

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini persaingan antar perusahaan baik industri manufaktur ataupun jasa semakin ketat, banyak perusahaan-perusahaan kecil, menengah hingga besar pun mengalami kerugian yang sangat besar bahkan hingga harus menutup usaha mereka akibat tidak mampu bersaing. Faktor yang mempengaruhi bagaimana perusahaan dapat terus bertahan dalam persaingan adalah faktor internal dan faktor eksternal perusahaan.

Lingkungan internal adalah lingkungan organisasi yang berada dalam organisasi dan secara normal memiliki implikasi langsung dan khusus pada perusahaan (Musa Hubies, 2014:45). Dengan demikian lingkungan internal terdiri dari sumber daya, kapabilitas, kompetensi dan proses operasional sehari-hari perusahaan. Lingkungan eksternal perusahaan didefinisikan sebagai lingkungan di luar perusahaan namun terkait dengan perusahaan tersebut, lingkungan eksternal terdiri dari lingkungan eksternal seperti lingkungan sekitar, masyarakat, distributor, dan *supplier*.

Faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal perusahaan akan berpengaruh pada kualitas output yang dihasilkan perusahaan. Kualitas output yang dihasilkan perusahaan haruslah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Konsumen akan memberikan penghargaan yang sangat besar apabila produk yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Tujuan dari terpenuhinya kepuasan pelanggan yaitu mengetahui harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang, meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan di masa akan datang.

Adapun salah satu industri yang bergerak di bidang jasa yaitu perhotelan yang berarti suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Sulastiyono, 2011:6). Dalam industri ini kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting agar dapat selalu bersaing dan unggul dari pesaing.

Pada industri perhotelan faktor kualitas pelayanan seperti kebersihan dan kenyamanan kamar, karyawan yang kompeten dan berempati, keamanan bertransaksi, ketersediaan fasilitas-fasilitas merupakan standar perhotelan yang harus dipenuhi karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berdampak terhadap citra perusahaan seperti melalui komentar tertulis dan *Word of Mouth*.

De'Rain Hotel merupakan hotel yang beroperasi sejak April 2015 di kota Bandung tentunya harus memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dan juga memuaskan dibanding hotel-hotel setingkat yang berada di kota Bandung. Permasalahan yang terdapat di De'Rain Hotel ini di antaranya lantai kamar yang berdebu dan kurang bersih, perlengkapan tidur memiliki bau tidak sedap, kurangnya kesigapan karyawan saat menangani pelanggan yang memiliki masalah

atau membutuhkan bantuan, pengetahuan karyawan tentang hotel yang kurang untuk menjawab pertanyaan pelanggan, kurangnya rasa empati karyawan pada para pelanggan, dan kebisingan dari kamar lain.

Hal itu dapat terjadi karena pihak hotel tidak mengetahui keinginan pelanggan sehingga terjadi ketidaksesuaian pada saat proses pemberian pelayanan karena itu diharapkan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* yaitu suatu proses menetapkan keinginan pelanggan dan menerjemahkannya menjadi atribut yang dapat dimengerti tiap area fungsional dan melaksanakannya. Metode *Quality Function Deployment* akan direpresentasikan melalui gambar *House of Quality* yang akan menjelaskan pula bagaimana hubungan antara keinginan pelanggan dan langkah teknis yang diambil. Dengan penggunaan metode ini diharapkan De'Rain Hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut penulis mengadakan penelitian untuk mengetahui keinginan–keinginan konsumen secara langsung dan keputusan teknis yang harus dilakukan karena itu peneliti menentukan topik “**Penerapan House of Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada De'Rain Hotel Bandung)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Fenomena yang menjadi pusat perhatian pada De'Rain Hotel adalah banyaknya keluhan yang diterima pihak manajemen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menggambarkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Dengan banyaknya komentar buruk dari para konsumen pada *guest comment* yang

disediakan oleh pihak hotel ini tentunya menyebabkan munculnya citra buruk bagi De’Rain Hotel.

Tabel 1.1
Data Keluhan Yang Diterima De’Rain Hotel

	September	Oktober	November
Jumlah Keluhan	25 Keluhan	20 Keluhan	9 Keluhan

Sumber: *Guest Comment De’Rain Hotel*

Data Keluhan tersebut menggambarkan jumlah keluhan yang diterima oleh pihak De’Rain Hotel Bandung yang didapat melalui *Guest Comment* periode September–November 2015. Keluhan yang diterima berupa lantai kamar yang berdebu, karyawan yang tidak dapat menjawab pertanyaan pelanggan tentang fasilitas hotel, kesigapan karyawan saat membantu pelanggan, kurangnya rasa peduli karyawan terhadap para pelanggan, dan perlengkapan tidur yang memiliki bau tidak sedap.

Berdasarkan latar belakang dan data keluhan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh De’Rain Hotel dengan keinginan konsumen?
2. Apa saja karakteristik kualitas pelayanan De’Rain Hotel yang memiliki kesenjangan terbesar dengan ekspektasi konsumen?
3. Apa saja hal-hal yang harus dilakukan pihak De’Rain Hotel untuk memenuhi keinginan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai sebagai tindak lanjut identifikasi masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh De’Rain Hotel dengan keinginan konsumen.
2. Untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan De’Rain Hotel yang memiliki kesenjangan terbesar dengan ekspektasi konsumen.
3. Untuk mengetahui hal-hal yang harus dilakukan pihak De’Rain Hotel untuk memenuhi keinginan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi:

1. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa/i untuk menambah wawasan serta pengaplikasian *Quality Function Deployment* dan *House of Quality*.
2. Bagi Perusahaan, dimaksudkan agar hasil pengolahan data berupa keinginan konsumen dan langkah teknis yang dapat diambil memberikan gambaran bagi perusahaan untuk mengambil keputusan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran juga menambah wawasan dalam penggunaan metode-metode yang dipakai dalam penelitian ini seperti *House of Quality*, *Servqual*, dan *Gap Model*.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi pengantar dalam penelitian ini yaitu

latar belakang dilakukannya penelitian mengenai kualitas pelayanan pada De'Rain Hotel, identifikasi masalah-masalah tentang kualitas pelayanan yang terjadi serta tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, kegunaan bagi akademisi dan perusahaan dari dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian yang diambil dari beberapa kutipan buku. Bab ini juga menjelaskan tentang teori-teori manajemen operasi, jasa, kualitas, *Gap Model*, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, dan kerangka pemikiran.

BAB III: OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai De'Rain Hotel, struktur organisasi serta tugas dari masing-masing bagian, proses operasional yang dilakukan De'Rain Hotel, jenis penelitian yang dilakukan, jenis data yang diperlukan dalam penelitian serta teknik yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis dari data yang diperoleh, pengolahan data menggunakan metode-metode yang dipakai, dan hingga diperolehnya hasil penelitian.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan penulis kepada pihak perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.