

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel X adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan. Jasa yang diberikan oleh hotel pun amat beragam. Berbagai fasilitas yang terdapat di hotel adalah kolam renang, *fitness centre*, *sauna*, *spa*, *salon*, *coffee bar* dan restoran. Hotel X didirikan di Bandung. Letak hotel cukup strategis yaitu dekat pusat kota yaitu disekitar Jalan Sumatera, Bandung. Penginap dari hotel ini amat beragam, mulai dari wisatawan asing sampai wisatawan domestik.

Pada awal berdiri, hotel ini merupakan salah satu hotel dengan fasilitas terlengkap di Bandung. Nama Grahawita X diambil dari bahasa Sansekerta yang artinya Rumah yang Sentosa. PT Grahawita X memulai usaha dengan mengambil alih dan merombak hotel-hotel kecil, dengan tekad membangun rangkaian hotel terkuat di Indonesia. Pemasaran utama Hotel X adalah melalui biro perjalanan. Walaupun sampai saat ini pengunjung hotel terbilang cukup banyak terutama di akhir pekan, tetapi pada saat ini banyak sekali hotel –hotel lain bermunculan, nama hotel lain banyak bermunculan dalam brosur –brostur travel biro. Ini berarti penginap mempunyai lebih banyak variasi memilih hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Hingga saat ini penginap yang mendatangi hotel masih cukup banyak. Tetapi, terdapat kekhawatiran yang dirasakan manajemen hotel ini. Berdasarkan riset ekuitas merek yang dilakukan terhadap 30 pengunjung Hotel X pada bulan Agustus 2007 menunjukkan bahwa:

1. *Brand equity* Hotel X sebagai hotel berbintang tiga di Bandung terbilang baik dibandingkan dengan hotel berbintang tiga lainnya. Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.1 atas jumlah perhitungan no. 1 bahwa perbedaan angka yang tipis membuktikan bahwa Hotel Mitra mulai banyak dikenal. Manajemen Hotel X takut penginap akan berpindah ke hotel lain.

2. Mayoritas pengunjung datang karena promosi yang ditawarkan oleh biro perjalanan penginap. Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.1 atas jumlah perhitungan no 3. Jadi, penginap sebenarnya tidak begitu mengenal Hotel X yang berada di Kota Bandung.
3. Sebenarnya pertimbangan mayoritas orang yang mencari sebuah penginapan adalah kebersihan kamar. Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.1 atas jumlah perhitungan no 4. Hotel X terletak di pusat kota Bandung yang strategis, memiliki kamar yang memiliki standar kebersihan yang baik. Tetapi, dengan banyaknya pesaing yang muncul untuk wilayah tersebut, maka penginap cenderung memilih hotel dengan nama yang lebih *familiar*.
4. Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.1 atas jumlah perhitungan no 5. Dapat dilihat bahwa cukup banyak responden yang tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan Hotel X.
5. Kemampuan untuk mengikat pengunjung menjadi penginap (*customer loyalty*) yang diberikan Hotel X baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 atas jumlah perhitungan no 6, cukup banyak orang yang bersedia untuk datang mengunjungi Hotel X kembali.

Tabel 1.1
Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal

Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal kepada 30 responden :		
1	Hotel berbintang tiga manakah yang pertama kali akan terlintas dalam pikiran anda saat akan mengunjungi Kota Bandung?	Jml
	Hotel X	10
	Hotel Mitra	8
	Hotel Kumala	5
	Hotel Panghegar	7
2	Sebutkan hotel berbintang tiga lain yang anda kenal di Kota Bandung?	Jml
	Hotel X	9
	Hotel Mitra	11

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 1.1 (Lanjutan)
Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal

Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal kepada 30 responden :		
	Hotel Perdana Wisata	4
	Hotel Panorama	4
	Hotel Kumala	5
	Royal Dago	6
	Hotel Panghegar	10
	Hotel Kedaton	15
3	Dari mana anda mengenal Hotel X?	Jml
	Teman/saudara	10
	Travel Biro	11
	Surat Kabar/Majalah	1
	Lihat dari jalan ke BIP	4
	Iklan-Iklan/Pamflet/Billboard	4
4	Hal-hal apa saja yang akan anda perhatikan saat akan memilih sebuah hotel?	Jml
	Kejelasan jenis kamar	3
	Kemudahan parkir	6
	Kemudahan cara pembayaran	3
	Kemudahan alat transportasi umum dekat hotel	2
	Keamanan barang saat meninggalkan kamar	9
	Kenyamanan tempat tidur	4
	Kebersihan kamar	14
	Keindahan pemandangan dari kamar	7
	Kelengkapan fasilitas kamar	9
	Kebersihan kamar mandi	7
	Kenyamanan restoran	3
	Kebersihan restoran	3
	Kebersihan makanan yang disajikan	3
	Kekhasan rasa makanan	3
	Ketersediaan berbagai variasi makanan	2
	Cara penyajian makanan	3
	Keramahan karyawan	2
	Kebersihan kolam renang	1
	Kebersihan tempat <i>fitness</i>	2
	Kebersihan tempat sauna	3

