# BAB 1
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Hotel Royal Dago merupakan salah satu hotel bintang dua yang sudah cukup lama berdiri di Kota Bandung. Hotel Royal Dago berdiri sangat strategis di salah satu jalan utama dan pusat wisata belanja di Kota Bandung dimana di sekitar Hotel Royal Dago berdiri puluhan *Factory Outlet* yang menjadi tempat kunjungan utama wisatawan di Kota Bandung. Hotel Royal Dago ini memiliki fasilitas-fasilitas seperti *bar and restaurant,* 24 *hours room service, meeting room, laundry service,* dan *drug store*. Hotel Royal Dago telah berdiri selama 19 tahun di Kota Bandung dan selama itu pula Hotel Royal Dago berada di klasifikasi hotel bintang dua.

Dengan melihat kondisi pertumbuhan ekonomi Kota Bandung dalam lima tahun terakhir ini, pihak Hotel Royal Dago merasa memiliki peluang untuk dapat memajukan hotel dan meningkatkan keuntungan dengan melakukan pengembangan dan perbaikan hotel. Oleh karena itu pihak Hotel Royal Dago berencana untuk meningkatkan klasifikasi hotel menjadi hotel bintang tiga. Berdasarkan Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. 3/2002 tentang Penggolongan Kelas Hotel, parameter-parameter yang digunakan untuk penggolongan hotel tersebut yaitu jumlah kamar minimum, ukuran kamar, fasilitas dan sarana, izin, luas bangunan, tarif, kualitas layanan, dan manajemen pengelolaan. Verifikasi dari syarat dasar operasional hotel tersebut akan dilakukan oleh Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) wilayah Jawa Barat.

Dalam melakukan penggolongan kelas hotel, terdapat spesifikasi tertentu dari parameter-parameter yang digunakan yang harus dipenuhi oleh Hotel Royal Dago untuk dapat mencapai golongan hotel bintang tiga. Pembangunan fisik, fasilitas, dan penyediaan peralatan dapat segera terlaksana dengan tersedianya modal, sedangkan kualitas pelayanan belum pernah dievaluasi oleh pihak Hotel

Royal Dago. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang ditawarkan oleh Hotel Royal Dago kepada tamu yang menginap. Pimpinan harus mengetahui hal-hal apa saja yang diinginkan oleh penginap, selain itu pimpinan juga harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan penginap dapat tercapai. Dalam hal ini Hotel Royal Dago belum pernah melakukan evaluasi tingkat kepuasan penginap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Evaluasi kepuasan penginap ini sangat diperlukan oleh Hotel Royal Dago agar kemudian dapat menentukan langkah-langkah apa saja yang perlu diambil untuk dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan, sehingga dapat mencapai spesifikasi kualitas pelayanan hotel bintang tiga. Berdasarkan pengamatan dan wawancara penulis dengan pihak yang terkait di Hotel Royal Dago dapat diidentifikasikan masalah di hotel yang terkait dengan tujuan untuk meningkatkan klasifikasi dari hotel bintang dua menjadi hotel bintang tiga, masalah-masalah tersebut antara lain:

1. Belum tercapainya spesifikasi fisik dan fasilitas di Hotel Royal Dago, diantaranya :
   - Terdapat 2 kamar *suite*, sedangkan Hotel Royal Dago baru menyediakan 1 kamar *suite*.
   - Terdapat fasilitas kolam renang dan dua fasilitas olahraga lain, sedangkan Hotel Royal Dago belum menyediakan fasilitas olahraga apapun.
2. Pihak Hotel Royal Dago belum mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang mereka berikan pada penginap.
   - Metode yang mereka gunakan untuk menilai kepuasan penginap masih hanya berdasarkan *guest complain* dan wawancara langsung dengan penginap yang juga kurang mencapai hasil yang diinginkan.
   - Pihak hotel tidak mengetahui cara yang lebih baik untuk mengukur kepuasan penginap, mereka tidak mengetahui instrumen yang harus

digunakan untuk melakukan analisis kepuasan penginap terhadap kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan.

- Keterkaitan evaluasi kepuasan penginap dengan manajemen operasional sehari-hari masih belum terstruktur dengan baik.

Pihak Hotel Royal Dago sudah menyiapkan dana untuk pembangunan fisik dan fasilitas di hotel, sehingga masalah yang tersisa adalah mengenai analisis tingkat kualitas pelayanan yang mereka berikan pada penginap.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis berusaha membatasi ruang lingkup penelitian untuk memfokuskan penelitian agar tidak menyimpang dari tujuan awal adalah sebagai berikut :

1. Analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan penginap Hotel Royal Dago.

## 1.4 Perumusan Masalah

Dengan memperhatikan hal-hal yang melatarbelakangi timbulnya permasalahan diatas, maka dapat ditentukan beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dan dicari jawabannya. Masalah-masalah yang dirumuskan, antara lain :

1. Instrumen apa yang sebaiknya digunakan untuk menilai kepuasan penginap di Hotel Royal Dago?
2. Bagaimana hasil evaluasi kepuasan penginap di Hotel Royal Dago?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab dari timbulnya ketidakpuasan pada penginap Hotel Royal Dago?
4. Langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan di Hotel Royal Dago?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan masalah-masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui instrumen terbaik yang sebaiknya digunakan untuk menilai kepuasan penginap di Hotel Royal Dago.
2. Mengetahui hasil evaluasi kepuasan penginap di Hotel Royal Dago.
3. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab dari timbulnya ketidakpuasan pada penginap Hotel Royal Dago.
4. Mengetahui langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, dan Tujuan Penelitian, maka sistematika penulisan untuk bab-bab selanjutnya dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori yang dapat dijadikan acuan atau sumber untuk melakukan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan atau langkah yang dilakukan penulis mulai dari Penelitian Pendahuluan sampai dengan tahap Pengembangan Usulan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini menguraikan mengenai data-data umum di Hotel Royal Dago juga data awal yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden untuk kemudian diolah dengan teknik-teknik atau metoda-metoda yang telah ditentukan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini dilakukan pengolahan data dan diuraikan analisis berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis tersebut untuk selanjutnya dibandingkan dengan teori-teori yang dijelaskan pada Bab 2.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan hasil analisis dan menjawab permasalahan pada perumusan masalah. Kesimpulan yang diperoleh dapat dijadikan masukan untuk pengembangan instrumen pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan untuk menyempurnakan instrumen Servqual baku serta memberikan saran bagi Hotel Royal Dago.