

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, beragam dan keunikan budaya dan lain sebagainya. Potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya. Dapat dikatakan bahwa perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ini dapat dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat hunian atau *occupancy rate* untuk hotel kelas ekonomi berada di kisaran 70% dan untuk kelas menengah berada di kisaran 80%. Angka ini bukan hanya didorong oleh jumlah wisatawan baik nusantara maupun mancanegara, namun juga karena dukungan pemerintah setempat yang menyelenggarakan beberapa *event* di hotel tersebut. (Sumber : <https://jenishotel.info/perkembangan-bisnis-perhotelan-dan-pariwisata-di-indonesia>)

Banyak dari pelaku bisnis yang beralih ke bisnis villa dan hotel dikarenakan melihat peningkatan omzet dan pangsa pasar yang luas. Meskipun telah banyak pemainnya, bukan berarti bisnis ini tidak prospek untuk dijalankan. Didukung dengan wisatawan yang tinggi, maka semakin menjanjikan untuk para pelaku bisnis villa dan hotel. Selain kota-kota besar di Indonesia, perkembangan bisnis hotel telah meluas ke daerah dan Kabupaten/Kota. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara mengenai Kunjungan Wisatawan Kabupaten Jepara pada tahun 2014-2017 pada Gambar 1.1.

Tabel I.1 Kunjungan Wisatawan Kabupaten Jepara pada Tahun 2014 - 2017

No	Nama Daya Tarik Wisata	2014		2015		2016		2017	
		Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus
1	Pantai Kartini	2340	230595	2939	230012	3589	250334	4285	191133
2	Pantai Bandengan	3930	281297	3664	302238	4600	311126	5114	267317
3	Songgolangit	13	23689	58	9048	22	10990		11811
4	Banteng ortugis	544	112017	211	112089	134	100795	101	267317
5	Karimunjava	8669	71081	7579	84536	7317	110795	7819	11811
6	Pulau Panjang	896	70617	576	43074	153	36682	20	87004
7	Pantai Blebak			110	34275	33	25908		69237
8	Pantai Teluk Awur			514	30071	404	33602	1196	36837
9	Pantai Empu Rancak					12	23785	73	28369
10	Pantai Pailus					14	15284	7	61546
11	Pantai Bringin						17419		35556
12	Pantai Ombak Mati/Bondo						12015	281	18756
13	Pulau Mandalika						1476		12066

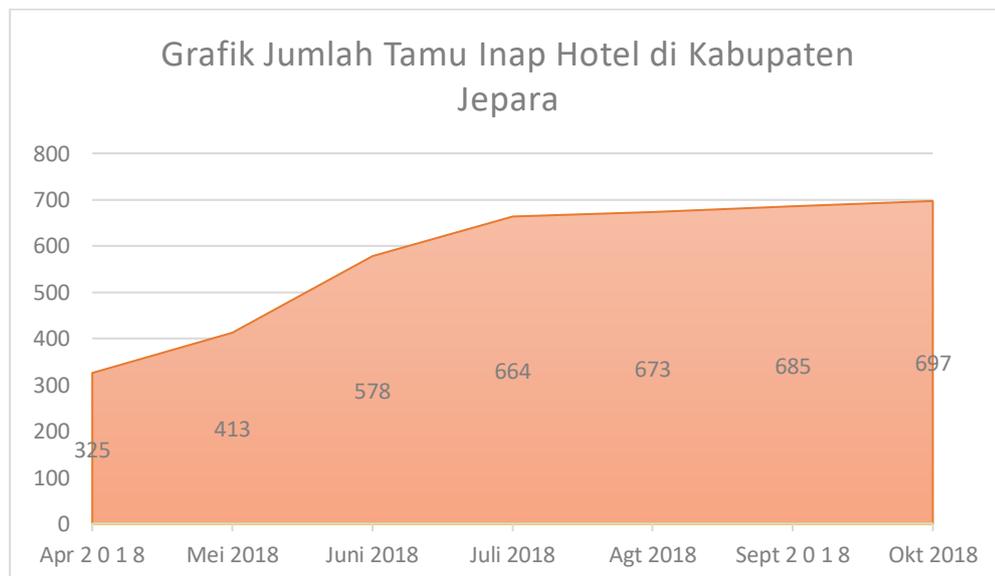
No	Nama Daya Tarik Wisata	2014		2015		2016		2017	
		Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus
14	Ari-Ari Kartini	306	34041	32	10289		4317	4	13591
15	Museum Kartini	198	10654	89	10736	121	10298	238	280946
16	Makam Mantingan	57	221918	36	296098		240792		19946
17	Perang Obor	62	33500	65	39450		40110		3000
18	Jembul Tulakan	10	15500		20000				56751
19	Hari Jadi Jepara	35	11000	80	50124	368	52500	91	67100
20	Baratan	25	23500	30	55412	35	55650		23640
21	Sonder	26	33511		33532		17908		23640
22	Lomban	1094	148125	1211	150080	1049	178369	700	180000
23	Klenteng Hian Thian ST						3547		6178
24	KOP	1672	50330	1369	52786	435	47240	230	45404
25	Pungkruk	973	49540	24	6924	8	5947		8939
26	WB. Tiara Park				13365		11633		13231
27	Jepara Outer Park (JOP)								14357

