

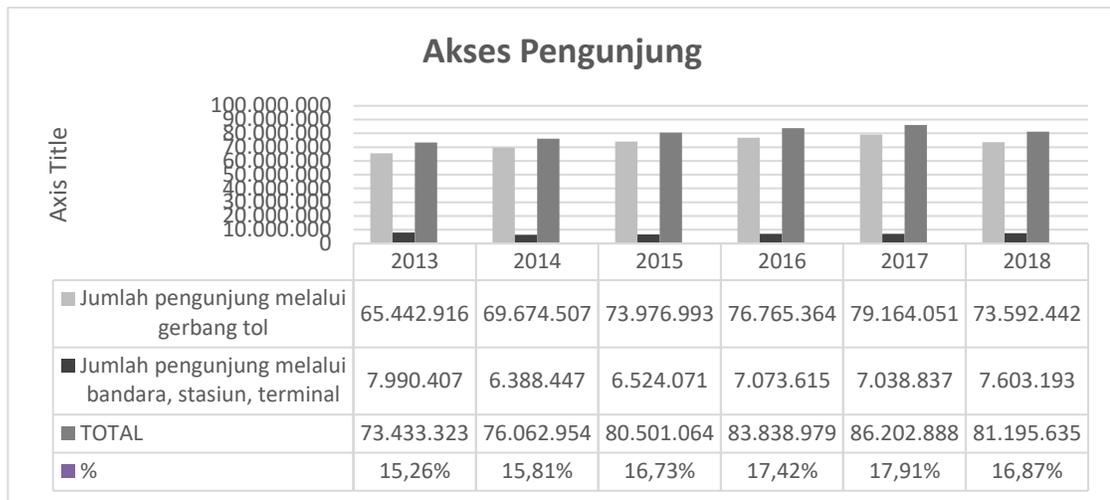
BAB I PENDAHULUAN

I. 1. Latar belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang harus diperhitungkan di Kota Bandung yang juga dikenal sebagai kota pariwisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus berkembang, karena memberikan peluang usaha bagi siapa saja yang terlibat didalamnya. Salah satu pihak yang mempunyai pengaruh besar dalam mendukung sektor pariwisata adalah penyedia layanan penginapan atau hotel. Hotel sebagai salah satu akomodasi telah menjadi industri yang bersifat *global*. Hal tersebut berdampak pada tingginya kompetisi antar hotel di Kota Bandung. Dalam keadaan seperti itu, maka sangat penting bagi setiap hotel untuk mempunyai keunggulan yang kompetitif.

Sebagai salah satu kota terbesar yang ada di Indonesia dan juga memiliki letak wilayah daerah yang sangat strategis bagi para wisatawan, Kota Bandung juga memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ada di Indonesia maupun wisatawan mancanegara, dikarenakan pesatnya perkembangan yang terjadi pada objek wisata di Kota Bandung yang sangat beragam. Didukung pula dengan akses yang cukup banyak dan mudah untuk dapat berkunjung ke Kota Bandung.

Berikut merupakan akses yang digunakan para wisatawan yang akan berkunjung ke Kota Bandung berdasarkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Bandung.

