

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri Pariwisata merupakan industri yang dari tahun ke tahun semakin berkembang, sektor ini telah menjadi salah satu penggerak perekonomian abad 21 bersama dengan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Menurut *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), pertumbuhan tertinggi yang dialami per wilayah adalah tertinggi untuk ASEAN, dimana pertumbuhan wisman ke Asia Tenggara adalah 8,3% selama periode 2005-2012 dibanding pertumbuhan global 3,6% dan di 2013 adalah 12% dan mencapai 90,2 juta dibanding pertumbuhan global 5%. Saat ini Asia Tenggara menyumbang 7,3% dari total wisman global dan dengan prospek pertumbuhan yang diperkirakan masih baik ke depan, diperkirakan akan mencapai 10,3% pada 2030. Pertumbuhan dan kinerja yang baik, dan pentingnya sektor pariwisata di masing-masing perekonomian ASEAN, disebabkan oleh berbagai faktor: perbaikan infrastruktur dan peningkatan konektivitas dengan peningkatan penerbangan langsung dan perluasan dari *low cost carriers*, peningkatan daya beli di kawasan Asia, penyempurnaan dan fasilitas visa, dan kerja sama baik antar-ASEAN maupun antar-ASEAN dengan beberapa mitra utamanya di Asia. (Sumber: [parekraf.go.id](http://parekraf.go.id))

Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki sumber daya alam yang begitu besar dan mempunyai potensi berkembangnya pariwisata alam maupun bahari. Hal ini menjadikan keuntungan tersendiri bagi Indonesia khususnya bagi masyarakat Indonesia sendiri yang hidup dikelilingi sumber daya alam yang begitu kaya akan potensinya. Masalah-masalah sosial, budaya dan perlindungan lingkungan hidup, juga menjadi bagian dari kepariwisataan karena pada intinya aktivitas ini mendatangkan orang yang berasal dari latar belakang status sosial dan kebudayaan yang berbeda dan mereka mengkonsumsi sumber daya di destinasi pariwisata. Sektor pariwisata menyentuh seluruh bidang kehidupan masyarakat, dengan potensi persoalannya masing-masing.

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

Menurut Kemenpar, target kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) di Indonesia cukup terpenuhi. Angka kunjungan wisman ke Indonesia tahun 2014 sebesar 9,4 juta wisman. Dan pada 2015 ditargetkan menjadi 10 juta wisatawan mancanegara (wisman) atau tumbuh sekitar 7-8 persen. Untuk jumlah perjalanan wisatawan Nusantara (wisnus) pada 2014 sebanyak 251 juta perjalanan. Devisa yang dihasilkan oleh pariwisata sebanyak 10,3 juta orang dan daya saing pariwisata Indonesia pada 2013 berada di peringkat 70 dunia menurut *World Economic Forum* (WEF). (Sumber: parekraf.go.id). Dengan penjelasan Kemenpar tersebut dibuktikan pada Tabel 1.1 yang menunjukkan peningkatan dalam jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Wisatawan Mancanegara**  
**Ke Indonesia Tahun 2010-2014**

| Tahun | Wisatawan Mancanegara |                 | Rata-Rata Pengeluaran per Orang<br>(USD) |               | Penerimaan Devisa |                 |
|-------|-----------------------|-----------------|--|---------------|-------------------|-----------------|
|       | Jumlah                | Pertumbuhan (%) | Per Hari                                 | Per Kunjungan | Jumlah (juta USD) | Pertumbuhan (%) |
| 2010  | 7,002,944             | 10.74           | 135.01                                   | 1,085.75      | 7,603.45          | 20.73           |
| 2011  | 7,649,731             | 9.24            | 142.69                                   | 1,118.26      | 8,554.39          | 12.51           |
| 2012  | 8,044,462             | 5.16            | 147.22                                   | 1,133.81      | 9,120.85          | 6.62            |
| 2013  | 8,802,129             | 9.42            | 149.31                                   | 1,142.24      | 10,100.22         | 10.99           |
| 2014  | 9,435,411             | 7.19            | Data Belum Tersedia                      |               |                   |                 |

