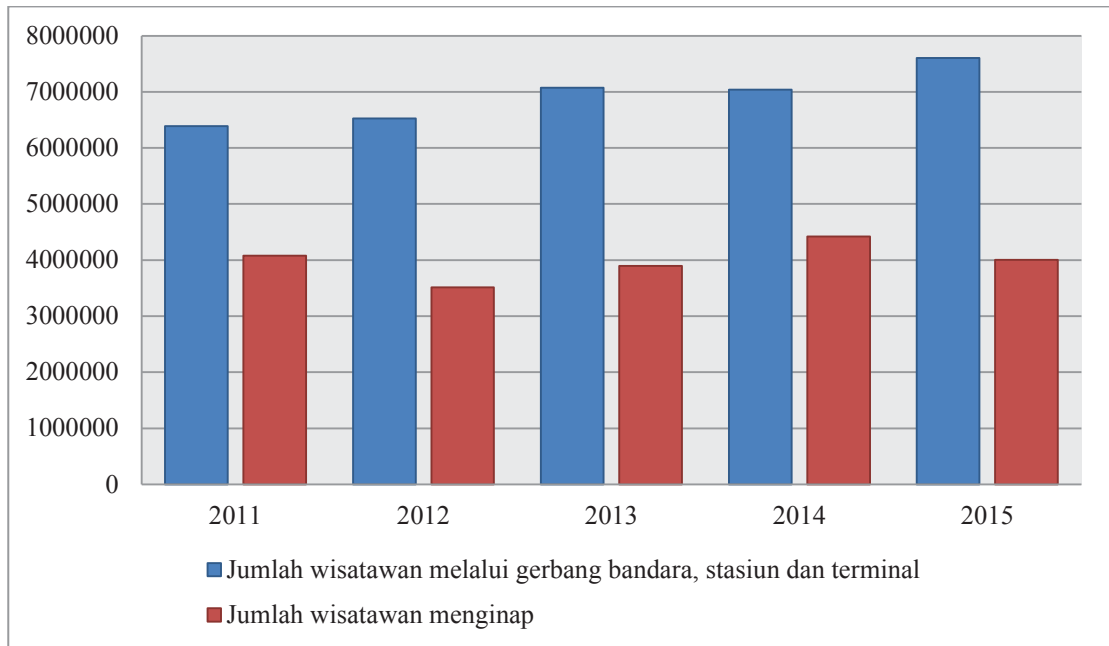


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era saat ini khususnya di Indonesia, peran industri pariwisata dalam pertumbuhan ekonomi memiliki peran penting. Pariwisata merupakan salah satu cabang terbesar dan paling prospektif dalam ekonomi dunia (Lin, 2014 dalam Wulandari dkk,2018). Hal ini dibuktikan dengan peta pendapatan negara di sektor pariwisata pada tahun 2017 diketahui sukses mengalahkan Malaysia dan Singapura. Besar pendapatan Indonesia di sektor pariwisata telah menyumbang dalam hal pembangunan nasional hingga Rp409 triliun atau sekitar 2 sampai 5 persen dari total APBN Indonesia pada saat itu (Echi, 2017). Menurut data dari Kementerian Pariwisata RI (2018), mencatat kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada Januari sampai Juli 2018 sebesar 9.062.465 dan tahun 2017 sebesar 8.025.699. Berdasarkan data tersebut wisatawan yang datang ke Indonesia mengalami peningkatan sebesar 12,92 persen. Jumlah wisatawan yang meningkat dapat mempengaruhi industri pariwisata dan memiliki potensi yang menjanjikan untuk berperan di bidang industri pariwisata. Salah satu industri pariwisata yaitu Hotel yang merupakan fasilitas menginap untuk wisatawan yang datang ke Indonesia khususnya yang berada di kota Bandung.