(Dilanjutkan ke halaman berikut)

Tabel 1.1 (Lanjutan)
Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal

Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal kepada 30 responden :		
5	Apakah anda puas dengan pelayanan dan fasilitas Hotel X?	Jml
	Ya	17
	Tidak	13
6	Kesediaan untuk mengunjungi Hotel X di kunjungan selanjutnya?	Jml
	Ya	20
	Tidak	10

Sumber : Survei Pendahuluan, 2007

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan dalam pembuatan laporan ini adalah sebagai berikut:

- Dilakukan Hotel X yang beralamat disekitar jalan Sumatera, Bandung.
- Dilakukan untuk Hotel X (Cabang Bandung) saja.
- Masalah yang akan diangkat adalah bagaimana cara meningkatkan *customer satisfaction* dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat keterbatasan waktu penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada proses yang dialami oleh penginap Hotel X dan upaya yang dilakukan untuk mempertahankan penginap Hotel X dengan cara meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dilakukan, maka masalah di dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah harapan dan keinginan penginap pada hotel berbintang tiga?
2. Bagaimanakah tingkat ketidakpuasan penginap pada Hotel X sekarang ini?
3. Apa saja faktor yang menjadi penyebab ketidakpuasan penginap Hotel X tersebut?
4. Apakah prioritas perbaikan berkualitas yang dapat dilakukan oleh Hotel X untuk menurunkan tingkat ketidakpuasan tersebut?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan dan keinginan penginap pada suatu hotel berbintang tiga.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat ketidakpuasan penginap pada Hotel X sekarang.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor penyebab ketidakpuasan penginap pada Hotel X.
4. Untuk mengetahui bagaimana tingkat perbaikan kualitas yang dapat dilakukan Hotel X untuk menurunkan tingkat ketidakpuasan penginap.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan *Service Quality* yang telah dipakai beserta ukuran-ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya dalam mengukur serta meningkatkan kinerja perusahaan.

2. Bagi masyarakat dan rekan-rekan mahasiswa

Dengan adanya penelitian mengenai kepuasan penginap ini diharapkan masyarakat dan rekan-rekan mahasiswa dapat menyadari manfaat dan pentingnya penerapan kepuasan penginap dalam sebuah perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi contoh bagi masyarakat yang ingin mengutamakan kepuasan penginap.

Bagi rekan-rekan mahasiswa, penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau pembanding bagi studi-studi berikutnya yang berkaitan dengan *service quality*.

3. Bagi penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penulis dapat mengetahui cara penerapan dan kendala-kendala yang timbul dari penerapan teori mengenai *service quality* ke perusahaan nyata. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pengetahuan penulis serta dapat memenuhi salah satu dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik.

1.7 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 ini yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian, bab-bab selanjutnya dibagi menjadi bab-bab sebagai berikut:

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar pertimbangan laporan ini. Pada bab ini berisi segala macam teori yang digunakan dalam pengamatan ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat langkah-langkah kerja mulai dari awal pengamatan, pengumpulan data pengamatan, pengolahan data hasil pengamatan, menganalisis data hasil pengamatan, memberikan usulan pada perusahaan sampai pada pembuatan kesimpulan yang merupakan tahap akhir dalam penyusunan laporan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data yang diperlukan dalam melakukan penulisan laporan ini. Data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisa untuk mengetahui penerapannya.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini, data yang telah dikumpulkan pada bab 4 diolah sehingga hasilnya dapat dianalisa. Bab ini pun akan memuat penjelasan-penjelasan secara lengkap pengolahan data yang

didapat. Pada bagian ini pula akan diberi usulan – usulan agar meningkatkan performa dan kinerja dari perusahaan.

BAB 6 PENUTUP

Berisi kesimpulan – kesimpulan hasil pengamatan yang didapat dari awal sampai akhir pengamatan dan dilengkapi dengan jawaban dari perumusan masalah. Bab ini pun berisi saran – saran yang diberikan oleh penyusun kepada perusahaan yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.