BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Grand Metro Hotel Tasikmalaya merupakan salah satu hotel terbesar di Kota Tasikmalaya. Hotel ini berada di bawah naungan perusahaan PT. Tunas Baru Surya Perkasa. Grand Metro Hotel Tasikmalaya dapat diklasifikasikan sebagai hotel bintang tiga dengan gaya konstruksi dan interior yang semi minimalis dan modern, yang disesuaikan dengan tren yang ada. Grand Metro Hotel Tasikmalaya berlokasi di Jalan KHZ Mustofa No. 263 di Kota Tasikmalaya, Kota ini dikenal sebagai kota kreatif yang indah ramah penduduknya sehingga menjadi tempat yang tepat untuk mengembangkan konsep bisnis "*Hospitality & Management".* Selain itu, letak hotel yang mudah dijangkau dan berada di pusat kota akan memudahkan hotel untuk dikenal oleh tamu atau pengunjung (Grand Metro Hotel Tasikmalaya, n.d.).

Grand Metro Hotel Tasikmalaya terdiri dari 9 lantai dengan tinggi kurang lebih 40 meter dan luas area 2.850 m2. Hotel ini dilengkapi dengan system keaman hydrant, springkler dan alarm, system pengolahan limbah yang menggunakan sistem IPAL/STP grease trape, genset 650 KVA dengan sistem ATS sebagai cadangan pemadaman listrik dari PLN, sistem pengolahan air menggunakan sistem sand filter dan carbon filter. Hotel ini memiliki 126 kamar, termasuk 41 kamar executive, 16 kamar Junior Suite, 1 kamar Suite, 7 kamar Royal Suite, 1 kamar Presidential Suite dan 9 kamar Driver Room (Grand Metro Hotel Tasikmalaya, n.d.).

1.2 Latar Belakang

Kota Tasikmalaya merupakan kota terbesar keempat yang berada di Provinsi Jawa Barat, dengan memiliki luas sebesar 184,22 KM2 (data.tasikmalayakota.go.id). Tasikmalaya dikenal sebagai kota atau kabupaten yang sangat berkembang dan menyimpan banyak daya tarik wisata di wilayah Priangan Timur. Ia dijuluki sebagai "Sang Mutiara dari Priangan Timur" karena posisinya yang penting di Selatan Provinsi Jawa Barat, diantara kabupaten Ciamis, Pangandaran, Sumedang dan Garut (travese.id, n.d.)

Tasikmalaya dianggap sebagai kota yang penting karena ukurannya yang besar dan kemajuan yang dicapainya di Priangan Timur. Kota ini dikenal karena kekayaan spot-spot wisata alam yang indah, budaya dan tradisi yang unik. Kota Tasikmalaya memiliki banyak potensi dalam bidang pariwisata, seperti wisata alam, kerajinan, religi, seni budaya, dan UKM. Dalam hal UKM dan kerajinan, Kota dan Kabupaten Tasikmalaya memiliki jumlah UKM yang besar, namun peringkatnya masih dibawah Bandung Raya yang terdiri dari Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Bandung Barat di Jawa Barat. Banyak pelaku bisnis yang menganggap Kota Tasikmalaya sebagai tempat yang cocok untuk berbagai macam aktivitas, seperti bisnis, wisata, industri, pendidikan, dan lain sebagainya (Wikipedia, 2021). Berikut merupakan data wisatawan yang berkunjung pada tahun 2019-2021 yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya.

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Kota Tasikmalaya 2019-2021

Wisatawan	Wisatawan (Jiwa)		
	2019	2020	2021
Mancanegara	124	39	6
Domestik	695 523	344 384	483 563
Jumlah	695 647	344 423	483 569

Sumber: Badan Pusat Statistika Kota Tasikmalaya (2021)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan domestik di Kota Tasikmalaya pada tahun 2020 menurun akibat pandemi COVID-19 yang terjadi di seluruh dunia. Namun, pada tahun 2021, jumlah wisatawan meningkat meskipun tidak sebesar pada tahun 2019, sebelum pandemi COVID-19 muncul. Jika dilihat dengan banyaknya jumlah wisatawan, ini akan menyebabkan peningkatan kebutuhan akan akomodasi hotel untuk beristirahat dan menginap. Dengan adanya sarana akomodasi hotel ini, akan mendorong wisatawan untuk lebih lama mengunjungi dan menikmati objek dan daya tarik wisata di Kota Tasikmalaya. Berikut data dari Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya menunjukkan jumlah hotel yang ada di Kota Tasikmalaya.