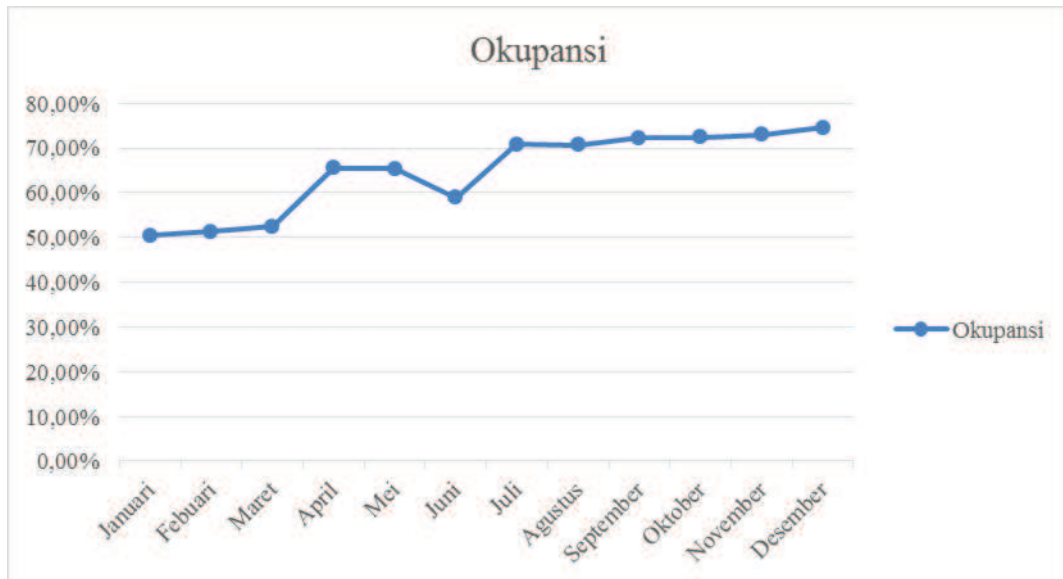
Kota Bandung pada tahun 2016 terdapat 6,9 juta wisatawan (Danial, 2017) dan tahun 2017 terdapat 6,9 juta wisatawan (Kanasari, 2018). Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwa tahun 2018 wisatawan yang datang ke kota Bandung dapat diprediksikan relatif stabil di angka 6 juta hingga 8 juta wisatawan. Dari data tersebut, dapat dilihat jumlah wisatawan melalui gerbang bandara, stasiun dan terminal selalu meningkat dari tahun 2011 sampai dengan 2015 walaupun adanya penurunan pada tahun 2013 ke 2014 sebesar 0,24 %. Jumlah wisatawan menginap lebih besar di dibandingkan dengan jumlah pengunjung tidak menginap walaupun adanya penurunan di tahun 2012 dan 2015. Seiring dengan meningkatnya pengunjung yang datang ke kota Bandung jumlah kebutuhan menginap semakin meningkat.



Gambar I. 1 Rekapitulasi data perbandingan Jumlah Wisatawan yang melalui Bandara, Stasiun dan Terminal dan Jumlah Wisatawan yang Menginap di Wilayah Bandung dari tahun 2011 hingga 2015

(Sumber: ppid.bandung.go.id)

Jumlah kebutuhan wisatawan yang menginap dapat mempengaruhi persaingan hotel-hotel yang ada di Kota Bandung. Oleh karena itu, fasilitas dan jasa yang ditawarkan harus baik dan mengalami perkembangan seiring adanya kebutuhan dari wisatawan. Hotel XYZ merupakan salah satu hotel bintang empat di Kota Bandung terletak di Jl. Supratman, Kota Bandung. Hotel XYZ berdiri pada tahun 2015, hingga saat ini Hotel XYZ memiliki 181 kamar yang memiliki desain *modern* dan memiliki fasilitas *digital*. Hotel XYZ memiliki beberapa fasilitas seperti *meeting room*, *executive floor*, *smart rooms*, *rooms and suites*, *swimming pool* dan fasilitas lainnya. Berdasarkan Gambar I.2 menunjukkan Data Okupansi Hotel XYZ pada tahun 2017 pada setiap bulannya.