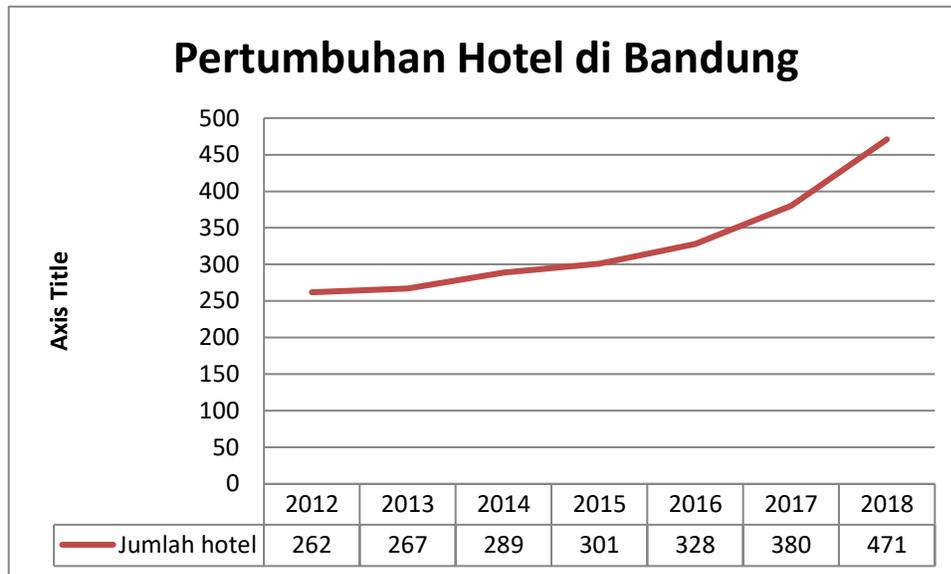


Gambar I. 1 Akses Pengunjung ke Kota Bandung

Sumber: PPID Kota Bandung, 2018

Berdasarkan Gambar I. 1 akses yang tersedia yaitu melalui gerbang tol, bandara, stasiun, dan juga terminal. Dapat dilihat pada grafik jika pengunjung yang datang ke Kota Bandung berjumlah total sebanyak 73.433.323 pengunjung pada tahun 2013. Sedangkan pada tahun 2014 jumlah pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,55% atau sama dengan 2.629.631 pengunjung ditahun tersebut. Begitu pula dengan grafik pada tahun 2015, jumlah pengunjung kembali mengalami peningkatan sebesar 0,92% atau sama dengan 4.438.110 pengunjung. Begitu juga yang terjadi pada tahun 2016, peningkatan yang terjadi mencapai 0,69% atau berjumlah 3.337.915 pengunjung dari tahun sebelumnya. Hingga pada tahun 2017, jumlah peningkatan total yang ada sebesar 0,49% atau sebanyak 2.363.909 pengunjung yang terus meningkat dari tahun sebelumnya. Dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung, maka semakin banyak pula peningkatan jumlah hotel yang berada di Kota Bandung. Maka persaingan antar perusahaan sejenis tidak dapat di hindari dan akan membuat persaingan dalam mendapat *customer* akan semakin kompetitif. Agar perusahaan dapat bersaing maka setiap perusahaan harus menunjukkan keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri.

Berikut merupakan pertumbuhan hotel yang berada di Kota Bandung berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI):



Gambar I. 2 Grafik Pertumbuhan Hotel di Bandung dari tahun 2012 - 2018

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat dan PHRI

Berdasarkan Gambar I. 2 Dapat dilihat grafik jumlah pertumbuhan hotel yang ada di Kota Bandung berdasarkan data dari tahun 2012 hingga tahun 2018. Pada tahun 2012, Kota Bandung mempunyai hotel berjumlah 262 hotel. Sedangkan pada tahun 2013 jumlah hotel di Kota Bandung meningkat menjadi 267 hotel. Peningkatan jumlah pertumbuhan hotel di Kota Bandung terus meningkat di tahun 2014 sebanyak 289 hotel. Dan pada tahun 2015 peningkatan hotel di Kota Bandung menjadi 301. Pada tahun 2016 hotel di Kota Bandung meningkat kembali hingga 328 hotel. Juga pada tahun 2017 hotel di Kota Bandung mempunyai sebanyak 380 hotel. Hingga pada tahun 2018 jumlah hotel yang ada di Kota Bandung terus mengalami peningkatan sebanyak 471 hotel. Hal ini menunjukkan tingginya persaingan di dalam industri hotel di Kota Bandung.