Tabel 1. 2 Jumlah Hotel (Unit) 2019-2021

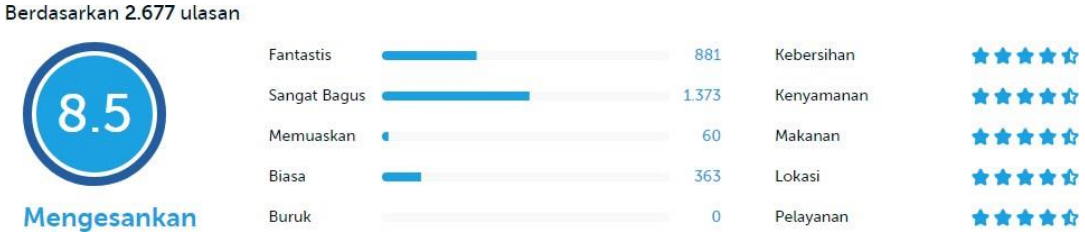
Wilayah Kecamatan	Hotel (Unit)					
	Hotel			Kamar		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Kawalu	1	2	1	25	50	18
Tamansari	0	0	0	0	0	0
Cibeureum	0	0	0	0	0	0
Purbaratu	0	0	0	0	0	0
Tawang	6	6	7	197	197	234
Cihideung	13	12	10	736	790	690
Mangkubumi	4	4	6	104	104	195
Indihiang	6	6	5	150	170	101
Bungursari	1	1	1	36	36	43
Cipedes	4	4	5	171	171	234
Jumlah	35	35	35	1419	1518	1515

Sumber: Badan Pusat Statistika Kota Tasikmalaya (2021)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Kecamatan Cihideung memiliki jumlah hotel yang lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lain. Namun, jika dilihat dari tabel tersebut, selama tahun 2019 hingga 2021 terlihat adanya penurunan jumlah kamar di beberapa hotel, meskipun ada juga beberapa hotel yang mengalami peningkatan jumlah kamar. Hal tersebut dipengaruhi oleh jumlah wisatawan pada masa pandemi yang tidak pasti. Jasa akomodasi merupakan jenis jasa yang memberikan penginapan yang lengkap dengan fasilitas seperti tempat tidur, kamar mandi, dan fasilitas lain yang dibutuhkan untuk menginap, serta layanan seperti pembersihan kamar, layanan resepsionis, layanan keamanan, dll. Jasa ini tersedia dalam berbagaijenis seperti hotel, motel, losmen, villa, dan homestay (Tjiptono, 2019).

Hospitality yang bermakna *"Welcome, warmth, kindness, generasity"* seringkali terlupakan atau tidak diutamakan dalam memberikan pengelolaan pelayanan (Grand Metro Hotel Tasikmalaya, n.d.) Kehadiran Grand Metro Hotel Tasikmalaya bertujuan untuk memberikan prinsip pelayanan terbaik yang dimiliki untuk diberikan kepada tamu hotel. Grand Metro Hotel Tasikmalaya adalah salah satu hotel terbesar di Kota Tasikmalaya, yang dioperasikan oleh PT. Tunas Baru

Surya Perkasa. Pada saat ini, Grand Metro Hotel Tasikmalaya merupakan salah satu hotel yang menyediakan akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, sertafasilitas lainnya (Grand Metro Hotel Tasikmalaya, n.d.). Jika dilihat dalam penilaian Grand Metro Hotel Tasikmalaya dalam website Agoda.com mendapatkan skor 8.9 untuk kebersihan, 9.2 untuk kondisi lokasinya, 8.7 untuk harga yang ditawarkan, 8.7 untuk fasilitas yang disediakan, dan 8.9 untuk pelayanan yang diberikan (Agoda.com, 2023). Selain di website Agoda.com, Grand Metro Hotel Tasikmalaya juga memiliki ulasan di website traveloka.com. sebagai berikut:

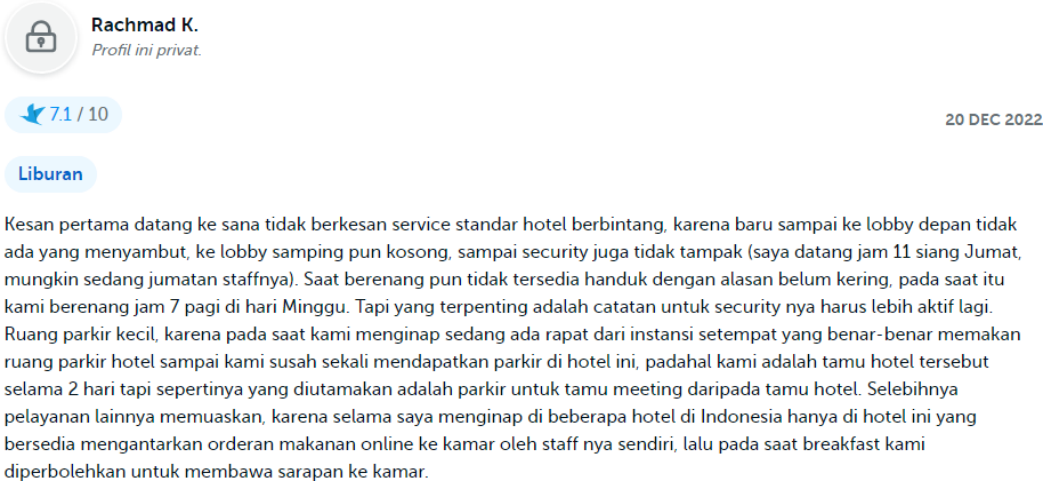


Gambar 1. 1 Rating Pengunjung Grand Metro Hotel Tasikmalaya

Sumber: www.traveloka.com (2023)

Dalam Gambar 1.1 menurut ulasan pengunjung di website (traveloka.com, n.d.), tamu hotel menganggap lokasi Grand Metro Tasikmalaya sangat strategis di tengah kota dan memuji interior dan fasilitas yang disediakan, termasuk fasilitas olahraga yang memadai. Selain itu, tamu juga menyatakan bahwa staf hotel memberikan pelayanan yang baik dan menyukai variasi menu yang tersedia. Meskipun banyak ulasan positif tentang Grand Metro Tasikmalaya, namun beberapa tamu juga memberikan ulasan negatif terkait kualitas pelayanan yang diterima.

Berikut beberapa ulasan yang ditulis langsung di halaman review Grand Metro Hotel Tasikmalaya di Traveloka:


Rachmad K.
Profil ini privat.

7.1 / 10

20 DEC 2022

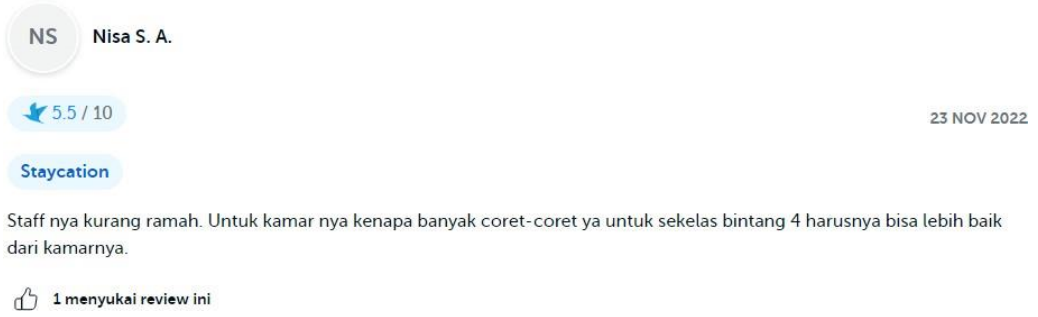
Liburan

Kesan pertama datang ke sana tidak berkesan service standar hotel berbintang, karena baru sampai ke lobby depan tidak ada yang menyambut, ke lobby samping pun kosong, sampai security juga tidak tampak (saya datang jam 11 siang Jumat, mungkin sedang jumatan staffnya). Saat berenang pun tidak tersedia handuk dengan alasan belum kering, pada saat itu kami berenang jam 7 pagi di hari Minggu. Tapi yang terpenting adalah catatan untuk security nya harus lebih aktif lagi. Ruang parkir kecil, karena pada saat kami menginap sedang ada rapat dari instansi setempat yang benar-benar memakan ruang parkir hotel sampai kami susah sekali mendapatkan parkir di hotel ini, padahal kami adalah tamu hotel tersebut selama 2 hari tapi sepertinya yang diutamakan adalah parkir untuk tamu meeting daripada tamu hotel. Selebihnya pelayanan lainnya memuaskan, karena selama saya menginap di beberapa hotel di Indonesia hanya di hotel ini yang bersedia mengantarkan orderan makanan online ke kamar oleh staff nya sendiri, lalu pada saat breakfast kami diperbolehkan untuk membawa sarapan ke kamar.