**Sumber: BPS.go.id 2015**

Dilihat dari Tabel 1.1 Indonesia mengalami peningkatan selama tahun 2014, sebanyak 9,4 juta wisatawan mancanegara (wisman). Perolehan jumlah ini meningkat 7,19 persen dibanding tahun 2013. Pada tahun 2013 mempunyai perolehan jumlah wisman lebih banyak dibandingkan tahun 2012, yaitu 9,42 persen. Sedangkan dari rata-rata pengeluaran per orang (USD) dan penerimaan devisa memiliki nilai yang paling tertinggi dibandingkan tahun 2012-2010. Dari perkembangan yang semakin meningkat ini, sektor pariwisata sangat berperan dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

**Resik Lestari, 2016**

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

Perkembangan yang dilihat dari Tabel 1.1 belum termasuk perkembangan yang terjadi di wisatawan nusantara yang ikut menyumbangkan pendapatan perekonomian Indonesia. Wisatawan nusantara disetiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun 2010-2013. Total perjalanan pada tahun 2010 sebanyak 234.377, tahun 2011 sebanyak 236.752, tahun 2012 245.290, dan tahun 2013 yang mempunyai jumlah perjalanan yang paling meningkat yaitu 250.036. Sedangkan total pengeluaran (triliun Rp) disetiap tahunnya, yaitu pada tahun 2010 berjumlah 137.91, tahun 2011 berjumlah 160.89, tahun 2012 berjumlah 172.85, dan tahun 2013 berjumlah 177.84 (Sumber: Bps.go.id 2015).

Dalam dunia pariwisata, industri perhotelan merupakan salah satu jenis akomodasi yang penting untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang ingin tinggal disuatu tempat dengan waktu tertentu. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DISBUDPAR) 2011 “Hotel adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus untuk setiap orang yang menginap, maka, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran”. Di Indonesia tingkat penghunian kamar dari tahun ke tahun mengalami penurunan dan kenaikan. Berikut data perkembangannya pada hotel berbintang tahun 2012-2014.

**Tabel 1.2**

**Tingkat Penghunian Kamar Hotel Klasifikasi Bintang di 27 Provinsi di Indonesia**

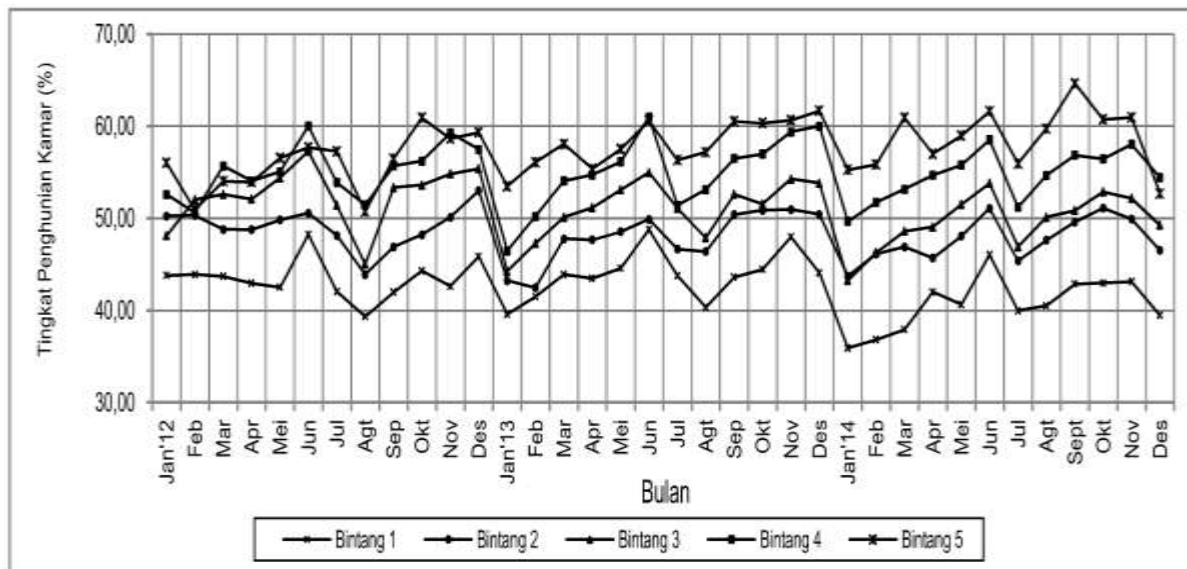
| No.                    | Klasifikasi Bintang | TPK (%)      |              |              | Perubahan<br>Des2014 thd<br>Des 2013<br>(poin) | Perubahan<br>Des 2014 thd<br>Nov 2014<br>(poin) |
|------------------------|---------------------|--------------|--------------|--------------|--|---|
|                        |                     | Des<br>2013  | Nov<br>2014  | Des<br>2014  |  |   |
| (1)                    | (2)                 | (3)          | (4)          | (5)          | (6)  | (7)   |
| 1.                     | Bintang 1           | 44,08        | 43,13        | 39,47        | -4,61  | -3,66   |
| 2.                     | Bintang 2           | 50,42        | 49,93        | 46,53        | -3,89  | -3,40   |
| 3.                     | Bintang 3           | 53,82        | 52,17        | 49,25        | -4,57  | -2,92   |
| 4.                     | Bintang 4           | 60,01        | 58,03        | 54,42        | -5,59  | -3,61   |
| 5.                     | Bintang 5           | 61,66        | 60,95        | 52,67        | -8,99  | -8,28   |
| <b>Seluruh Bintang</b> |                     | <b>55,73</b> | <b>54,45</b> | <b>50,13</b> | <b>-5,60</b>                                   | <b>-4,32</b>                                    |