Gambar I. 2 Data Okupansi Hotel XYZ pada tahun 2017

(Sumber: Data Internal Hotel XYZ)

Jumlah okupansi maksimal dalam satu bulan mencapai 5611 kamar. Berdasarkan Gambar I.2 tentang Data Okupansi Hotel XYZ pada tahun 2017 dapat dilihat bahwa mengalami peningkatan di bulan April, Juli, September hingga Desember dengan peningkatan terbesar di bulan April sebesar 13,08 % walaupun adanya penurunan pada bulan Mei, Juni dan Agustus dengan penurunan terbesar di bulan Juni 6,47%. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian HR Hotel XYZ, peningkatan okupansi pada bulan Juli dan Desember dikarenakan libur nasional dan tahun baru sehingga banyaknya wisatawan yang datang ke Kota Bandung. Selanjutnya, peningkatan okupansi pada bulan April adalah jumlah okupansi normal yang terjadi setelah terjadinya penurunan yang signifikan pada bulan Januari. Berdasarkan nilai okupansi Hotel XYZ cenderung memiliki *trend* positif dan selalu konsisten. Berdasarkan Tabel I.1 tentang *Online Travel Agents*, Hotel XYZ berada di posisi sebagai *market challenger* pada urutan kedua dibawah Hotel ABC sebagai kompetitor dan *market leader* untuk hotel bintang empat di Kota Bandung. Oleh karena itu, Hotel XYZ dapat mempertahankan *trend* positif dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung hotel agar dapat berada di posisi *market challenger* dan berdasarkan hasil diskusi dengan pihak HR Hotel XYZ, Hotel XYZ memiliki tujuan menjadi *market leader*. Salah satu faktor yang menentukan kualitas Hotel dan tingkat keberhasilan adalah

kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung (Sviokla, dalam Lupiyoadi 2001)

Menurut data dari Expedia dan Phocuswright (2015), merupakan perusahaan yang meneliti dibidang *Online Travel Agent* (OTA) di Asia Pasifik nilai reservasi hotel di Indonesia melalui OTA tahun 2015 mencapai Rp2 triliun dengan rata-rata laju pertumbuhannya mencapai 200-300 persen untuk setiap tahunnya dan diprediksikan akan terus meningkat pada tahun-tahun selanjutnya. Maka berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa pengaruh OTA dalam pemesanan hotel di Indonesia cukup tinggi. Menentukan *website* OTA berdasarkan *google trends* didapatkan Traveloka, Agoda dan Pegi-peggi merupakan lima teratas dan faktor penentuannya juga berdasarkan ketersediaan Hotel XYZ pada *website* OTA tersebut. Pada Tabel I.1 menunjukkan perbandingan beberapa nilai *review* dari 10 hotel dengan kelas yang sama dengan hotel XYZ yaitu hotel bintang empat menurut *Online Travel Agent*.

Tabel I. 1 Nilai *Review* perbandingan beberapa hotel sekelas XYZ menurut *Online Travel Agent*

(Sumber: Website *Online Travel Agent*)

Rank	Hotel	Traveloka	Agoda	Pegi-peggi	Nilai Rata-Rata
1	Valley	9,1	8,3	9,3	8,90
2	XYZ	8,9	8,4	8,9	8,73
3	Holiday Inn	8,7	8,2	9,1	8,67
4	Aston	8,7	8,2	8,8	8,57
5	La Grande	8,8	8,1	-	8,45
6	Luxton	8,5	7,9	8,6	8,33
7	Amaroossa	8,6	7,5	8,4	8,17
8	Permata	8,5	7,2	8,5	8,07
9	Clove	8,4	7	8,2	7,87
10	Horison	8,1	6,9	-	7,50