Gambar 1. 2 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Responsif)

Sumber: www.traveloka.com (2023)

Dalam ulasan diatas mengenai resposif, dimana seharusnya petugas hotel mampu merespon pelanggan dengan cepat dan tepat sesuai yang diinginkan tamu tersebut. Grand Metro Hotel Tasikmalaya tidak memberikan adanya tindakan responsif. Menurut tamu yang memberikan ulasan tersebut bahwa Grand Metro Hotel Tasikmalaya terutama satpam dan staff di lobby hotel tidak bertugas melayani tamu tersebut.


NS Nisa S. A.

5.5 / 10

23 NOV 2022

Staycation

Staff nya kurang ramah. Untuk kamar nya kenapa banyak coret-coret ya untuk sekelas bintang 4 harusnya bisa lebih baik dari kamarnya.

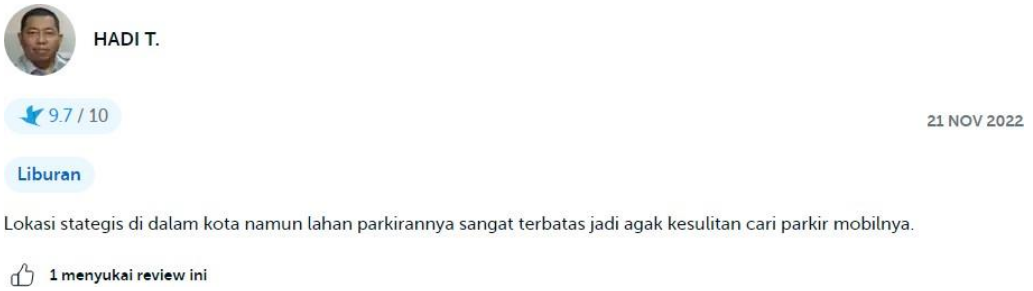
1 menyukai review ini

Gambar 1. 3 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Jaminan)

Sumber: www.traveloka.com (2023)

Selanjutnya terdapat ulasan yang menunjukkan adanya kelemahan dimensi jaminan, Dimensi jaminan dalam kualitas pelayanan sangatlah penting karena membuat pelanggan merasa yakin bahwa pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak hotel dapat memenuhi apa yang mereka harapkan dan butuhkan. Maka, dalam hal ini pelanggan tersebut merasa mendapatkan kamar yang tidak semestinya

didapatkan.



Gambar 1. 4 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Tangibilitas)

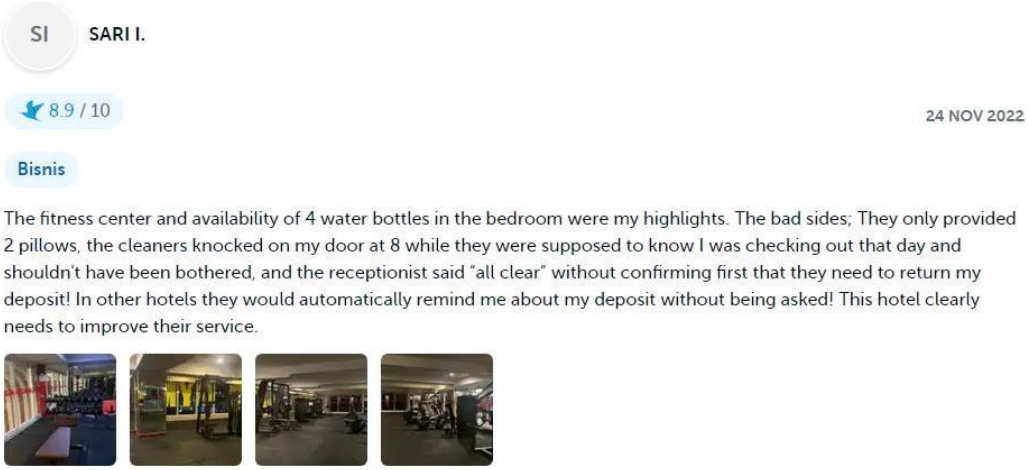
Sumber: www.traveloka.com (2023)

Berdasarkan ulasan diatas mengenai tentang tangibilitas, pelanggan memberikan penilaian yang kurang baik terhadap fasilitas parkir hotel tersebut. Tangibilitas dalam kualitas pelayanan berarti hal-hal yang dapat kita lihat atau rasakan secara langsung, seperti tempat, peralatan, produk, dan bahan yang digunakan.

Gambar 1. 5 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Keandalan)

Sumber: www.traveloka.com (2023)

Dalam gambar 1.5 mengeluhkan fasilitas hotel yang dimiliki Hotel Grand Metro Tasikmalaya. Dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan memiliki peran penting karena membantu membangun kepercayaan dan memenuhi harapan pelanggan secara efektif.