Resik Lestari, 2016

*PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA*

Sumber: BPS.go.id 2015

Dilihat menurut klasifikasi hotel, TPK tertinggi pada Desember 2014 terjadi pada hotel bintang 4 yang mencapai 54,42 persen. Sedangkan TPK terendah terjadi pada hotel bintang 1 yang hanya mencapai 39,47 persen. Berikut Grafik Perkembangan TPK Hotel Berbintang di Indonesia pada Tahun 2012-2014 di 27 Provinsi.



Gambar 1.1

**Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang Di  
Indonesia Tahun 2012-2014**

Sumber: BPS.go.id 2015

Pada hotel bintang 4 dan bintang 5 memiliki perkembangan tingkat penghunian kamar yang tertinggi dibandingkan dengan hotel bintang lainnya. Ini menunjukkan minat wisatawan terhadap hotel yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang terbaik.

Provinsi DKI Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia yang memiliki keuntungan komparatif yang sangat besar untuk dijadikan sebagai destinasi pariwisata, baik pada

Resik Lestari, 2016

*PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA*

skala nasional maupun internasional. Khusus berkaitan dengan pariwisata internasional, ibu kota negara akan menjadi wilayah geografis yang paling dikenal oleh orang asing karena sifatnya sebagai pusat pengambilan keputusan dan dianggap sebagai pusat kebudayaan negara tersebut.

Ibukota negara dianggap sebagai media untuk melihat masa lalu, masa kini dan masa depan sebuah negara. Kondisi tersebut memberikan daya tarik tersendiri bagi ibu kota negara dalam kaitannya dengan wisata untuk tujuan bisnis dan tujuan-tujuan lainnya. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Jakarta meningkat untuk tahun ini. Berikut Tabel 1.3 yang menunjukkan jumlah dan perkembangan wisatawan mancanegara yang datang ke DKI Jakarta tahun 2008-2014.

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Wisatawan Mancanegara Di Provinsi**  
**DKI Jakarta Tahun 2008-2014**

| Tahun | Jumlah Kunjungan | Perkembangan | Rata-Rata Lama Tinggal (hari) |
|-------|------------------|--------------|-------------------------------|
| 2008  | 1.534.432        | 26,18        | 2.94                          |
| 2009  | 1.451.914        | -5,38%       | 2.70                          |
| 2010  | 1.892.866        | 30,37%       | 2.61                          |
| 2011  | 2.003.944        | 5,87%        | 2.50                          |
| 2012  | 2.125.513        | 6,07%        | 2.62                          |
| 2013  | 2.313.742        | 8,86%        | 2.21                          |
| 2014  | 2.319.295        | 0,24%        | 2.49                          |

**Sumber: Jakarta.go.id 2015**

Wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke kota Jakarta melalui 3 pintu masuk (Soekarno Hatta, Tanjung Priok, dan Halim Perdana Kusumah) untuk tahun 2010 mengalami nilai perkembangan yang tertinggi dibandingkan tahun yang lainnya dengan rata-rata lama tinggal 2.61 hari, perkembangannya sebesar 30,37 persen, sedangkan dari 2008 ke tahun 2009 mengalami penurunan sebesar 5,38 persen. Perkembangan terbaru dari tahun 2013 ke tahun 2014 yaitu 0,24 persen, walaupun perkembangan yang terjadi hanya sedikit tetap memberikan dampak yang menguntungkan untuk DKI Jakarta.