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat bahwa Hotel XYZ memiliki nilai *review* rata-rata sebesar 8,73 pada beberapa website OTA, yang menunjukkan bahwa kualitas hotel XYZ masuk kedalam kategori baik. Menurut keseluruhan pihak Manajemen Hotel XYZ beranggapan bahwa nilai *review* ini sangat penting karena saat ini, dengan tingginya penggunaan internet, *customer* dapat dengan mudah mencari

dan menentukan hotel hanya dengan membuka web OTA dan menentukan pilihan dengan melihat nilai *review* hotel yang mereka inginkan. Hotel XYZ memiliki nilai *review* yang baik berada di urutan ke 2 tetapi nilai tersebut mengindikasikan bahwa Hotel XYZ belum maksimal dalam layanan yang diberikan kepada *customer*.

Pada penelitian ini dilakukan survei pendahuluan tentang kategori keluhan pengunjung pada *Guest Comment* di Hotel XYZ. Berdasarkan Tabel I.2 menunjukkan bahwa terdapat beberapa keluhan terhadap Hotel XYZ yang didapatkan dari rekapan *guest comment* Hotel XYZ pada tahun 2017 hingga 2018 sebanyak 75 data yang tersedia. Terdapat lima dimensi keluhan pengunjung yang merupakan rekapan komentar yang diberikan *customer* setelah menginap di Hotel XYZ. Data tersebut mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada layanan Hotel XYZ dan bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel XYZ sehingga dapat digunakan sebagai dasar menyusun tahap penelitian selanjutnya.

Tabel I. 2 Kategori Keluhan Pengunjung pada *Guest Comment* Hotel XYZ
(Sumber: *Guest Comment* Hotel XYZ, Google 2018)

Dimensi	Keluhan Pengunjung	Persentase
<i>Reliability</i>	Fasilitas kamar untuk harga termurah tidak sesuai	14%
	Makanan tidak bervariasi setiap harinya	
<i>Assurance</i>	Staf pelayanan berbelit ketika menyampaikan arah jalan	6%
	Penyampaian menu tersedia makanan lama	
<i>Emphaty</i>	Beberapa staf pelayanan tidak menerapkan 3S	24%
	Staf pelayanan kurang komunikatif dengan pengunjung	
<i>Responsiveness</i>	Beberapa OTA tidak tersedia fitur <i>booking</i> kamar	18%
	Staf pelayanan kurang cepat tanggap dalam membantu pelayanan hotel	
<i>Tangibles</i>	Fasilitas luas kolam renang yang kurang	54%
	Fasilitas luas lahan parkir	
	Pintu masuk yang memutar balik arah	

Pada penelitian ini didapatkan data mengenai rekapitulasi data perbandingan jumlah wisatawan yang datang ke kota Bandung dan jumlah wisatawan yang menginap di Kota Bandung, didapatkan nilai okupansi Hotel XYZ, didapatkan nilai *review* beberapa perbandingan Hotel sekelas XYZ menurut *Online Travel Agent*, dan melakukan survei pendahuluan tentang kategori keluhan pengunjung

pada *Guest Comment* Hotel XYZ. Data tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas layanan jasa Hotel XYZ dalam memenuhi kebutuhan pengunjung dan meningkatkan kepuasan pengunjung dikarenakan pihak Hotel XYZ belum dapat memenuhi kebutuhan *customer* sehingga mempengaruhi penilaian kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* yang sebelumnya telah dilakukan penelitian mengenai Perancangan Kualitas Layanan Pada Hotel XYZ Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pengunjung Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Berdasarkan Tabel I.3 terdapat hasil dari penelitian sebelumnya yaitu *true customer needs* yang merupakan kebutuhan pengunjung yang harus dipenuhi oleh pihak Hotel XYZ dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan mempertahankan kualitas yang telah ada.