Dengan tingginya persaingan, para pengelola hotel perlu meningkatkan kualitas layanan hotel agar memiliki kelebihan daya saing. Pertumbuhan hotel di Kota Bandung sangat

pesat mulai dari kelas melati 1 hingga kelas hotel bintang 5 yang tersebar di berbagai wilayah Kota Bandung, agar dapat bertahan atau meningkatkan popularitas dari perusahaan yang lain, setiap perusahaan perlu melakukan *continuous improvement* dengan tujuan tidak hanya sekedar bertahan akan tetapi dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di dibidang yang sama di Kota Bandung.

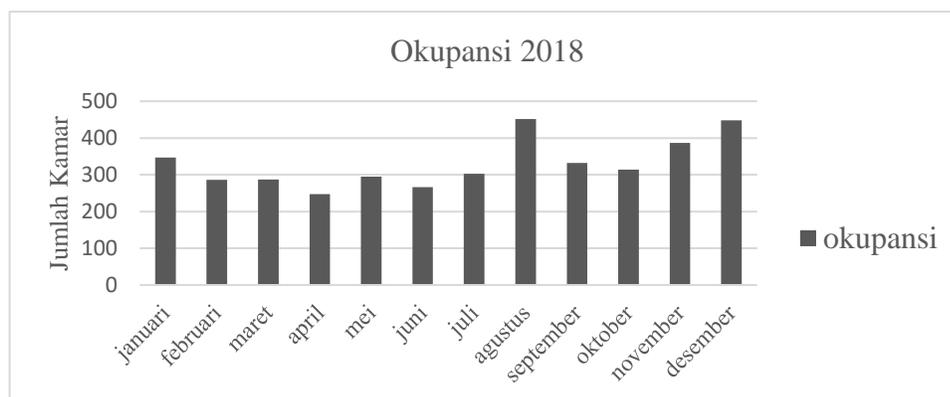
Hotel The Feli merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa layanan penginapan dan merupakan salah satu hotel berbintang 1 yang ada di Kota Bandung. Hotel The Feli memiliki lokasi yang terbilang cukup strategis yang berlokasi di Jl. Buah Batu, No. 152, Bandung, 40287. Seiring peningkatan kompetisi, Hotel The Feli sendiri saat ini sudah mencoba menawarkan pelayanan mereka dengan menyediakan kamar yang berjumlah 21 kamar dengan terdiri dari 4 kelas ruangan antara lain, standar A, standar B, *deluxe*, dan *superior*, yang juga pada hotel tersebut terdapat penyediaan fasilitas seperti *wifi*, *room service*, kopi/teh di *lobby*, ruang keluarga, *smoking area*, *TV*, *ATM*, salon kecantikan, *laundry service*, *AC*, dan juga lahan parkir. Dengan menyesuaikan terhadap kelas hotel dan juga pelayanan fasilitas yang telah disediakan oleh Hotel The Feli, pihak hotel memakai harga berkisar antara Rp. 250.000,00 hingga Rp. 510.000,00. Tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan di hotel saat ini, seperti tingginya permintaan konsumen terhadap kualitas, secara langsung berkaitan untuk lebih memahami atribut pelayanan hotel serta untuk dapat meningkatkan desain layanan yang sesuai dengan karakteristik Hotel The Feli.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk usaha seperti Hotel The Feli yang disebut dengan *SERVQUAL (service quality)*, yang merupakan sebuah alat ukur terhadap kualitas pelayanan dengan dimensi sebagai berikut : bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dengan bukti langsung secara nyata dapat terlihat., dimensi reliabilitas (*reliability*) merupakan kemampuan pihak hotel dalam memberikan pelayanan yang mencakup konsistensi kerja, dimensi daya tangkap (*responsiveness*) merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, dimensi jaminan (*assurance*) mencakup

pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, serta dimensi empati (*empathy*) meliputi peduli dan perhatian kepada pelanggan (Fandy Tjiptono, 2000:54-55).