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

Dari data Jumlah Akomodasi, Rata-rata Pekerja dan Jumlah Tamu per Hari Menurut Provinsi, Tahun 2014 (Hotel Bintang) dan Jumlah Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur yang Tersedia pada Hotel Bintang Menurut Provinsi, tahun 2014 DKI Jakarta mendapatkan ranking pertama dari seluruh provinsi di Indonesia. Hal ini menjadikan DKI Jakarta mempunyai akomodasi terlengkap yang dinilai penting bagi wisatawan. Akomodasi ini termasuk tempat tinggal sementara untuk para wisatawan beristirahat yaitu hotel. Jenis hotel terdiri dari hotel non bintang dan berbintang. Klasifikasi hotel non bintang disebut melati 1 hingga melati 3 sedangkan untuk hotel berbintang disebut hotel bintang 4 hingga bintang 5. Dalam tabel 1.4 disebutkan jumlah akomodasi, kamar, dan tempat tidur yang tersedia pada hotel non bintang dan hotel berbintang tahun 2012-2014.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Akomodasi, Kamar, Dan Tempat Tidur**  
**Yang Tersedia Pada Hotel Non Bintang**  
**Dan Hotel Berbintang Di DKI Jakarta Tahun 2012-2014**

| Klasifikasi       | Akomodasi |      |      | Kamar  |        |        | Tempat Tidur |        |        |
|-------------------|-----------|------|------|--------|--------|--------|--------------|--------|--------|
|                   | 2012      | 2013 | 2014 | 2012   | 2013   | 2014   | 2012         | 2013   | 2014   |
| Hotel Non Bintang | 208       | 221  | 216  | 7.981  | 8.068  | 8.233  | 10.841       | 10.564 | 11.563 |
| Hotel Berbintang  | 175       | 185  | 205  | 30.135 | 32.297 | 35.504 | 41.744       | 45.161 | 49.959 |

**Sumber: BPS.go.id 2015**

Berdasarkan Tabel 1.4 jumlah akomodasi hotel non bintang pada tahun 2014 menurun dibandingkan tahun 2013, selebihnya jumlah kamar dan tempat tidur setiap tahunnya meningkat. Pada akomodasi, kamar dan tempat tidur hotel berbintang dari tahun 2012-2014 selalu meningkat. Hal ini dikarenakan hotel berbintang semakin banyak diminati oleh para wisatawan di DKI Jakarta yang kebanyakan dari segmentasi tamu

**Resik Lestari, 2016**

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

bisnis. Dari segmentasi ini kebanyakan hotel di Jakarta mempromosikan hotel mereka kepada pasar bisnis seperti pemerintahan, perusahaan dan *travel agent*. Hal ini menjadikan hotel bisnis di DKI Jakarta semakin banyak di bangun dengan berbagai fasilitas yang beragam.

Keberhasilan pembangunan hotel ditentukan oleh pengembangan produk, keberhasilan dalam pemasaran dan keberhasilan menciptakan sumber daya manusia yang baik. Seperti yang terlihat pada Tabel 1.4 hotel berbintang mengalami kenaikan disetiap tahunnya, maka dalam hal fasilitas, kualitas produk dan juga pelayanan akan semakin beragam dan menjadikan *competitive* untuk hotel berbintang, terutama hotel bintang 4 yang semakin baik kualitasnya.

Beragamnya jenis hotel bisnis yang ada tentunya memunculkan persaingan dalam industri perhotelan di Jakarta, salah satunya Menara Peninsula Hotel Jakarta yang terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu agar dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang memuaskan. Sebagai hotel berbasis bisnis Menara Peninsula Hotel Jakarta harus mampu bersaing dengan hotel-hotel yang memiliki konsep sama, sehingga untuk tahun berikutnya dapat bertahan dalam meraih pangsa pasar. Menurut *Front Office* Menara Peninsula Hotel Jakarta sebagian besar tamu yang menginap pada tahun 2014 adalah tamu yang sebelumnya memiliki pengalaman menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta, berikut klasifikasi tamunya.