Tabel I. 3 Hasil *True Customer Needs* Hotel XYZ

(Sumber: Hasya, 2019)

No	<i>True Customer Needs</i>	Dimensi	Kode TCN
1	Fasilitas kamar hotel lengkap	<i>Tangible</i>	TA - 05
2	Fasilitas olahraga hotel yang memadai		TA - 06
3	Fasilitas lapangan parkir hotel yang memadai		TA - 07
4	Staf pelayanan hotel memiliki kemampuan komunikasi yang baik	<i>Emphaty</i>	EM - 04
5	Staf pelayanan hotel bersedia untuk membantu pengunjung	<i>Responsiveness</i>	RP - 02
6	Staf pelayanan hotel merespon permintaan pengunjung dengan cepat		RP - 03
7	Hotel memberikan harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang di dapat	<i>Reliability</i>	RL - 02
8	Hotel memberikan pelayanan yang baik mulai dari awal masuk sampai keluar hotel		RL - 03
9	Hotel menyediakan menu sarapan yang bervariasi		RL - 04
10	Hotel menjamin keadaan lingkungan sekitar yang aman	<i>Assurance</i>	AS - 01

I. 2 Perumusan Masalah

Dalam menyelesaikan masalah penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ. Metode QFD itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan

kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk menerjemahkan *customer needs* menjadi target desain dan memuaskan pengunjung (Akao, 1996). Penelitian ini menggunakan hasil output dari penelitian sebelumnya Perancangan Kualitas Layanan pada Hotel XYZ Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pengunjung Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Peningkatan kualitas layanan dapat membantu memenuhi kepuasan pengunjung dan meningkatkan nilai okupansi Hotel XYZ. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka dapat diketahui permasalahan penelitian yang ingin diidentifikasi sebagai berikut :

1. Apa karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *true customer needs* dalam meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ?
2. Apa *critical part* yang akan digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas layanan Hotel XYZ yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* dalam meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ.
2. Mengidentifikasi *critical part* dalam meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ.
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak Hotel XYZ dalam meningkatkan kualitas layanan Hotel XYZ yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam membuat penelitian dibutuhkan batasan masalah yang diperlukan agar penelitian ini tidak menjadi terlalu luas dan menyimpang dari tujuan penelitian sebagai berikut :

1. *True Customer Needs* Hotel XYZ ini telah didapatkan dari penelitian sebelumnya menggunakan metode Model Kano.
2. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai iterasi kedua, yaitu *Matriks Part Deployment*.
3. Diasumsikan proses layanan Hotel XYZ tidak mengalami perubahan signifikan selama periode penelitian.
4. Penelitian ini hanya sampai perumusan rekomendasi program layanan sehingga tidak diperhitungkan keberhasilannya jika diimplementasikan.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang ingin dicapai adalah :

1. Sebagai referensi Hotel XYZ dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung.
2. Sebagai referensi ide-ide pengembangan konsep untuk perbaikan kualitas pelayanan.

I.6 Sistematikan Penulisan

Penelitian ini diuraikan dalam sistematikan penulisan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batas penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi mengenai konsep-konsep dan prinsip dasar yang dijadikan landasan teori bagi penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori ini berisi tentang: perbandingan metode peningkatan kualitas, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan juga penelitian terdahulu.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang menjadi panduan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian secara rinci. Bab ini terdiri dari dua sub bab yaitu model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini memuat hasil dari langkah-langkah yang berupa proses pengumpulan data terhadap *customer needs* dan pengolahan data QFD iterasi satu/ HoQ. Selanjutnya, tahapan pengembangan konsep dan pembuatan QFD iterasi dua/ *Part Deployment Matrix*.

BAB V Analisis dan Rekomendasi

Bab ini memuat analisis dari data yang telah diolah dan kemudian disusun rekomendasi yang tepat untuk Hotel XYZ

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian. Disamping itu, disajikan pula saran-saran bagi penelitian selanjutnya.