultan pariwisata.

Seiring dengan perkembangan ekonomi nasional, yang memiliki pengaruh dalam perkembangan sektor pariwisata adalah industri penyediaan akomodasi, salah satunya Hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Berikut daftar tabel hotel yang ada di Kota Cirebon.

**TABEL 1.2**  
**DAFTAR HOTEL BINTANG 3 DI CIREBON**

<b>NO</b>	<b>Nama Hotel</b>
1	Hotel Asri
2	Hotel Neo Samadikun
3	Apita Hotel
4	Metland Hotel
5	Bentani Hotel
6	Grand Tryas Hotel
7	Verse Hotel
8	Batiqa Hotel
9	Hotel Prima
10	Hotel Santika
11	Grand Dian Boutique Hotel
12	Hotel Intan
13	Nida Room

Sumber : Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Cirebon

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut memilih Bentani Hotel Cirebon untuk diteliti dikarenakan, Bentani Hotel memiliki fasilitas dan lokasi yang cukup lengkap dan lokasi yang strategis menjadi daya tarik wisatawan. Bentani Hotel mengelola kampus yaitu Bentani *Collage Of University* yang memungkinkan karyawannya lebih ahli dalam memberikan pelayanan yang berbeda dari hotel lainnya.

Bentani Hotel & *Residence* merupakan hotel bintang 3 yang berada di JL. Siliwangi no.69 Kota Cirebon. Lokasi yang berada di tengah kota dapat memberikan keuntungan bagi pihak hotel dan wisatawan yang menginap. Karena berada di jantung Kota Cirebon hanya beberapa menit dari kawasan utama komersial, kantor-kantor pemerintah, Pusat perbelanjaan, jarak antara stasiun Kereta Api Cirebon hanya 500 meter dan memakan waktu singkat apabila berkendara ke makam Sunan Gunung Jati. Bentani Hotel menyediakan fasilitas kamar dengan 5 pilihan kamar diantaranya *standard, superior, junior suite, suite, dan premier suite*. Untuk *restaurant* pilihan tempat di Bentani Hotel Cirebon sangat beragam yaitu, Wijaya Kusuma Restaurant, Yanagi Japanese Restaurant, Arirang Restaurant, Grizzly's Pub & Resto, Canna Wine Cellar, Pachira Lounge, Aroi Mak Fine Thai Cuisine. Fasilitas yang disajikan lainnya adalah, *meeting room, Qi Spa, fitness, swimming pool dan souvenir gift shop*. Bentani Hotel Kota Cirebon sangat memperhatikan kebutuhan konsumen. Bisnis utamanya ialah menyediakan jasa pelayanan yang sebaik-baiknya agar mampu bersaing dengan pesaingnya.

Untuk menghadapi persaingan antar hotel yang semakin ketat, masing-masing manajemen hotel terus mengembangkan produk dan jasa yang mereka jual dan mempertahankan standarisasi yang menjadi inti kekuatan hotel tersebut. Tabel 1.3 berikut akan memperlihatkan occupancy dari Bentani Hotel Cirebon dari tahun 2015- 2017.

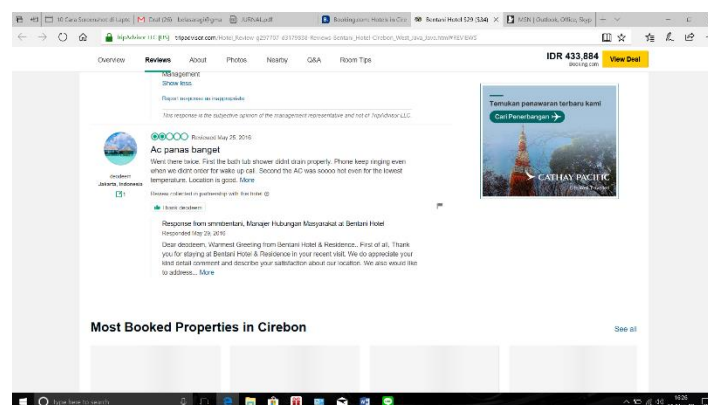
**Tabel 1.3**  
**OCCUPANCY BENTANI HOTEL CIREBON**  
**PERIODE JANUARI 2015-DESEMBER 2017**

<b>Occupancy Hotel</b>	<b>Actual</b>	<b>Target</b>
2015	25.30%	29.21 %
2016	30.50%	33.35%
2017	40.90%	46.21%

Sumber : Data Olahan *Sales & Marketing* Bentani Hotel Cirebon

Berdasarkan data tabel 1.3 pendapatan kamar Bentani Hotel Cirebon tidak pernah mencapai target yang telah ditentukan. Dapat dilihat bahwa pendapatan Bentani Hotel Cirebon masih jauh dari yang diharapkan, dikarenakan pertumbuhan jumlah hotel mengindikasikan bahwa perkembangan yang baik dan membuka peluang bagi pengusaha pariwisata untuk ikut ambil dalam menjalankan bisnis wisata di berbagai daerah di Indonesia. Pertumbuhan yang pesat ini juga menyebabkan tingkat persaingan antar pengusaha pariwisata juga semakin sengit, terutama yang mempunyai usaha di bidang perhotelan.