**Tabel 1.5**

**Klasifikasi Tamu Yang Menginap**

**Di Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014**

| Tahun | <i>Family</i> | Bisnis<br>( <i>Individual &amp; Group</i> ) |
|-------|---------------|---|
| 2014  | 10%           | 90%   |

**Sumber: *Front Office* Menara Peninsula Hotel Jakarta 2014**

Tahun 2014 total tamu keseluruhan yang menginap di Menara Peninsula berjumlah 127.472. Jumlah ini dibagi menjadi 2 klasifikasi tamu yaitu *Family* sebesar 10% dan bisnis 90%. Klasifikasi bisnis termasuk didalamnya tamu *individual* dan *group* mempunyai jumlah tamu yang paling besar karena Menara Peninsula Hotel Jakarta

berbasis hotel bisnis sehingga tamu yang menginap rata-rata untuk keperluan bisnis. Salah satu pemasukan yang paling besar dari sebuah hotel adalah dari segi penjualan kamar, dimana tingkat hunian kamar selalu pada awalnya dipengaruhi oleh keputusan menginap para tamu. Berikut data tingkat hunian kamar Menara Peninsula Hotel Jakarta dibandingkan hotel bisnis bintang 4 lainnya ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Perbandingan Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*)**  
**Menara Peninsula Hotel Jakarta Dengan Pesaingnya Tahun 2014**

| <b>Hotel</b>                   | <b>Room Sold</b> | <b>Room Available</b> | <b>Occupancy</b> |
|--------------------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| Menara Peninsula Hotel Jakarta | 94.356           | 138.700               | 68%              |
| Santika Hotel Jakarta          | 75.925           | 97.744                | 77,7%            |
| Ciputra Hotel Jakarta          | 70.013           | 120.290               | 58,2%            |
| Kartika Chandra Hotel          | 51.100           | 93.870                | 54,4%            |
| Merlynn Park Hotel             | 57.036           | 106.943               | 53,3%            |
| Jayakarta Tower Hotel          | 62.778           | 108.444               | 57,9%            |
| Manhatan Hotel Jakarta         | 67.945           | 90.733                | 74,9%            |

**Sumber: *Front Office* Menara Peninsula Hotel Jakarta 2015**

Berdasarkan Tabel 1.6 menunjukkan bahwa Menara Peninsula Hotel Jakarta memiliki tingkat hunian diperingkat ketiga diantara kompetitornya sebesar 68%. Hal ini menunjukkan Menara Peninsula Hotel Jakarta masih kalah bersaing dengan hotel lainnya. Tingkat hunian yang paling tinggi diperoleh Santika Hotel Jakarta sebesar 77,7%. Tetapi di hotel Menara Peninsula Hotel Jakarta sendiri tingkat hunian kamar setiap tahunnya menurun dari tahun 2011-2014. Permasalahan yang diperoleh Menara Peninsula Hotel Jakarta tidak tercapainya target yang diinginkan, yaitu target tingkat hunian mencapai 90%. Berikut Tabel 1.7 yang menjelaskan tingkat hunian yang telah ada pada tahun 2011-2014.

**Tabel 1.7**  
**Data Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*)**  
**Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2011-2014**

