

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Bandung Giri Gahana Golf & Resort merupakan hotel berbintang 3 memiliki tempat penginapan dengan kegiatan olahraga yang berlokasi di jalan raya Jatinangor KM 20. Memiliki lapangan golf berstandar internasional, kolam renang *outdoor* dan restoran. *Resort* ini dibentuk oleh HM Widarsadipradja dan wakil gubernur Jawa Barat Suhud Warnaen. Mereka ingin Bandung dan Jawa Barat lebih meriah menjadi daerah kunjungan wisata. Perusahaan ini berhasil diresmikan pada 26 Maret 1989. Resort ini dibawah manajemen PT Langen Kridha Pratyangga Tbk, dengan mengelola sarana olahraga dan juga wisata.

Tidak hanya lapangan golf saja, Bandung Giri Gahana Golf & Resort juga memiliki 47 kamar standar dan *suites*, serta 3 *cottages*. Semua kamar memiliki balkon, tamu dapat memilih untuk menyewa kamar yang pemandangannya lapangan golf atau pemandangan gunung Manglayang. Memiliki restoran yang bernama Jatinangor *Club House* Restoran disana kita bisa melihat hole 9 gahana dari lapangan golf yang ada. Bandung giri Gahana Golf & Resort lapangan golf yang dirancang oleh *Astro Asian Golf and Association*, menyediakan 15 jalur driving range dengan jarak 350 meter. Lahan yang memiliki luas 125,5 hektar lebih berfokus pada lapangan golf. Lapangan golfhote ini terdiri dari 18 hole, 9 hole bernama Giri yang artinya hutan sedangkan 9 hole lagi bernama Gahana yang artinya lembah. Untuk sampai ke Bandung Giri Gahana Golf & Resort, memakan waktu 30 menit dari kota bandung.

1.1.2 Logo Bandung Giri Gahana Golf and Resort



Gambar 1.1

Logo Bandung Giri Gahana Golf & Resort

sumber: Halaman utama Blog Bandung Giri Gahana Golf and Resort (2020)

Logo tersebut menggambarkan seseorang sedang bermain di lapangan golf yang berada pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort, karena lapangan golf menjadi ikon atau ciri khas yang ada pada hotel ini.

1.2 Latar Belakang

Pariwisata menjadi hal yang penting untuk suatu negara dan telah menjadi gaya hidup bagi sebagian besar masyarakat Indonesia (Kompasiana, 2018). Menurut Sandiaga Uno Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menjelaskan bahwa pariwisata dibangun dengan berfokus pada pariwisata berbasis budaya yang ada di tanah air akan menjadi daya tarik para wisatawan ketika melihat keramahan warga lokal, budaya, pengalaman unik, hal tersebut akan membuat potensi pariwisata menjadi istimewa serta membangun ekonomi kreatif (Kompas, 2020). Pemerintah Indonesia mengakui potensi kemajuan ekonomi yang dilakukan oleh industri pariwisata yang tangguh (Tempo.co, 2019)

Badan Pusat Statistik melansir kunjungan wisatawan ke Jawa Barat pada tahun 2019 adalah sebanyak 65,90 juta orang. Jumlah itu terdiri dari 63,3 juta wisatawan domestik dan 2,6 juta orang wisatawan mancanegara. Bandung merupakan Ibu Kota provinsi Jawa Barat yang menjadi pilihan destinasi wisatawan domestik bahkan hingga mancanegara. Tersedia destinasi wisata seperti hotel,

transportasi, tempat makan dan pusat perbelanjaan dengan beragam pilihan. Wisatawan juga menikmati pemandangan indah yang ada di Kota Bandung. Berikut merupakan data yang dari Badan Pusat Statistika terkait jumlah pengunjung wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara pada tahun 2015-2019.

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan di Kota Bandung 2015-2019

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Domestik	
2015	183.932	5.877.162	6.061.094
2016	173.036	4.827.589	5.000.625
2017	432.271	1.431.290	1.863.561
2018	2.176.487	5.864.721	8.041.208
2019	2.447.064	5.964.000	8.411.064

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019, kota Bandung mendapatkan kunjungan yang cukup banyak setiap tahunnya dari wisatawan, baik itu wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Meskipun pada tahun 2016 jumlahnya menurun namun pada tahun 2017 meningkat kembali. Peningkatan jumlah wisatawan ini disebabkan karena adanya berbagai tempat wisata di kota Bandung. Kegiatan pariwisata harus didukung juga dengan akomodasi perhotelan yang bagus. Adanya sarana akomodasi perhotelan dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada wisatawan, maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata yang ada (Kompasiana, 2020). Di bawah ini merupakan jumlah akomodasi hotel menurut klasifikasi di kota Bandung pada tahun 2019 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.2

Jumlah Akomodasi hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung 2019

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1.870
Hotel Bintang 4	32	3.651
Hotel Bintang 3	42	3.507
Hotel Bintang 2	25	1.500
Hotel Bintang 1	10	382
Non Bintang	218	6.041

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 menurut Badan Pusat Statistik adanya beberapa pilihan sarana akomodasi di Kota Bandung berpengaruh pada tingkat penghunian kamar (TPK) di industri perhotelan. Hal yang harus diperhatikan oleh pengelola akomodasi yaitu pelayanan, jika memiliki pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan maka tamu tersebut tidak akan kembali menggunakan jasa hotel tersebut (Ekonomibisnis, 2020). Hotel yang berperan sebagai penyedia jasa penginapan bagi para wisatawan, kelangsungan usaha perhotelan juga didukung dengan adanya perkembangan dan jumlah wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas Bandung Giri Gahana Golf & Resort hotel berbintang 3 memiliki beberapa fasilitas yang didukung oleh kualitas pelayanan para staff yang ada.

