

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Berdasarkan laporan bulanan data sosial ekonomi badan pusat statistik (BPS,2018) “Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara atau wisman selama Januari—Mei 2018 mencapai 6,17 juta kunjungan atau naik 11,89 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2017”. Salah satu yang terpenting dalam menunjang pariwisata adalah hotel, karena hotel adalah sarana akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan untuk membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk menginap atau beristirahat. Sulastiyono (2011) mendefinisikan 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. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal masyarakat. Pengertian hotel menurut surat keputusan menteri perhubungan NO.PM.10/PW.301/PHB.77 disebutkan hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut minum dan makan.

Hotel merupakan usaha bisnis yang bergerak di bidang penjualan jasa penyewaan kamar untuk menginap. Dimana pelayanan adalah inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan. Maka kualitas pelayanan sangatlah penting bagi hotel. Tujuan menerapkan pelayanan tersebut adalah untuk meningkatkan volume penjualan yang telah ditentukan hotel. Hotel sangatlah bergantung pada pelanggan. Untuk membuat pelanggan senang dan tidak memberikan keluhan, salah satunya dengan mempertimbangkan apa yang menjadi pendapat pelanggan hotel atau menanggapi setiap keluhan pelanggan. Maka keluhan pelanggan sangatlah di perlukan hotel. Maka nantinya pelanggan akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Jumlah kamar dan tamu yang menginap pada hotel harus sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang ada di hotel tersebut. Salah satu bagian penting dari sebuah hotel adalah departemen *housekeeping*. Departemen *housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar dan lainnya. Padma hotel Bandung adalah hotel bintang 5 terletak di kota Bandung yang menawarkan

pemandangan pegunungan. Perkembangan hotel di kawasan Bandung menimbulkan persaingan diantara hotel- hotel yang berada di Bandung. Padma hotel Bandung merupakan hotel bintang 5 yang tertetak di Jalan Ranca Bentang No. 56-58, Ciumbuleuit, Kota Bandung dengan *occupancy* tertinggi diantara hotel lainnya di Bandung. Occupancy tahunan Padma Hotel Bandung dapat dilihat di tabel I.1

Tabel I 1 Occupancy Hotel Bintang 5 di Bandung

No	Hotel	Avail.	Occd	Occ (%)
1	Padma	33,852	26,275	77.62
2	Sheraton	27,863	17,588	63.12
3	Jayakarta	57,330	31,184	54.39
4	The Trans	31,122	22,843	73.4
5	Papandayan	51,051	29,639	58.06
6	Hilton	50,505	32,052	63.46
7	Arya Duta	69,342	45,312	65.35
Benchmark		321,065	204,893	63.82

( Sumber : Data Perusahaan Padma Hotel Bandung , 2017)

Berdasarkan tabel I.1 Padma Hotel Bandung merupakan hotel terbaik di Bandung. Tetapi tetap saja banyak pelanggan yang merasa kurang puas, agar Padma Hotel Bandung tetap menjadi hotel terbaik di Bandung maka di perlukannya perbaikan kualitas pelayanan Padma Hotel Bandung agar setiap pelanggan puas dan ingin menginap kembali di Padma Hotel Bandung. Setiap pelanggan yang sudah menginap di Padma Hotel Bandung akan diminta untuk mengisi *feedback* tentang kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan. Padma Hotel Bandung bekerjasama dengan perusahaan Medalia untuk mendengarkan pendapat pelanggan. Perusahaan Medalia meminta pelanggan yang telah menginap untuk mengisi kuisisioner dan perusahaan Medalia juga yang mengumpulkan data kuisisioner yang berisikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas fasilitas dan kualitas pelayan dari Padma Hotel Bandung. Berdasarkan hasil feedback yang diisi pelanggan banyak pelanggan yang memberikan komentar negatif terhadap kualitas pelayanan departemen *housekeeping*. Komentar negatif mengenai departemen *housekeeping* dalam 1 bulan terakhir dapat dilihat pada tabel I.2

Tabel I 2 komentar negatif untuk departemen *housekeeping*

No.	Comments	Room No/ Guest Name
1	kamar mandi yang terlihat sudah usang walau dirawat. banyak kerak dan jamur	424/ Muhammad Yusuf
2	Di shower yg dikamar mandi ada permen karet	321/Darmansyah
3	Bed pas dikamar itu kotor ada blood stain dan bekas ompol anak, dirumah saya yg sprti itu dibuang masa Padma ga dibuang	624/Ida Lingga
4	Ada kecoa di kaca bath room berkeliaran	618/Wisnu Wijayanto
5	Ketika check in terdapat kecoa kecil di depan kamar (ngelewat)	612/Welly Kusuma
6	dikamar #311 ada cicak	311/Mohammed Aloraini
7	ada petugas housekeeping yang judes saat saya meminta refill shampo	521 / nissa
8	dudukan toilet sebenarnya tidak terlalu bersih (terlihat ketika dudukan diangkat), mungkin saatnya dibersihkan total	429/ Putra Uluan Dharma
9	Karpet di ruang tidur tidak terlalu bersih, Perlu lebih diperhatikan	315/Joeherdhi
10	Tempat wc agak jorok. Kurang cocok buat saya	424/Lim, Rinda

( Sumber : Data Perusahaan Padma Hotel Bandung , 2018)