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

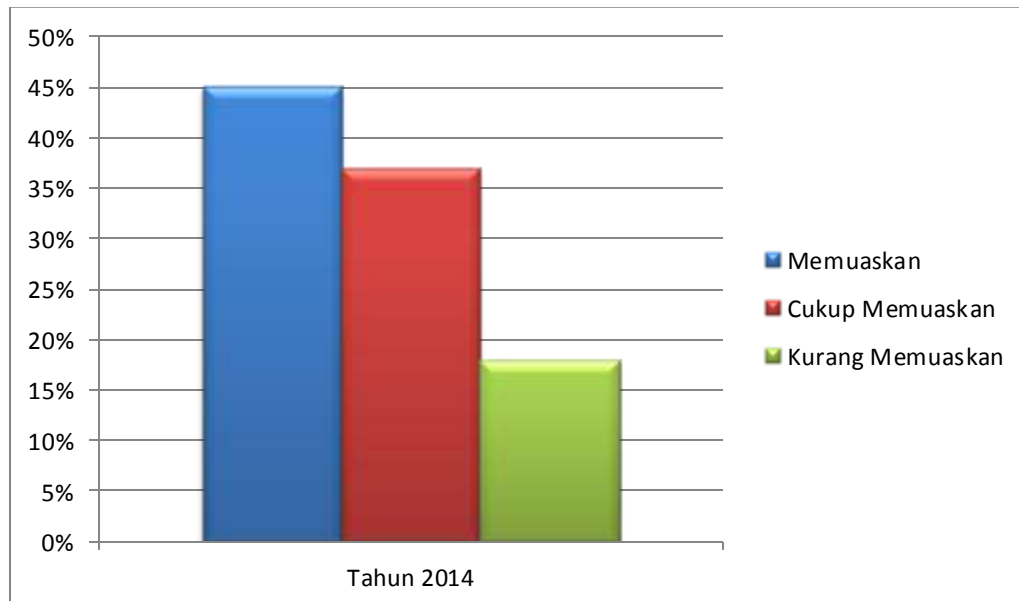


| Keterangan                 | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Room Available</i>      | 137.940 | 134.295 | 138.700 | 138.700 |
| <i>Room Sold</i>           | 110.287 | 106.713 | 95.300  | 94.356  |
| <i>Room Occupancy ((%)</i> | 79.95%  | 79.46%  | 68.71%  | 68.03%  |

**Sumber: Front Office Menara Peninsula Hotel Jakarta 2015**

Tingkat hunian kamar pada tahun 2011-2014 mengalami penurunan sebanyak 11.92 %, angka hunian kamar tersebut merupakan persentase terendah dibandingkan tahun sebelumnya, begitu pula dengan kamar yang terjual (*room sold*). Menara Peninsula Hotel Jakarta mempunyai harapan agar tingkat hunian kamar stabil bahkan naik disetiap tahunnya. Dengan nilai plus yang dimiliki Menara Peninsula Hotel Jakarta yaitu lingkungannya yang sangat strategis dekat dengan bandara dan lingkungan perkantoran, serta memiliki fasilitas bisnis yang lengkap, namun Menara Peninsula Hotel Jakarta masih belum memenuhi hunian kamar yang diharapkan.

Tingkat hunian kamar yang tiap tahun semakin menurun diperkirakan karena kurang baiknya pelayanan serta kualitas produk yang diberikan pihak hotel kepada tamu. Hal ini dibuktikan dengan adanya *guest comment* yang menunjukkan kurang puasny tamu setelah menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Berikut *guest comment summary* yang diambil melalui *website online travel* beserta *guest comment* secara langsung.



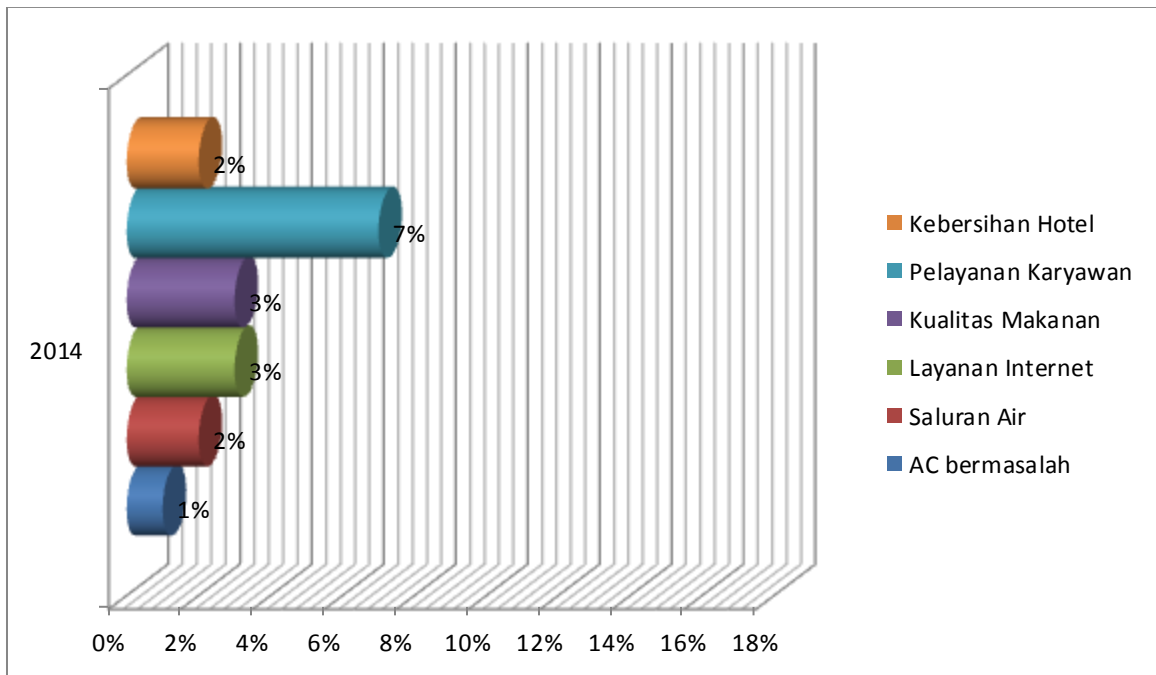
Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