No	Nama Daya Tarik Wisata	2014		2015		2016		2017	
		Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus
28	Gong Perdamaian Desa Plajan				20470		8394	1809	64693
29	Telaga Sejuta Akar						4774		3932
30	Goa Manik Pecatu			2527	32265		8207	3709	38929
31	Goa Tritip						4838		3269
32	Desa Wisata Tempur						1758		7899
33	Desa Petekeyan					73	12182	596	19533
34	Desa Troso					77	22546	834	35495
35	Lain-Lain		28700			2784	41619	914	223410
Jumlah		20850	1449615	21114	1636874	21228	1722840	28021	1970243

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara)

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa Kunjungan Wisatawan Kabupaten Jepara pada tahun 2014-2017 mengalami peningkatan signifikan selama 4 tahun terakhir pada Wisnur (Wisatawan Nusantara) sedangkan pada Wisman (Wisatawan Mancanegara) mengalami penurunan dan kenaikan. Hal ini disebabkan karena Wisatawan Mancanegara kurang tertarik dengan tempat wisata yang ada di Kabupaten Jepara ini. Pada Gambar 1.1 tersebut menunjukkan bertambahnya tempat wisata yang ada di Kabupaten Jepara. Namun, tidak menutup kemungkinan jika munculnya tempat pariwisata yang baru akan membuat tempat pariwisata yang lama akan mengalami pengurangan pengunjung atau biasa kita sebut dengan sepi pengunjung. Artinya, jika suatu tempat wisata ingin pengunjungnya stabil, sebaiknya tempat wisata tersebut setiap bulannya atau setiap tahunnya selalu mengembangkan tempat wisata tersebut dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitasnya agar wisatawan selalu ingin mengunjungi tempat wisata tersebut.

Kabupaten Jepara saat ini memiliki 29 akomodasi penginapan dengan kategori hotel bintang maupun hotel melati. Jumlah pengunjung hotel tersebut mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, untuk kategori hotel bintang jumlah peningkatan pengunjung atau tamu inap hotel dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.1 Grafik Jumlah Tamu Inap Hotel di Kabupaten Jepara  
(Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara)

Dilihat dari gambar I.2 jumlah tamu inap hotel di Kabupaten Jepara setiap bulannya selalu ada peningkatan. Dengan adanya peningkatan jumlah pengunjung hotel, maka dapat dikatakan bahwa akomodasi hotel masih diperlukan untuk menampung jumlah pengunjung di tahun yang akan datang.

*Seaside Beach Resto & Lounge* merupakan Villa yang mempunyai konsep Eropa Minimalis yang berlokasi di Desa Mulyoharjo RT 02/RW 04, Mulyoharjo, Jepara. *Seaside Beach Villa & Resto* berada persis menjorok ke bibir pantai, para wisatawan juga dapat menikmati makanannya sambil duduk santai ditemani ombak dan angin laut yang menyejukkan *Seaside Beach Resto & Lounge* berdiri pada tahun 2014. Pada tahun 2012 hanya terdapat empat atau lima tempat nongkrong atau bersantai di Kabupaten Jepara, sehingga saya dan keluarga membangun *Seaside Villa & Resto* untuk menjadikan salah satu alternatif untuk menikmati makanan sambil duduk santai ditemani dengan suasana pantai. Jika ingin menghabiskan sore dengan berolahraga, di lantai 2 *Seaside Beach Resto & Lounge* juga menyediakan area untuk membakar kalori, karena *Seaside Beach Resto & Lounge* juga menyediakan arena *Gym & Fitness Center*.

