

BAB I

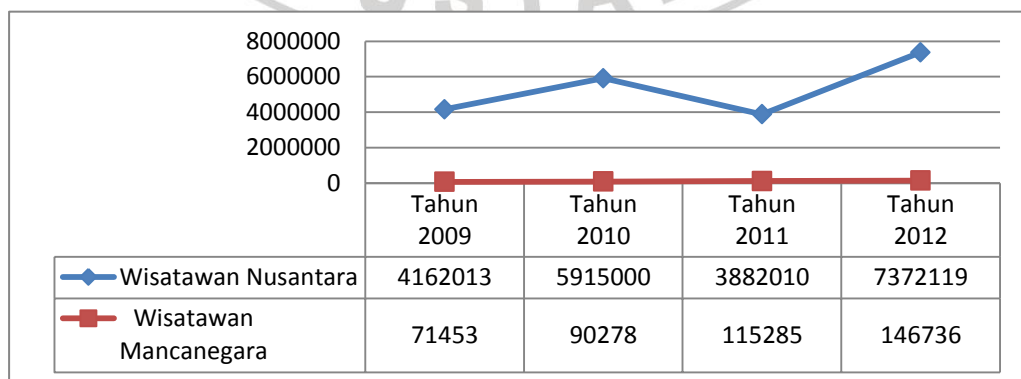
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Bandung selain dikenal sebagai Ibu kota Propinsi Jawa Barat, juga dikenal akan keindahan alamnya, dalam perkembangannya, Bandung telah menjadi kota jasa sekaligus kota kuliner. Keistimewaan ini menjadikan Bandung sebagai salah satu kota tujuan utama para wisatawan, baik yang berasal dari dalam negeri maupun mancanegara. Sejak dibukanya Jalan Tol Cipularang, kota Bandung telah menjadi tujuan utama dalam menikmati liburan akhir pekan terutama dari masyarakat yang berasal dari Jakarta sekitarnya, menjadikan kota Bandung kota wisata belanja, kota Bandung juga dikenal dengan sejumlah besar bangunan lama berarsitektur peninggalan Belanda. Perkembangan tersebut tentunya memicu pengembangan fasilitas-fasilitas guna menunjang wisatawan, diantaranya akomodasi hotel (bandungtourism.com).

Seiring dengan menjadinya Bandung sebagai salah satu kota tujuan untuk para wisatawan, dituntut untuk menyediakan fasilitas bagi wisatawan sebagai salah satunya dengan banyak didirikannya hotel-hotel baru yang bermunculan serta meningkatnya kunjungan wisatawan ke kota Bandung. Berikut adalah data yang ditunjukkan oleh Dinas Pariwisata Kota Bandung memperlihatkan adanya peningkatan kunjungan wisatawan yang cukup signifikan

Gambar 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung
Periode Tahun 2009-2012



Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber : jabar.bps.go.id 2012 (diolah oleh penulis)

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat bahwa tingkat wisatawan setiap tahunnya meningkat. Dari tahun 2009 jumlah kunjungan wisatawan nusantara berjumlah 4162013 orang dan wisatawan mancanegara dengan jumlah 71453 orang, kemudian mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2010 dengan jumlah wisatawan nusantara sebanyak 5915000 orang dan jumlah wisatawan mancanegara sendiri mengalami kenaikan dengan jumlah 90278 orang, namun pada tahun 2011 wisatawan nusantara mengalami penurunan yang cukup drastic, dengan jumlah wisatawan 2882010 orang, akan tetapi wisatawan nusantara mengalami kenaikan dengan jumlah 115285. Pada tahun 2012 terjadi kenaikan kembali wisatawan nusantara dengan jumlah 7372119 dan wisatawan mancanegara dengan jumlah 146736 orang.

Hotel sebagai salah satu jenis jasa pelayanan yang menyediakan penginapan dalam berbagai fasilitas pelayanan dari usaha yang dikelolanya. Fasilitas tersebut diantaranya menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta hiburan bagi siapa saja yang membutuhkan. Untuk semua pelayanan yang di perolehnya, tamu harus membayar sesuai dengan harga yang di tetapkan oleh hotel tersebut. Baik tidaknya mutu kualitas pelayanan suatu jasa bukan di tentukan oleh produsen, tetapi oleh konsumen sebagai pengguna jasa itu sendiri. Oleh sebab itu, bagi hotel yang ingin maju dan berkembang harus mampu memberikan kepuasan kepada para tamu. Tamu akan merasa puas apabila yang mereka harapkan sama dengan apa yang mereka nikmati di hotel tersebut. Sebaliknya mereka akan merasa kecewa apabila apa yang mereka nikmati tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang direkomendasikan dengan menyediakan fasilitas, dimana pelayanan merupakan hal utama dalam industri jasa untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan tamu

Hotel Horison Bandung di kutip dalam website bandungtourism.com, merupakan sebuah akomodasi hotel berbintang empat yang terletak di Kota