**Gambar 1.2**  
**Guest Comment Summary Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014**

**Sumber : Guest Comment Online Travel & Front Office Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014**

Berdasarkan Gambar 1.2 diatas terlihat 45% menyatakan memuaskan, 37% cukup memuaskan, 18% kurang memuaskan. Dengan adanya penilaian ini tamu masih merasakan kurangnya pelayanan yang diberikan pihak hotel sebesar 18%. Tidak puasnya tamu dikarenakan fasilitas dan pelayanan hotel yang kurang baik, berikut Grafik mengenai bentuk-bentuk *complain* yang terjadi pada tahun 2014 berdasarkan penilaian Guest Comment Summary yang telah ada sebanyak 18%.



**Gambar 1.3**

**Complain Summary Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014**

**Sumber:Front Office Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014**

Dilihat dari Gambar 1.3 mengenai Grafik *Complain Summary* yang ada banyak tamu yang mengeluhkan dari segi fasilitas dan pelayanan yang ada, seperti perabotan

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

kamar yang bermasalah contohnya AC yang tidak berfungsi. Kurangnya pengharuman disekitar kamar dan lingkungan hotel. Saluran air pun terkadang banyak dikeluhkan oleh tamu karena tidak berjalan dengan baik. Layanan internet yang lambat, rata-rata tamu yang datang adalah pebisnis maka dibutuhkan internet yang cepat sehingga menjadi salah satu faktor keluhan tamu, dari segi *food and beverage* termasuk yang menjadi keluhan tamu yaitu dengan pilihan menu yang tidak beragam. Pelayanan karyawan yang paling dikeluhkan adalah kurang jelas informasi yang diberikan karyawan terhadap tamu, sehingga terkadang tamu mendapatkan informasi yang berbeda-beda, pelayanan yang diberikan juga dinilai lambat dan kurang peduli terhadap permasalahan yang tamu keluhkan. Maka dengan adanya permasalahan yang terjadi pihak hotel perlu meningkatkan pelayanan yang baik, perbaikan fasilitas yang ada serta menjaga kebersihan disekitar lingkungan hotel. Oleh karena itu fokus utama Menara Peninsula Hotel Jakarta saat ini meningkatkan kepuasan tamu bisnis yang menginap melalui penerapan program *service recovery*. Hasil penelitian sebelumnya pada jurnal *service marketing* oleh Ishak Ismail, Maliga Marimuthu dan Mohammad Jalalkamali (2010) yang berjudul “*Perceived Justice in Service Recovery and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Corporate Image*” menyatakan bahwa berdasarkan pernyataan responden *distributive justice* dan *interactional justice* mempunyai pengaruh positif terhadap perbaikan kepuasan.

*Service recovery* atau pemulihan jasa sebagai istilah dari usaha-usaha sistematis yang dilakukan perusahaan untuk mengoreksi permasalahan yang disebabkan oleh *service failure* atau kegagalan jasa dan untuk mempertahankan pelanggan (Lovelock, Wirtz & Mussry, 2011, hlm.127). Puas atau tidaknya tamu tercipta ketika pertama kali merasakan suatu produk atau pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya sehingga timbul perbandingan produk atau pelayanan dengan hotel lainnya. Maka dibutuhkan *service recovery* sehingga ketidakpuasan yang terjadi dapat ditangani secara cepat dan tepat agar menjadi suatu harapan yang baik sehingga tamu menjadi lebih puas. Berikut penjelasan program *service recovery* yang dilakukan Menara Peninsula Hotel Jakarta.