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk dapat diperoleh melalui pengukuran atas kepuasan pelanggannya yang ditunjukkan melalui variabel harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan atau *perceived performance*. (Fandy Tjiptono, 2001:46). Kotler (1997: 95) menjelaskan bahwa jasa dapat diperingkat menurut kepentingan pelanggan (*customer importance*) dan kinerja perusahaan (*company performance*). Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Hotel The Feli sampai saat ini masih terbilang belum maksimal yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah hasil okupansi yang belum konsisten dan optimal. Penilaian dari *customer* yang belum memuaskan, penyediaan fasilitas pelayanan yang masih kurang dan belum memuaskan, dan juga disebabkan karyawan yang bekerja pada hotel tersebut sebagian besar tidak memiliki latar belakang ilmu perhotelan. Hal tersebut yang akan mengakibatkan pelanggan beralih ke hotel lain.

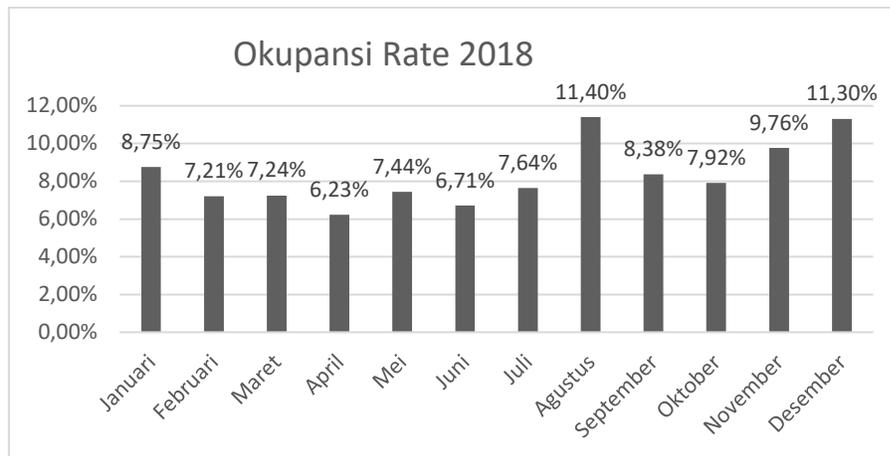
Berikut merupakan okupansi yang dimiliki oleh Hotel The Feli Bandung pada tahun 2018.



Gambar I. 3 Grafik Okupansi Hotel The Feli pada Tahun 2018

(Sumber: Hotel The Feli Bandung, 2018)

Berdasarkan Gambar I. 3 di atas, data okupansi hotel yang dimiliki oleh Hotel The Feli pada tahun 2018. Dapat dilihat jika pembelian kamar pada Hotel The Feli mengalami penurunan pada bulan Januari – Februari menurun sebanyak 61 kamar, lalu pada bulan Maret – April Hotel The Feli kembali mengalami penurunan sebanyak 40 kamar, kemudian pada bulan Mei – Juni penurunan penjualan kembali terjadi sebanyak 29 kamar, dan pada bulan Agustus hingga September okupansi Hotel The Feli menurun hingga 138 kamar. Dimana peningkatan penjualan kamar hanya terjadi pada beberapa bulan tertentu yaitu pada bulan Mei, Juli, Agustus, November dan juga Desember. Dimana pada bulan Mei peningkatan hanya mencapai 50 kamar dan begitu pula dengan bulan Juli dimana peningkatan yang ada hanya mencapai 40 kamar. Pada bulan Agustus terjadi peningkatan dikarenakan terdapat jadwal wisuda pada kampus Telkom University dan Hotel The Feli memiliki lokasi yang cukup dekat dengan kampus tersebut. Berikut merupakan tabel perbandingan Hotel The Feli Bandung dengan hotel lain yang memiliki penilaian fasilitas pelayanan yang lebih baik pada kelas yang sama.