Untuk mencapai suatu hubungan yang baik dengan konsumen, pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan dan fasilitas demi mencapai kepuasan terhadap kebutuhan konsumen tersebut. Pelayanan yang optimal dan ketersediaan fasilitas yang memadai akan memberikan kepuasan kepada konsumen ketika bertransaksi dan berinteraksi dengan perusahaan. Hasil yang didapat adalah konsumen yang puas akan menjadi konsumen tetap dan menjadi sumber informasi serta menarik konsumen yang lainnya untuk datang. Perusahaan akan berhasil memperoleh konsumen dalam jumlah yang banyak apabila perusahaan tersebut dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Ketika konsumen sudah merasa puas, maka akan terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen. Hal ini diharapkan dapat menciptakan rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Jumlah konsumen yang menginap atau bermalam di *Seaside Beach Resto & Lounge* pada periode April 2018 sampai Oktober 2018 mengalami peningkatan dan penurunan sehingga jumlah konsumen yang datang untuk bermalam atau

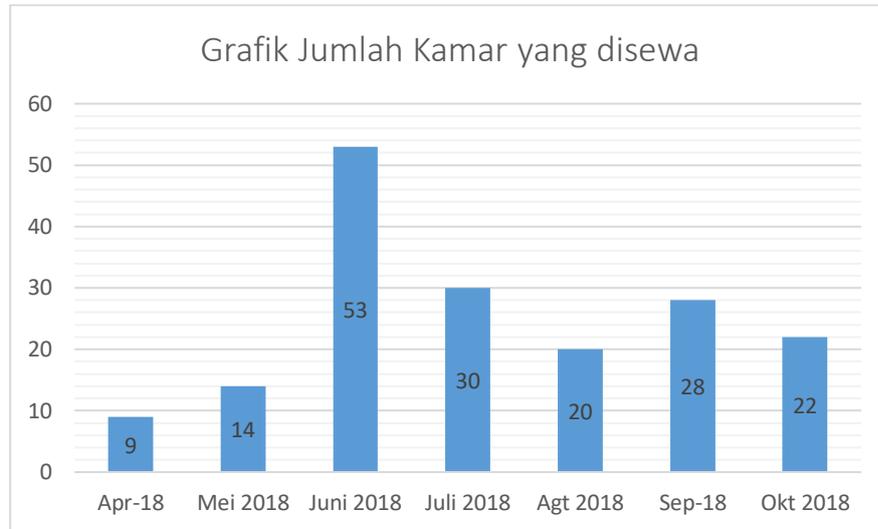
menginap di *Seaside Beach Resto & Lounge* masih belum stabil. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan dan masukan dari konsumen. Untuk menampung keluhan konsumen, *Seaside Beach Resto & Lounge* melakukan wawancara terbuka terhadap 20 konsumen untuk mendengar keluhan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia pada *Seaside Beach Resto & Lounge*.

Tabel I.2 Keluhan Konsumen *Seaside Beach Resto & Lounge*

No	Keluhan
1	Ruang serba guna diperluas
2	Ingin adanya kolam berenang
3	Telepon <i>line</i> diperbaiki
4	Parkiran diperluas
5.	Gym Center diperluas dan diperbanyak alatnya
6.	Beberapa karyawan kurang ramah

(Sumber: Data Internal Perusahaan)

Dari hasil wawancara, didapatkan keluhan konsumen *Seaside Beach Resto & Lounge*. Hal yang paling dikeluhkan oleh konsumen adalah tidak adanya telepon line pada setiap kamar hotel. Beberapa keluhan dari konsumen ini memberikan dampak dan pengaruh terhadap konsumen yang akan menginap pada hotel kami. Berikut merupakan jumlah kamar yang disewa perbulannya pada periode April 2018 sampai dengan Oktober 2018.