Selama ini, Padma Hotel Bandung menghadapi masalah terkait keluhan pada departemen *housekeeping*, banyak pelanggan yang memberikan komentar negatif untuk kualitas pelayanan *housekeeping*. Berdasarkan hasil pengumpulan data kepuasan pelanggan yang

di kumpulkan oleh Medalia dari seluruh departemen, departemen *housekeeping* mendapatkan peringkat terendah. Yaitu peringkat ke-5 Tabel penilaian departemen dapat dilihat di Tabel I.3

Tabel I 3 Penilaian Departemen

<b>Derpartemen</b>	<b>Ranking</b>	<b>Jumlah Komentar negatif/bulan</b>
<i>Engineering</i>	1	19
<i>Front Office</i>	2	23
<i>FB Produc</i>	3	38
<i>FB Service</i>	4	42
<i>Housekeeping</i>	5	121

( Sumber : Data Perusahaan Padma Hotel Bandung , 2018)

Keluhan pelanggan pada departemen *housekeeping* sangatlah penting bagi Padma Hotel Bandung. Karena Padma hotel Bandung bergantung pada pelanggan yang menginap. Dalam situasi seperti ini, Padma hotel Bandung harus selalu peka terhadap perubahan kebutuhan pelanggan. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap pelayanan dalam organisasi bisnis akan meningkatkan peluang untuk membuat keputusan bisnis menjadi lebih baik (Supranto, 2006).

Selama ini Padma hotel Bandung belum memiliki cara yang tepat untuk mengetahui mana yang sebenarnya yang paling penting di mata pelanggan. Maka dari itu model kano merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dimana model ini bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Di integrasikan dengan metode *servqual*. Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Dengan banyaknya komentar negatif yang diberikan pelanggan terhadap departemen *housekeeping*, maka diperlukan identifikasi kebutuhan pelanggan terhadap departemen *housekeeping* Padma Hotel Bandung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Niken Parwati & Ricky Martinus (2011) integrasi model *servqual* dan *kano* dapat dijadikan *tools* untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan departemen *housekeeping* di Padma hotel Bandung berdasarkan dimensi *Servqual*?
2. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan departemen *housekeeping* di Padma hotel Bandung berdasarkan kategori Model Kano?
3. Apa saja atribut yang perlu ditingkatkan, dipertahankan dan diprioritaskan berdasarkan hasil integrasi Model Kano dengan *servqual*?
4. Apa atribut yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan sebagai *True Customer Needs* pada departemen *housekeeping* di Padma hotel Bandung?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yaitu :

1. Menentukan atribut kebutuhan pelanggan departemen *housekeeping* di Padma hotel Bandung berdasarkan dimensi *servqual*
2. Menentukan atribut kebutuhan pelanggan departemen *housekeeping* di Padma hotel Bandung berdasarkan kategori Model Kano.
3. Menentukan atribut yang perlu ditingkatkan, dipertahankan dan diprioritaskan pada Padma Hotel Bandung berdasarkan hasil integrasi Model Kano dengan *servqual*.
4. Menentukan atribut yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan sebagai *True Customer Needs* pada departemen *housekeeping* di Padma Hotel Bandung.

## **I.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini agar lebih terarah dan tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah penelitian. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan Padma hotel Bandung.

2. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada tahap implementasi, hanya sampai pada *True Customer Needs*.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna bagi semua pihak terutama bagi pihak yang memiliki kepentingan langsung terhadap permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu Padma Hotel Bandung. Adapun manfaat dari penelitian yang dapat diberikan pada Padma hotel Bandung yaitu:

1. Membantu departemen housekeeping di Padma hotel Bandung dalam mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan.
2. Memberikan informasi apa yang sebenarnya pelanggan inginkan terhadap departemen housekeeping di Padma hotel Bandung.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut ini merupakan rincian dan sistematika dari penulisan

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan pada departemen housekeeping di Padma hotel Bandung. perumusan masalah yang akan diangkat, tujuan, batasan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori yang berkaitan seperti dimensi *servqual* untuk Padma hotel Bandung, atribut model Kano dan teori untuk pengolahan data yaitu uji validitas dan reliabilitas yang akan digunakan dalam permasalahan yang akan diteliti dan dibahas .

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi tahap merumuskan masalah penelitian, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasional variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, melakukan pengolahan data, melakukan uji dan merancang analisis pengolahan data.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi tahapan pengumpulan data, seperti penyebaran kuesioner *servqual* dan kuesioner Model Kano yang diperoleh dari pelanggan Padma hotel Bandung, serta rekapitulasi hasil kuesioner. Pada bab ini juga menguraikan pembahasan terkait pengolahan data dan integrasi *servqual* dan Model Kano.

#### **Bab V Analisis dan Rekomendasi**

Bab ini dilakukan analisis data pengolahan kuesioner *servqual*, kuesioner Model Kano dan integrasi antara *servqual* dan Model Kano. Analisis tersebut berdasarkan atribut kebutuhan pelanggan Padma hotel Bandung dan tanggapan dari pihak Padma hotel Bandung. Selain itu terdapat penyusunan mengenai rekomendasi untuk Padma hotel Bandung berdasarkan *True Customer Needs*.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis yang menjawab tentang tujuan awal penelitian. Bab ini juga berisi saran bagi Padma hotel Bandung terkait atribut yang dibutuhkan sehingga dapat menarik pelanggan untuk menginap lagi di Padma hotel Bandung dan memberikan komentar positif kepada departemen *housekeeping*.