Gambar I. 4 Grafik Okupansi Rate Hotel The Feli pada Tahun 2018

(Sumber: Hotel The Feli Bandung, 2018)

Berdasarkan Gambar I. 4 di atas, data okupansi hotel yang dimiliki oleh Hotel The Feli pada tahun 2018. Dapat dilihat jika pembelian kamar pada Hotel The Feli mengalami penurunan pada bulan Januari – Februari menurun sebesar 1.54%, lalu pada bulan Maret – April Hotel The Feli kembali mengalami penurunan sebesar 1.01%, kemudian pada bulan Mei – Juni penurunan penjualan kembali terjadi sebesar 0.73%, dan pada bulan Agustus hingga September okupansi Hotel The Feli menurun hingga 3.48%. Dimana peningkatan penjualan kamar hanya terjadi pada beberapa bulan tertentu yaitu pada bulan Mei, Juli, Agustus, November dan juga Desember. Dimana peningkatan dari bulan April ke bulan Mei peningkatan hanya mencapai 1,21% dan begitu pula dengan bulan Juli dimana peningkatan yang ada dari bulan Juni ke Juli hanya mencapai 0,93% . Peningkatan dari bulan Juli ke bulan Agustus terjadi peningkatan sebesar 3,76%.

Tabel I. Perbandingan Hotel The Feli dengan hotel lain

<i>Benchmarking Fasilitas</i>			<i>Rating Customer Review</i>			
THE FELI	Fasilitas	Naraya	Fasilitas	THE FELI		
	<i>Wifi</i>		<i>Room Service 24 jam</i>	Rating Review	Kebersihan	7,20
	<i>Room Service</i>		Lahan Parkir		Kenyamanan	7,35
	Kopi/teh di <i>lobby</i>		<i>Wifi, TV, AC</i>		Makanan	6,96
	<i>Early Check-in</i>		<i>Cafe</i>		Lokasi	8,14
	<i>Ruang keluarga</i>		<i>Restaurant</i>		Pelayanan	7,80
	<i>Smoking Area</i>		Kopi/teh di <i>lobby</i>			
	<i>TV</i>		<i>Lift</i>	Naraya		
	<i>ATM</i>		Aksesibel bagi penyandang disabilitas	Rating Review	Kebersihan	9,04
	Salon Kecantikan		Fasilitas rapat		Kenyamanan	9,01
	<i>Laundry</i>		<i>Fotocopy</i>		Makanan	8,29
	Penitipan Bagasi		Fasilitas Komputer		Lokasi	8,11
	Penjagaan hotel 24 jam		Ruang keluarga		Pelayanan	8,95
	Surat Kabar di <i>lobby</i>		Area bebas asap rokok			
	Resepsionis 24 jam		Menu sarapan			
	Lahan Parkir		Menu makan siang			
	<i>AC</i>		Menu makan malam			
	Ruang rapat		<i>ATM</i>			
			<i>Laundry</i>			
			Penitipan Bagasi			
	Taman					
	Penjagaan hotel 24 jam					

(Sumber: website *Online Travel Agent* Traveloka, 2019)