### **Tabel 1.8**

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

### Program *Service Recovery* Menara Peninsula Hotel Jakarta

| NO | PROGRAM                     | IMPLEMENTASI  |
|----|-----------------------------|---|
| 1  | <i>Distributive Justice</i> | Bentuk permintaan maaf pihak hotel atas kesalahan atau kekurangan dalam pelayanan terhadap tamu hotel. Usaha permohonan maaf kepada tamu berupa kompensasi dalam bentuk <i>voucher, free gift, upgrade</i> terhadap kamar yang lebih baik.  |
| 2  | <i>Procedural Justice</i>   | Memberikan keadilan kepada tamu atas keluhan yang disampaikan terhadap pihak hotel, tetapi hal ini harus disesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang berlaku di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Dalam penanganannya harus dilakukan pengendalian proses ( <i>process controlling</i> ) pada setiap keluhan, lalu melakukan pengendalian keputusan ( <i>decision control</i> ) setelah menemukan penyebab permasalahan yang terjadi, kemudian melakukan kemudahan akses ( <i>accessibility</i> ) untuk mempermudah proses perbaikan pelayanan, setelah itu dilakukan pelayanan dengan waktu/kecepatan ( <i>timing/speed</i> ) yang telah ditetapkan dalam prosedur hotel, terakhir fleksibilitas ( <i>flexibility</i> ) dalam menangani keluhan tamu. |

| NO | PROGRAM                      | IMPLEMENTASI  |
|----|------------------------------|---|
| 3  | <i>Interactional Justice</i> | Dalam hal ini pihak hotel berupaya dalam merespon keluhan tamu dengan cara melakukan penjelasan ( <i>explanation</i> ) yang baik terhadap apa yang dikeluhkan oleh tamu, lalu kejujuran ( <i>honestly</i> ) pihak hotel dengan jujur memberikan tanggapan bahwa kesalahan yang menjadi keluhan tamu, berdasarkan ketidak sengajaan pelayanan yang diberikan atau memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang terjadi, kemudian dalam penyampaian keluhan tamu pihak hotel harus bersikap sopan ( <i>politeness</i> ), ketika penjelasan telah dilakukan pihak hotel berusaha ( <i>effort</i> ) untuk menemukan penyelesaian masalah, dan pihak hotel mengharuskan <i>emphaty</i> terhadap tamu sehingga tamu percaya kembali dengan pelayanan yang diberikan dikemudian hari. |

**Sumber:** *Front Office Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014*

Perusahaan harus memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan konsumen terlebih dahulu. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara maksimum. *Service recovery* yang dilakukan Menara Peninsula Hotel Jakarta merupakan sebuah usaha untuk meningkatkan kepuasan tamu. Berdasarkan latar belakang tersebut perlu dilakukannya penelitian mengenai “**PENGARUH SERVICE**

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

# **RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan tamu mengenai pelaksanaan *service recovery* di Menara Peninsula Hotel Jakarta.
2. Bagaimana gambaran kepuasan tamu bisnis di Menara Peninsula Hotel Jakarta.
3. Bagaimana pengaruh *service recovery* terhadap tingkat kepuasan tamu bisnis di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah penelitian, maka terdapat tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan memperoleh hasil yaitu mengenai:

1. Tanggapan tamu mengenai pelaksanaan *service recovery* pada Menara Peninsula Hotel Jakarta.
2. Upaya meningkatkan kepuasan tamu di Menara Peninsula Hotel Jakarta.
3. Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu bisnis di Menara Peninsula Hotel Jakarta.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kegunaan teoritik maupun praktis, dijelaskan sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritik

Dapat memberikan masukan ilmu mengenai kepariwisataan pada jurusan Manajemen Pemasaran Pariwisata khususnya Manajemen Pemasaran Perhotelan. Serta dapat memberikan saran bagi peneliti dalam mengembangkan kajian mengenai ilmu

Resik Lestari, 2016

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

pemasaran khususnya mengenai *service recovery* dan kepuasan tamu bisnis dalam industri perhotelan.

## 2. Kegunaan praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Menara Peninsula Hotel Jakarta khususnya dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui *service recovery*.

Resik Lestari, 2016

***PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)