Gambar I.2 Grafik Jumlah Kamar yang disewa

(Sumber: Data Internal Perusahaan - Konsumen yang menyewa melalui *Booking.com*)

Dilihat dari gambar I.3 terhadap konsumen yang menginap di *Seaside Beach Resto & Lounge* dapat dilihat jumlah tamu yang menginap di *Seaside Beach Resto & Lounge* mengalami kenaikan dan penurunan yang terjadi akibat adanya perubahan musim yang terjadi di Indonesia, selain itu jumlah kenaikan dan penurunan jumlah tamu inap hotel terjadi akibat ketersediaan fasilitas dan pelayanan maka *Seaside Beach Resto & Lounge* harus segera membenahi atau memperbaiki ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan oleh konsumen. Untuk itu, tahap pertama yang dapat dilakukan oleh *Seaside Beach Resto & Lounge* adalah dengan menganalisis apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Kemudian, pada tahapan selanjutnya data-data dari *Voice of Customer (VOC)* tersebut diolah untuk menghasilkan suatu *output* yang dapat dijadikan solusi pada pelayanan yang optimal. Beberapa tahapan tersebut merupakan langkah yang akan digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada dan menemukan perbaikan kualitas bagi *Seaside Beach Resto & Lounge*. Sehingga, keinginan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan membawa *Seaside Beach Resto & Lounge* menjadi lebih berkembang dan bersaing dengan kompetitor sekitar yang serupa.

Salah satu metode yang digunakan untuk memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaing lainnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas *Seaside Beach Resto & Lounge* adalah menggunakan metode QFD. Menurut Tony Wijaya (2011:34), metode QFD merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam perencanaan pengembangan yang tepat. Metode QFD (*Quality Function Deployment*) menciptakan suatu nilai tambah sebagai usulan dalam memperbaiki suatu fasilitas dan pelayanan untuk menjadi lebih unggul dan dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen. Maka, dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat mengidentifikasi kebutuhan dari konsumen seperti kepentingan dan kepuasan konsumen serta mampu memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas pada *Seaside Beach Resto & Lounge* menjadi lebih baik dan lebih unggul.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pada *Seaside Beach Resto & Lounge* perlu dilakukan untuk mengurangi keluhan dari para pelanggan. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode peningkatan kualitas untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tahapan yang digunakan pada metode QFD berdasarkan *Voice of Customer* yang telah dilakukan. Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan *Seaside Beach Resto & Lounge*?
2. Apa saja usulan karakteristik teknis untuk meningkatkan kualitas layanan *Seaside Beach Resto & Lounge* dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan?
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas konsumen pada *Seaside Beach Resto & Lounge* untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah diatas. Berikut merupakan tujuan penelitian ini:

1. Menentukan atribut kebutuhan pelanggan Seaside *Beach Resto & Lounge*.
2. Merumuskan usulan perbaikan karakteristik teknis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan Seaside *Beach Resto & Lounge*.
3. Merancang usulan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas konsumen pada Seaside *Beach Resto & Lounge* untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan dan keinginan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas hotel.
- b. Penelitian ini dapat sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

##### **a. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas dengan metode *Quality Function Deployment*.

##### **b. Bagi Perusahaan**

Dapat sebagai informasi dan masukan bagi perusahaan untuk pengembangan konsep perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk menghadapi persaingan pasar dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian dengan topik yang sejenis.

## **I.5 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, perlu adanya batasan masalah agar pembahasan di dalam penelitian ini tidak keluar dari topik pembahasan. Berikut merupakan batasan masalah dari penelitian ini:

1. Responden untuk wawancara dan penyebaran kuesioner adalah konsumen *Seaside Beach Resto & Lounge*.
2. Penelitian ini membahas mengenai perbaikan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan meningkatkan kenyamanan konsumen *Seaside Beach Resto & Lounge*.
3. Pengolahan data dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*) hingga dua iterasi, yaitu HoQ (*House of Quality*) dan *Part Deployment*.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

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

### **Bab II Landasan Teori**

Landasan teori yang dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Dalam hal ini memuat teori yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis menggunakan data yang dikaji, cara penilaian agar mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisis.

#### Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan data yang menunjang penelitian dan data tersebut akan diolah sesuai dengan metode yang telah dikonsepsikan pada bab sebelumnya. Selanjutnya, data yang telah diolah tadi akan dianalisis untuk mendapatkan suatu solusi perbaikan.

#### Bab V Analisis

Bab ini akan dilakukan analisis terhadap hasil dari pengolahan data dan usulan perbaikan ada bab sebelumnya. Analisis perbandingan keadaan aktual dengan keadaan usulan perbaikan juga dijabarkan pada bab ini.

#### Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi perusahaan sebagai solusi perbaikan dan bagi penelitian selanjutnya agar menjadi masukkan di masa yang akan datang.