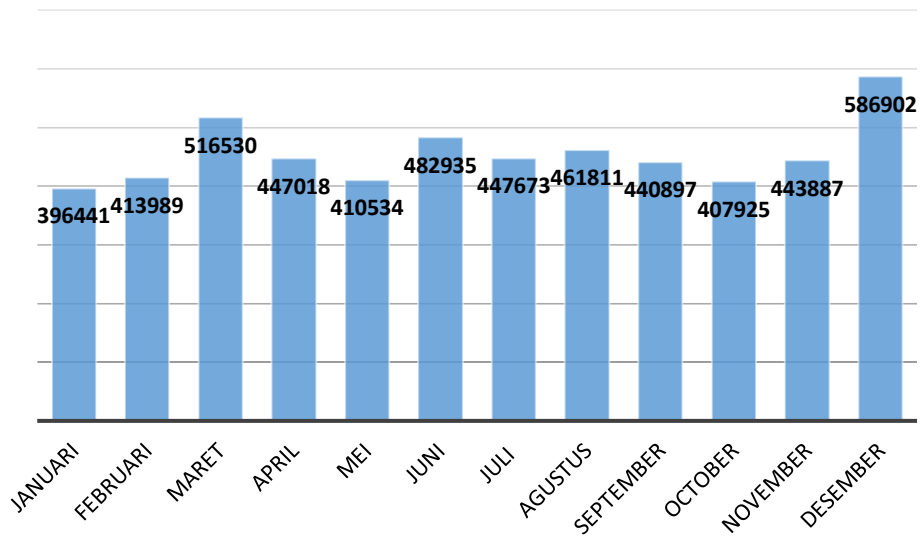


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri pemesanan kamar hotel saat ini sangat populer di Indonesia. Kamar hotel merupakan tempat penampungan sementara untuk masyarakat. Saat ini, salah satu cara seseorang mendapatkan kamar hotel yang diinginkan adalah dengan melakukan pemesanan lewat *online* atau dari *web* yang disediakan oleh pihak hotel. Mayoritas pemesanan online dilakukan oleh masyarakat yang berasal luar kota dan tidak ada tempat tinggal di daerah tersebut. Dalam upaya memenuhi kebutuhan akan pemesanan kamar, saat ini proses pemesanan dipermudah dengan berkembangnya teknologi informasi yang menyediakan layanan pemesanan kamar hotel secara online, seperti *e-commerce*. Layanan jasa *e-commerce* memberikan akses yang cepat yang dapat dinikmati oleh pelanggan, sehingga perusahaan mampu memastikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan (Irmawari, 2013).

Zest Hotel memiliki arti yaitu hotel yang menawarkan keamanan dan kebersihan kamar dengan harga terjangkau. Zest Hotel didesain sesuai dengan kebutuhan kota atau resort, dengan tujuan yaitu pelanggan akan menerima kondisi kamar dengan ukuran lebih kecil untuk harga yang terjangkau. Zest Hotel menawarkan pelanggan dengan pelayanan khas merek terkemuka yang dapat memberikan standar kualitas produk secara konsisten. Filosofi dasar yang ingin dikembangkan Zest Hotel adalah menciptakan layanan hotel yang baru, unik, dan langsung dapat memenuhi permintaan pasar nasional maupun internasional. Hotel-hotel dibawah naungan Zest menyediakan akomodasi dengan standar internasional dengan harga terjangkau, modern, minimalis, serta ditujukan bagi para pelaku perjalanan bisnis dengan anggaran terbatas. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Jakarta tahun 2018, data terkait jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ASEAN tahun 2018 adalah sebagai berikut:



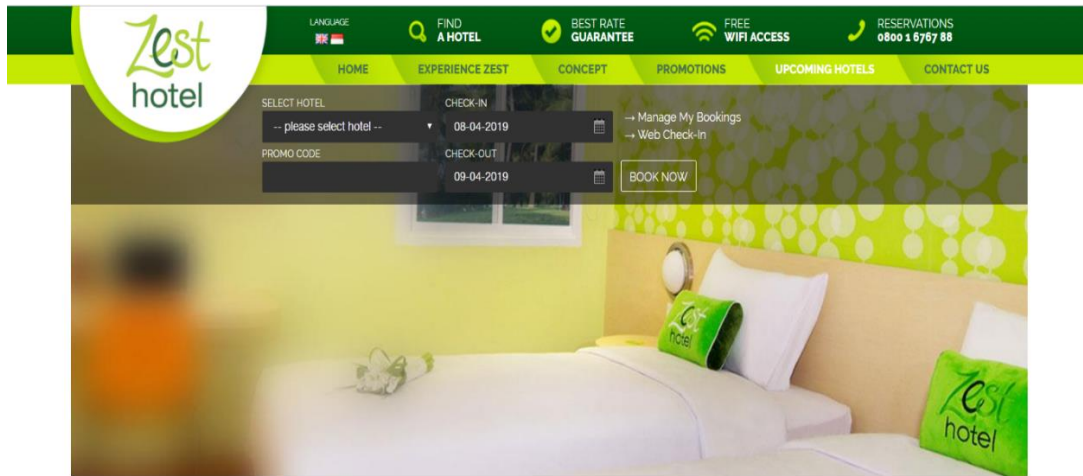
Gambar I.2 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ASEAN Tahun 2018

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2018)

Gambar I.2 menjelaskan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang ke Indonesia diprediksikan akan meningkat seiring dengan terus meningkatnya jumlah wisatawan mancanegara yang datang melalui fasilitas bandara meskipun di bulan tertentu terdapat penurunan yang tidak terlalu signifikan, seperti pada bulan Maret ke April penurunan pengunjung 69512, pada bulan Juni ke Juli penurunan pengunjung 35626, pada bulan Agustus ke September penurunan pengunjung 20914, pada bulan September ke October penurunan pengunjung 32972. Pada grafik di atas yang paling banyak pengunjungnya pada akhir bulan yaitu bulan Desember yang jumlahnya 586902 pengunjung.

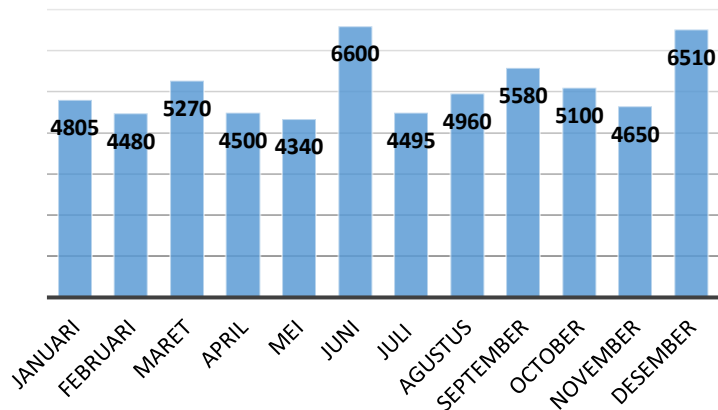
Zest Hotel memiliki lokasi strategis di tengah kota atau berdekatan bandara, kedutaan besar, pusat perbelanjaan, atau berlokasi di daerah tujuan wisata. Akses internet yang cepat secara cuma-cuma juga menambah kenyamanan untuk tinggal di Zest Hotel. Kenyamanan yang dinikmati bagus dan terjamin dengan kualitas tempat tidur yang baik secara keseluruhan, kenyamanan dapat dicapai dengan menggabungkan seluruh elemen desain kamar dan tampilan umum yang cerah. Keamanan hotel terjamin dengan

penjagaan keamanan 24/7, kebersihan terjamin di setiap kamar dan area public, serta pekerja hotel yang berpenampilan rapi dan ramah.



Gambar I.1 Tampilan Aplikasi Zest Hotel

Gambar I.1 memperlihatkan tampilan *website* Zest Hotel memberikan akses untuk reservasi kamar hotel. Selain sebagai reservasi, terdapat berita atau informasi mengenai kamar hotel.