Berdasarkan Tabel I. 1 mengenai perbandingan fasilitas yang disediakan oleh Hotel The Feli dan Hotel Naraya. Dapat dilihat dari hasil data rekap yang ada, Hotel The Feli masih memiliki fasilitas yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan Hotel Naraya yang memiliki kelebihan terhadap fasilitas seperti *Restaurant*, *Lift*, Aksesibel terhadap penyandang disabilitas, fasilitas rapat, area bebas asap rokok, dan juga taman hiburan. Yang dapat menjadi nilai lebih terhadap pelanggan, agar pelanggan merasa lebih nyaman dan juga lebih merasa puas dengan kelebihan layanan yang diberikan oleh Hotel Naraya saat ini. Dengan meninjau berdasarkan hasil penilaian *review* dari pelanggan, terhadap beberapa aspek utama seperti, kebersihan, kenyamanan, makanan, lokasi, pelayanan. Dimana Hotel The Feli mendapat hasil sebesar 7,20 sedangkan Hotel Naraya mendapatkan hasil 9,04. Lalu pada aspek kenyamanan Hotel The Feli mendapatkan hasil penilaian sebesar 7,35 dan Hotel Naraya mendapat hasil penilaian sebesar 9,01. Dan pada aspek berikutnya adalah makanan , dimana Hotel The Feli mendapat penilaian sebesar 6,96 sedangkan Hotel Naraya mendapatkan nilai sebesar 8,29. Kemudian aspek selanjutnya adalah Lokasi dimana Hotel The Feli mendapat hasil penilaian yang lebih baik dari Hotel Naraya yaitu sebesar 8,14 sedangkan Hotel Naraya sebesar 8,11. Serta Aspek terakhir adalah pelayanan, dengan hasil penilaian terhadap Hotel The Feli yaitu sebesar 7,80 sedangkan Hotel The Feli mendapat penilaian sebesar 8,95. Yang pada akhirnya Hotel Naraya mendapatkan hasil tanggapan yang lebih baik dibandingkan dengan Hotel The Feli meskipun kelas dari kedua hotel berada pada kelas yang sama.

Tabel I. 1 Tanggapan Pelanggan

Variabel	Review Pelanggan	Persentase
<i>Tangible</i>	Hotel nyaman dan bersih	83%
	WC dan Kamar kurang bersih	
	WC tidak berfungsi dengan baik	
	Telefon tidak berfungsi dengan baik	
	Lampu tidur terkadang mengalami kerusakan	
	Kain penutup jendela sobek	
	Kamar berbau tidak sedap	
	Lahan parkir sempit	
	Kebersihan hotel masih kurang	
	Kebersihan hotel terjaga	
	AC dan TV berfungsi dengan baik	
	Ventilasi udara masih kurang	
	Tidak tersedianya ruangan untuk sarapan	
	Ukuran kamar yang masih sempit	
	Tidak tersedianya fasilitas lift	
	Fasilitas AC yang kurang dingin	
	Kondisi lobby yang kurang nyaman	
<i>Reliability</i>	Pelayanan yang sudah cukup baik	10%
	Menu sarapan tidak bervariasi	
	Tidak tersedianya pelayanan angkut barang	
<i>Responsiveness</i>	Pegawai masih kurang tanggap dalam melayani pelanggan	5%
<i>Emphaty</i>	Staff hotel yang ramah	2%

(Sumber: website *Online Travel Agent* Traveloka, 2019)

Dari Table I. 2 tanggapan pelanggan dapat dilihat bahwa Hotel The Feli memiliki 4 variabel dari data hasil rekapan, yaitu mengenai tanggapan pada variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *Emphaty*. Berdasarkan dari 60 *reviewer* terakhir yang telah menggunakan jasa Hotel The Feli pada tahun 2017 - 2018, data yang didapat pada variabel *tangible* memiliki paling banyak tanggapan dari pelanggan dengan persentase 83% dengan didapatkan tanggapan paling banyak mengenai Kamar Mandi dan Kamar Tidur kurang bersih. Sedangkan pada variabel *reliability* memiliki persentase tanggapan sebesar 10% yang didominasi oleh tanggapan mengenai *menu* makanan yang disediakan kurang bervariasi. Berikutnya adalah variabel *responsiveness* yang

memiliki persentase sebesar 5% dari hasil rekap yang membahas tanggapan mengenai kurang tanggapnya pegawai dalam melayani pelanggan. Terakhir adalah variabel *emphaty* yang mempunyai persentase 2% yang diikuti dengan tanggapan *staff* hotel yang ramah.

Untuk meningkatkan kualitas yang ada pada Hotel The Feli dapat menggunakan metode QFD yang dimana pengambilan data berdasarkan *Voice of Customer* dilakukan agar dapat mendapatkan akar masalah yang ingin diketahui untuk mengetahui tingkatan kualitas dari masing - masing jenis mulai dari *service* hingga fasilitas yang dimiliki oleh Hotel The Feli, dari hasil tersebut maka pihak hotel akan mengetahui jenis mana yang harus dipertahankan serta jenis mana yang harus di tingkatkan, sehingga kualitas layanan Hotel The Feli akan meningkat yang dapat menarik pelanggan untuk menginap di hotel tersebut.