Gambar 1. 6 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Empati)

Sumber: www.traveloka.com (2023)

Salah satu aspek terakhir dari dimensi kualitas pelayanan adalah empati, yang mencerminkan adanya perasaan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Pelanggan merasa terganggu oleh tindakan karyawan yang melakukan konfirmasi mengenai check out dan deposit kamar tersebut. Sangat penting bagi Grand Metro Hotel Tasikmalaya untuk memanfaatkan keluhan tamu sebagai evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas.

Dalam rangka mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang tingkat kualitas layanan, penelitian ini menerapkan metode analisis sentimen yang dapat mengklasifikasikan ulasan-ulasan pelanggan menjadi dua kategori sentimen, yaitu positif dan negatif. Metode ini digunakan khususnya dalam konteks lima dimensi kualitas layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL. Perbedaan utama antara SERVQUAL dan E-SERVQUAL terletak pada konteksnya. SERVQUAL berfokus pada layanan dalam bisnis fisik atau offline, sedangkan E-SERVQUAL lebih berfokus pada layanan dalam lingkungan online atau digital. Namun, baik SERVQUAL maupun E-SERVQUAL berusaha untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif pelanggan dengan menggunakan dimensi-dimensi tertentu. Tujuan utama dari penerapan metode analisis sentimen ini adalah untuk mengevaluasi dan memahami pandangan serta persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Sari et al., 2018). Studi kualitas layanan yang ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan. Kualitas layanan adalah

model konseptual untuk menilai layanan berdasarkan persepsi kinerjanya. Terdapat lima dimensi umum kualitas layanan : fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati (Alamsyah & Rachmadiansyah, 2018). Namun saat ini, hotel belum melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Seperti halnya, adanya keluhan diatas tentang fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tentunya setiap pelanggan akan memiliki kebutuhan serta harapan yang berbeda- beda, sehingga pihak hotel harus memberikan pelayanan yang maksimal agar memuaskan setiap pelanggannya (Alma, 2009).

Menurut Parasuraman et al dalam Khan et al (2021) ada lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu: (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*). Kelima dimensi tersebut relevan dengan aspek-aspek penting dalam operasi hotel. Ini termasuk aspek fisik hotel, layanan resepsionis, keandalan pelayanan, respons terhadap permintaan tamu, kepercayaan pelanggan terhadap staf, dan kemampuan staf dalam berinteraksi dengan tamu dengan baik. Terdapat output kualitas pelayaan dan kepuasan konsumen dalam pengelolaan hubungan terhadap produk dan jasa yang telah disediakan oleh perusahaan. Secara keseluruhan, pemanfaatan SERVQUAL di sektor hotel membantu meningkatkan dan memelihara mutu layanan, hal yang penting dalam kesuksesan industri perhotelan. Menjalin hubungan dengankonsumen tidak hanya dilakukan dengan seadanya, namun harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar mencapai tingkat kepuasan konsumen (Kiron, 2015).

Dalam jurnal yang menjadi referensi, model Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan oleh Khan et al (2021) untuk menganalisis data. Sementara itu, *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) juga digunakan dalam penelitian tersebut untuk mempermudah pengolahan data dan meningkatkan akurasi temuan. Maka penulis akan menggunakan analisis linierberganda sebagai pendekatan dalam penelitian ini karena memberikan kemudahan, pemahaman dalam pengerjaannya, namun tetap memberikan hasil yang berkualitas. Regresi analisis digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel lain (variabel terikat).

Berdasarkan dengan fenomena yang telah disampaikan, untuk memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang ada di Grand Metro Hotel Tasikmalaya. Maka penelititertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul sebagai berikut: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grand Metro Hotel Tasikmalaya"**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *Tangible* berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
4. Apakah *Assurance* berepengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Metro Hotel Tasikamalaya?
6. Apakah Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *Tangible* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
2. Untuk mengetahui apakah *Reliability* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
3. Untuk mengetahui apakah *Responsiveness* berpengaruh secara positif terhadapkepuasan pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
4. Untuk mengetahui apakah *Assurance* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?
5. Untuk mengetahui apakah *Empathy* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Grand Metro Hotel Tasikmalaya?

6. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen?

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pembaca dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya, terutama dalam bidang industry perhotelan.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi kualitas pelayanan di Grand Metro Hotel Tasikmalaya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi baru yang dapat digunakan untuk menambah data bagi peneliti di masa depan, 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.