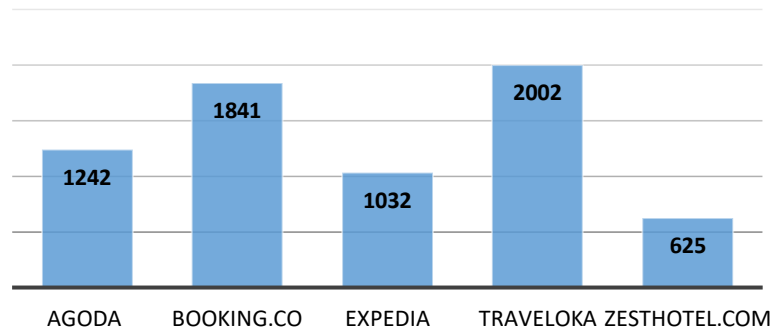
Gambar I.4 Data Pengunjung langsung Zest Hotel 2018

(Sumber: Data diolah Zest Hotel, 2018)

Berdasarkan Gambar 1.4 dapat dilihat bahwa data pengunjung zest hotel pada bulan juni dan desember memperoleh pengunjung 6000 lebih. Namun, pada bulan januari –

mei mengalami naik turunnya pengunjung begitu juga pada bulan juli – November dengan rata rata pengunjung 4000 – 5000 pengunjung.

Data Pengunjung Website 2018

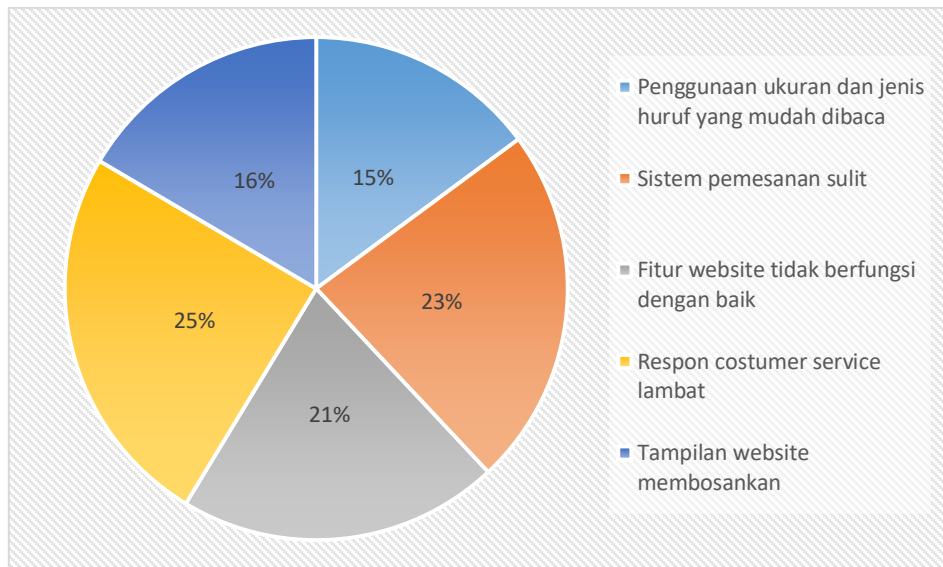


Gambar I.5 Data Pengunjung Website

(Sumber: Data diolah Zest Hotel, 2017)

Gambar I.5 Dari data tersebut menunjukkan data pengunjung zest hotel dari beberapa *website* yang ada di Indonesia. Bisa dilihat bahwa calon pengunjung zest hotel yang mengunjungi *website* traveloka yaitu 2002 pengunjung, pada *website* booking.co yaitu 1841 pengunjung, pada *website* agoda yaitu 1242 pengunjung, pada *website* expedia yaitu 1032 pengunjung, dan yang terakhir *website* zest hotel itu sendiri yaitu 625 pengunjung. Pada kasus di atas bisa dilihat bahwa *website* zest hotel masing memiliki sedikit pengunjung.