I. 2. Rumusan Masalah

Perancangan sistem layanan hotel pada Hotel The Feli perlu dilakukan, agar dapat membantu pihak hotel memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh Hotel The Feli agar dapat mengoptimalkan pendapatan dan juga menyesuaikan fasilitas layanan yang tepat bagi para pelanggan. Dengan memperbaiki kekurangan – kekurangan tertentu seperti masalah kebersihan pada kamar hotel, kebersihan pada kamar mandi hotel, fasilitas – fasilitas pendukung pada kamar hotel, dan perbaikan pada layanan *room service*. Dengan cara memakai metode *Quality Fucntion Deployment* (QFD), yang merekap hasil dari pengolahan data *Voice of Customer* (VoC) yang dikelola pada metode Kano dan menggunakan *SERVQUAL* yang berbasis pada *customer needs* dengan tujuan mengevaluasi dan memberikan rekomendasi layanan yang tepat untuk Hotel The Feli.

Beberapa rumusan permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik teknis apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan Hotel The Feli dengan berdasarkan *customer needs* dalam memenuhi kepuasan pelanggan?

2. *Critical part* apa saja yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Hotel The Feli?
3. Rekomendasi apa saja yang dapat membuat kualitas layanan Hotel The Feli meningkat?

I. 3. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis Hotel The Feli berbasis dari *true customer needs*.
2. Mengidentifikasi *critical part* untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel The Feli.
3. Memberikan rekomendasi yang perlu digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel The Feli.

I. 4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian mengenai peningkatan kualitas layanan Hotel The Feli Bandung adalah sebagai berikut:

1. *Customer Needs* mengenai layanan apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel The Feli Bandung.
2. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa penginapan pada Hotel The Feli Bandung.
3. Penelitian ini hanya sampai pada tahap QFD tidak sampai tahap implementasi.

I. 5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dalam menggunakan jasa penginapan.
2. Dapat memberikan rekomendasi mengenai langkah apa yang harus dilakukan oleh Hotel The Feli Bandung dalam melakukan perbaikan layanan jasa.

I. 6. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi mengenai metode peningkatan kualitas layanan dan menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian secara rinci dalam model konseptual dan sistematika pemecahan masalah dengan meliputi; tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data dengan menggunakan metode QFD iterasi satu (*House of Quality*), pengembangan konsep (*concept development*), dan membuat *part deployment* yang dianalisis kemudian dilanjutkan ke dalam tahap pemberian rekomendasi, dan tahap penarikan kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengolahan Data

Pada bab ini berisi tentang pengumpulan data dan pengolahan data secara rinci, yang kemudian data tersebut akan diolah sesuai dengan yang telah ada pada bab III. Pengolahan data dengan beberapa urutan, yaitu QFD iterasi satu (*House of Quality*) yang mencakup pembuatan matriks perencanaan, penentuan karakteristik teknis, penentuan kekuatan hubungan antara *true customer needs* dengan karakteristik teknis, penentuan target, satuan, dan *ranking* untuk masing-masing karakteristik teknis. Setelah itu melakukan pengembangan dan pemilihan konsep menggunakan *decision matrices* dan selanjutnya melakukan QFD iterasi dua (*part deployment*) untuk menentukan *critical part*.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini dijelaskan analisis mengenai pengolahan data yang telah dilakukan pada bab IV. Masing-masing langkah dianalisis secara detail dan selanjutnya melakukan perumusan rekomendasi perbaikan untuk Hotel The Feli Bandung.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini serta saran untuk penelitian selanjutnya untuk Hotel The Feli Bandung.