Ketidak puasan tamu meningkat pada kategori pelayanan yang diberikan karena konsumen mengevaluasi kualitas jasa sesuai dengan kebutuhan apakah sesuai dengan harapan atau tidak. Dapat diketahui dengan adanya keluhan tamu yang terbagi dalam tiga kategori yaitu fasilitas, harga dan pelayanan. Berikut ini Gambar mengenai kesan sarana dan pelayanan yang dirasakan tamu pada saat menginap di Bentani Hotel.

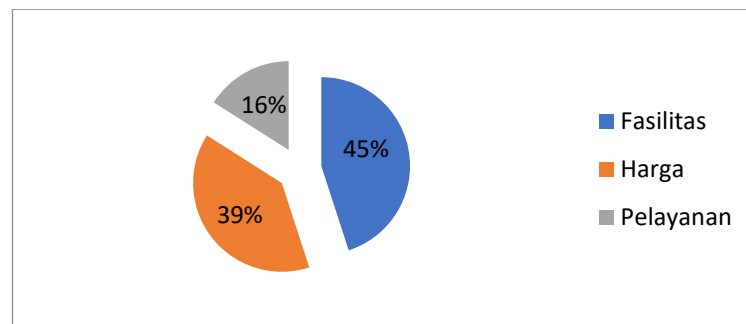


Sumber : Data Booking.com

### GAMBAR 1.1 KESAN TAMU KETIKA MENGINAP

Berdasarkan Gambar 1.1 yang di dapatkan dari data *booking.com*, keluhan yang dirasakan tamu ketika menginap di Bentani Hotel Cirebon yaitu mengenai fasilitas dan pelayanan yang tidak memuaskan. Untuk pertama adalah air yang dikeluarkan dari *shower* hanya sedikit, kedua telepon kamar yang selalu

berdering padahal tamu tidak meminta *wake up call* kepada karyawan hotel, dan yang ketiga adalah mengenai AC kamar yang tidak dingin hanya mengeluarkan udara panas yang membuat tamu tidak nyaman untuk beristirahat. Dari semua keluhan yang tamu sampaikan tidak ada tanggapan dari pihak karyawan Bentani Hotel Cirebon.



Sumber : Bentani Hotel Bandung Tahun 2018

GAMBAR 1.2

#### PRESENTASE KEPUASAN TAMU BENTANI HOTEL CIREBON TAHUN 2018

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas pihak *Sales & Marketing* Bentani Hotel Cirebon menyatakan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan tamu sudah cukup baik pada fasilitas yang cukup memadai dan harga yang terjangkau. Salah satu indikator yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah *service delivery System* yang diberikan atau disebut pelayanan. Yazid (1999:16) mengemukakan bahwa *service delivery System* mencakup kapan, dimana, dan bagaimana jasa disajikan pada konsumen, mencakup elemen-elemen yang dapat dilihat dari sistem operasi (peralatan pendukung dan personel), juga mencakup display kepada konsumen lain. Setelah diamati dari kesan para konsumen ketika menginap di Bentani Hotel Cirebon menyatakan bahwa dari setiap *Room Division Department* yang berkaitan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan sehingga tidak sesuai dengan harapan para konsumen ketika menginap di Bentani Hotel Cirebon.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian: “*Service Delivery System Room Division di Bentani Hotel Cirebon*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang akan dibahas pada penelitian proyek akhir ini yaitu *Service Delivery System Room Division* di Bentani Hotel Cirebon maka penulis mengidentifikasi masalah pada sebagai berikut:

1. Bagaimana *Service Delivery System* di *Front Office Department* Bentani Hotel Cirebon?
2. Bagaimana *Service Delivery System* di *HouseKeeping* Bentani Hotel Cirebon?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana *Service Delivery System Room Division* di *Front Office Department* Bentani Hotel Cirebon.
2. Untuk mengetahui bagaimana *Service Delivery System Room Division* di *Housekeeping Department* Bentani Hotel Cirebon.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu disiplin sosial dalam kajiannya *Service Delivery System* pada pemasaran industri hotel. Penelitian ini sebagai referensi bagi pihak lain untuk mengetahui dinamika dan fenomena yang terjadi dalam perkembangan industri perhotelan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi perusahaan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan seiring perkembangan pesat industri perhotelan di kota Cirebon.