Saat ini, Zesthotel.com masih menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti yang diberikan kepada pelanggan selama merasakan pelayanan *e-commerce* Zesthotel.com. Data keluhan pelanggan yang diperoleh sebanyak 30 responden Zest Hotel yang pernah melakukan *booking* kamar di *web* Zest Hotel. Gambar I.5 menjelaskan hal terkait berbagai keluhan pelanggan yang belum terpenuhi.



Gambar I.6 Data Keluhan Pelanggan
(Sumber: Survei Pendahuluan, 2017)

Berdasarkan data keluhan pelanggan tersebut dapat diketahui perlunya sebuah evaluasi terhadap layanan *website* Zest hotel. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang dalam bidang jasa berbasis *online*. Untuk itu pihak Zest hotel terus berusaha melakukan perbaikan pada layanan *website e-commerce* nya guna meningkatkan kepuasan pihak pelanggan. Dikarenakan ada beberapa sistem dalam *website* Zest hotel terdapat kekurangan, maka perbaikan pada *website* Zest hotel sangatlah penting. Dengan melakukan perbaikan pada *website* Zest hotel diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kebutuhan pelanggan yang terpenuhi terhadap suatu layanan dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan tersebut. Dampak dari kualitas produk dan layanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan sangat erat kaitannya (Kotler & Keller, 2012). Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa perlunya sebuah perbaikan terhadap layanan *website* Zesthotel.com sebagai perusahaan yang sedang berkembang dalam bidang perhotelan. Dengan melakukan perbaikan pada *website* Zesthotel.com, diharapkan kepuasan pelanggan akan meningkat.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Gambar I.6, maka diperlukan suatu identifikasi kebutuhan pada *website* Zesthotel.com. Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan layanan *website* zesthotel.com berdasarkan dimensi *E-Servqual*?
2. Bagaimana klasifikasi atribut berdasarkan hasil pengukuran data menggunakan Metode *E-Servqual*?
3. Bagaimana klasifikasi atribut berdasarkan hasil pengukuran data menggunakan Model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan konsumen yang diprioritaskan sebagai *True Customer Needs*?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen layanan *website* Zesthotel.com berdasarkan dimensi *E-Service Quality*.
2. Mengukur atribut berdasarkan keusioner Metode *E-Service Quality*
3. Mengukur atribut berdasarkan keusioner Metode Model Kano.
4. Menentukan atribut kebutuhan konsumen yang diprioritaskan sebagai *True Customer Needs*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya sampai pada tahap penentuan rekomendasi, tidak sampai pada tahap implementasi.
2. Tidak melakukan perhitungan biaya.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi masukan kepada pihak *e-commerce* Zesthotel.com agar dapat meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga mampu mempertahankan pelanggan atau menarik pelanggan baru dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Memberikan informasi mengenai kebutuhan pelanggan terhadap *website* Zest Hotel.
3. Memberikan masukan kepada pihak perusahaan sebagai pertimbangan layanan *website* Zest Hotel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Hasil penelitian ini dijadikan sebagai informasi tambahan khususnya untuk penelitian yang mengangkat isu tentang kualitas layanan online (e-servqual) dan dapat pula dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun rincian sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisi teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas hasil dari penelitian terdahulu

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi tahap merumuskan masalah penelitian, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variable penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan, dan pengolahan data, melakukan uji validasi dan reliabilitas dan merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi bahasan terkait tahapan pengumpulan data kuesioner E-Servqual dan kuesioner Model Kano. Setelah diperoleh semua data yang diperlukan, dilakukan pengolahan data menggunakan rumus NKP dan Tabel evaluasi Model Kano.

Bab V Analisis

Bab ini berisi bahasan terkait analisis hasil pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari tersebut berdasarkan atribut keluhan pelanggan. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi bagi pihak Zesthotel.com dalam meningkatkan layanan *website*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi bahasan terkait kesimpulan dan hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis yang menjawab tujuan awal penelitian. Bab ini juga berisi saran bagi zesthotel.com terkait atribut yang dibutuhkan untuk dapat menarik minat dan kepuasan pelanggan baru dan saran saran untuk penelitian selanjutnya.