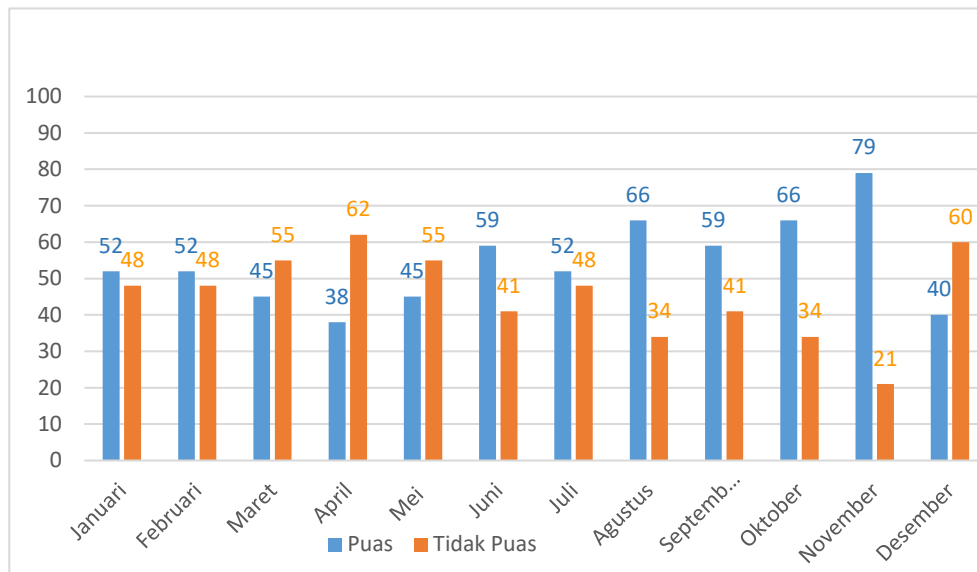


Gambar 1. 2

Penilaian pengunjung Bandung Giri Gahana Golf & Resort

Sumber: www.booking.com (2020)

Berdasarkan penilaian dari pengunjung pada situs web booking.com terdapat komentar yang diberikan tamu hotel terkait parkir yang luas dan sarana yang disediakan cukup beragam. Dengan penilaian kebersihan 7,9 ada beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa toilet yang kurang bersih dan staff yang melayani tidak ramah. Sumber yang diberikan secara online pada Booking.com diisi dengan sukarela oleh tamu hotel yang pernah menginap di Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Terkait dengan adanya beberapa komentar negatif mengenai permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen di website Booking.com, maka dari itu dilakukan analisa lebih lanjut oleh pihak Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Di bawah ini merupakan data kepuasan dan ketidakpuasan dari pengunjung Bandung Giri Gahana Golf & Resort.



Gambar 1.3

Rekapitulasi Data kepuasan dan Ketidakpuasan Pengunjung Bandung Giri Gahana Golf & Resort Tahun 2019

Sumber: Manajer IT Bandung Giri Gahana Golf & Resort (2019)

Berdasarkan gambar 1.3 setiap bulannya staff pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort mewawancarai 100 pengunjung yang menginap. Pada bulan April, angka ketidakpuasan konsumen mencapai yang tertinggi, yaitu sebanyak 62 orang. Sedangkan pada bulan November kepuasan konsumen mencapai yang tertinggi, yaitu sebanyak 79 orang. Menurut Sonson manajer IT Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Kepuasan konsumen diakibatkan beberapa hal seperti AC tidak dingin, menu *breakfast* yang kurang bervariasi, suara berisik yang mengganggu, kebersihan hotel yang sangat kurang, *furniture* terlalu kuno, wifi sering terjadi gangguan, *staff* kurang ramah, setiap *weekend* akses menuju lokasi terganggu karena adanya pasar dan papan informasi yang kurang lengkap. Data rekapitulasi yang telah didapatkan mengenai keluhan dari pengunjung ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang ada pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan harus dilakukan agar menghasilkan kepuasan konsumen. Akan tetapi, pihak hotel belum pernah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen hotel tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan di atas peneliti akan melakukan penelitian yang

berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort**”

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah informasi kepada pembaca dan dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama dalam bidang industri perhotelan

1.5.2 Aspek Praktis

Diharapkan penelitian ini menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Untuk perusahaan diharapkan dapat

menjadi bahan pertimbangan dan juga bahan evaluasi terkait kualitas pelayanan pada Bandung Giri Gahana Golf and Resort. Serta menjadi informasi baru untuk melengkapi data peneliti yang akan datang khususnya dalam bidang industri perhotelan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika ini memberikan gambaran secara keseluruhan terkait penulisan skripsi yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

A. BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan, terdiri atas gambaran umum perusahaan, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II terdiri atas teori yang di ambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Bab III terdiri atas jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV terdiri atas hasil dan pembahasan penelitian, analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V terdiri atas kesimpulan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, saran yang diberikan pada perusahaan dan saran bagi penelitian selanjutnya.