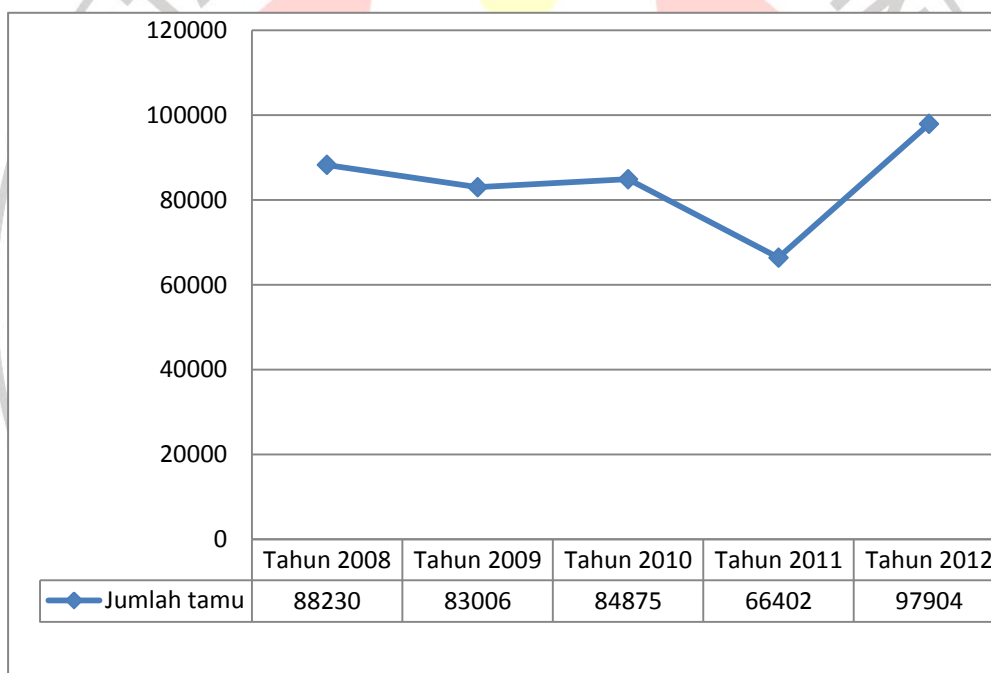
Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bandung, Jawa Barat. Hotel Horison Bandung sebagai akomodasi hotel di ibukota provinsi Jawa Barat dapat dibuktikan dengan kelengkapan fasilitas yang tersedia. Hotel Horison Bandung memiliki beberapa kategori kamar dengan kelengkapan fasilitas yang berbeda-beda. Namun Hotel Horison Bandung mengalami penurunan kunjungan tamu dan kenaikan kunjungan (fluktuatif), untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 1.2 berikut :

Gambar 1.2

Grafik Data Jumlah Tamu Menginap Hotel Horison Bandung



Sumber : Diambil dari data Hotel Horison Bandung tahun 2013 (diolah kembali oleh penulis)

Dari penjelasan diatas nampak terjadi penurunan jumlah pengunjung tamu pada Hotel Horison Bandung yaitu pada tahun 2009 dengan jumlah 83.006 tamu mengalami penurunan tingkat sebesar 1,08 %, kemudian pada tahun 2010 dengan jumlah 84.875 tamu, mengalami peningkatan sebesar 0,96 %, namun pada tahun 2011 dengan jumlah 66.402 tamu, mengalami penurunan tingkat sebesar 1,58%,

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2012 dengan jumlah 97.904 sebesar 1,95 %.

Menurut Rachman Osman selaku Manajer *Housekeeping* Department, penurunan jumlah tingkat tamu diantaranya dikarenakan masih belum optimalnya kualitas pelayanan serta peremajaan fasilitas yang belum optimal. Sedangkan jumlah keluhan tamu yang meningkat di dominasi oleh jenis keluhan yang bersifat layanan kamar, privasi tamu yang kurang terjaga, serta kesalahan komunikasi antar departemen hotel yang mengakibatkan tamu menjadi komplain dan tidak nyaman.

Berdasarkan fokus permasalahan diatas dan dengan menurunnya tingkat kunjungan, serta meningkatnya keluhan tamu di Hotel Horison Bandung yang disertai pelayanan yang masih belum optimal, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian untuk menganalisis tamu terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Hotel Horison Bandung, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Horison Bandung, dengan demikian penulis mengambil judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung”**

B. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan dan kepuasan tamu yang akan diteliti oleh penulis berada di *Housekeeping Department* yang meliputi fasilitas yang diberikan dan penampilan karyawan. Sedangkan kepuasan tamu meliputi kesiapan pelayanan yang di berikan oleh *Housekeeping Department*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat diambil pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di *Housekeeping Department* Hotel Horison Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu di *Housekeeping Department* Hotel Horison Bandung?

Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di *Housekeeping Department* Hotel Horison Bandung?



Yunior Prestise, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Horison Bandung
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan di Hotel Horison Bandung
2. Menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan Hotel Horison Bandung
3. Menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Hotel Horison Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran teori yang dipakai dalam penelitian dan bermanfaat dalam objek penelitian, yaitu Hotel Horison Bandung

2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi objek penelitian, yaitu Hotel Horison Bandung, sebagai salah satu bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.

b. Bagi Prodi Manajemen Resort & Leisure

Dan Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pengetahuan bagi program studi Manajemen Resort & Leisure yang bergerak dalam bidang akademisi yang berkompetensi dalam bidang resort.