

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung. Faktor tersebut dapat dilihat dari bagaimana fasilitas, produk maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu dan bagaimana persepsi tamu saat menginap di Nexa Hotel. Banyaknya literatur atau ilmu yang membahas tentang kualitas pelayanan suatu hotel, belum tentu literatur itu sama jika di teliti di satu hotel yang berbeda. Salah satu teori atau literatur yang sering digunakan dalam kualitas pelayanan yaitu teori menurut (Kotler dan Keller, 2009) mengungkapkan bahwa dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang sering dipakai untuk mengevaluasi pelayanan, baik itu pelayanan sebuah perusahaan jasa ataupun transportasi diantaranya berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*), kelima dimensi tersebut pada umumnya sering menjadi faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi sebuah evaluasi bagi tamu tentang bagaimana pihak hotel memberikan layanan kepada mereka.

Dengan berkembangnya dunia perhotelan maka persaingan bisnis di bidang jasa perhotelan semakin ketat. Persaingan yang ketat antar hotel menyebabkan hotel tersebut harus memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin. Tamu tidak akan menginap di hotel tersebut apabila fasilitas dan pelayanan yang di berikan oleh hotel tidak sesuai dengan harapan dan kualitas jasa yang di inginkan. .Bukti menunjukkan bahwa sebuah pelayanan berhubungan dengan kepuasan tamu (Rauch, Collins, Nale, & Barr, 2015) menyimpulkan bahwa harapan dari tamu terhadap kualitas pelayanan yang di berikan pihak hotel secara langsung memberi keuntungan terhadap pendapatan sebuah perusahaan hotel, karena jika suatu perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka tamu akan merasa puas dan jika tamu merasa puas maka tamu akan menjadi *loyal* terhadap satu perusahaan.

Industri perhotelan merupakan industri jasa dimana industri tersebut menjual sebuah produk berupa kamar, serta keseluruhan fasilitas seperti restoran yang didalamnya terdapat kualitas cita rasa makanan dan Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

minuman, hal tersebut merupakan produk dalam bentuk fisik yang dapat dijual oleh pihak hotel. Tidak hanya dalam bentuk fisik, industri perhotelan tidak akan lepas dari pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu dengan tujuan agar tamu merasa nyaman ketika mereka menginap di hotel, menurut Kotler Keller & Amstrong (2012;214) menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) merupakan suatu tindakan atau kinerja yang diberikan seseorang kepada orang lain, pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi pelayannya yang diberikan *receptionist, bell boy, room service, cleaning service*, dan lain lain. Oleh karena itu kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Nexa Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat di kota Bandung yang saat ini di kelola langsung oleh perusahaan yang bergerak dalam bisnis perhotelan yaitu *Accor*. Nexa memulai operasionalnya pada bulan september 2016 dengan lokasi hotel berada di jalan W.R Supratman yaitu berada di pusat kota Bandung yakni dekat dengan Gedung Sate. Nexa Hotel menyediakan fasilitas-fasilitas seperti kolam renang dan juga business center. Nexa Hotel juga memiliki Resturant dengan berbagai menu makanan yang variatif. Walaupun fasilitas yang di sediakan Nexa Hotel masih belum memadai untuk Hotel standar bintang empat lainnya seperti belum tersedianya fasilitas Fitness & Gym. Tetapi pengelola Nexa Hotel berusaha memberikan yang terbaik bagi tamu yang sedang atau sudah pernah menginap di Nexa Hotel dengan cara meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang diberikan karyawan ataupun pengelola hotel untuk mencapai kepuasan tamu. Karena Nexa Hotel merupakan Hotel baru pada tahun 2016, data jumlah tamu yang menginap dari oktober 2016 sampai dengan desember 2017 dapat dilihat dari tabel 1.1 dibawah:

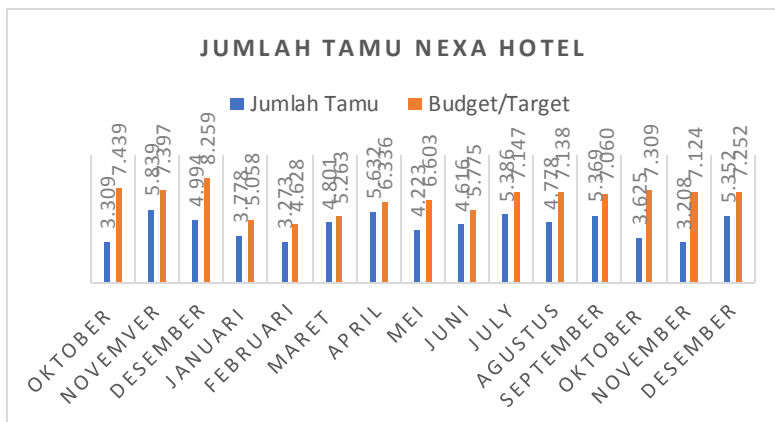
Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Table 1.1

Jumlah tamu yang menginap Nexa Hotel Bandung dan target tamu (orang/pax) yang harus dicapai Oktober 2016 –Desember 2017 (Perbulan)



Sumber: Pengelola data Nexa Hotel

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang menginap dari bulan oktober 2016 sampai dengan akhir tahun 2017 mengalami kenaikan dan penurunan, dapat dilihat dari hasil dari jumlah tamu yang menginap Nexa Hotel kurang dari jumlah tamu yang di targetkan pada tahun 2016 dan 2017, dimana tahun 2016 pada bulan

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Oktober jumlah orang yang menginap tercatat sebanyak 3.309 pada bulan pertama manajemen dari Nexa Hotel belum menargetkan sebanyak 7.439 orang perbulan. Dan pada bulan november terjadi kenaikan sebanyak 76,4% sehingga pada bulan ini terjadi kenaikan yang signifikan dengan jumlah tamu yang datang pada bulan november sebanyak 5.838 yang targetkan sebesar 7.397 orang. Orang yang menginap pada bulan selanjutnya yaitu bulan desember tercatat sebanyak 4.994 orang karena bulan desember merupakan akhir tahun dan biasanya occupancy atau jumlah tamu naik maka manajemen menaikkan target menjadi 8.256 orang tetapi jumlah tamu yang datang hanya setengahnya sehingga jumlah tamu dinyatakan belum sesuai dengan target, dapat dilihat juga pada bulan-bulan berikutnya rata-rata jumlah tamu yang menginap selama tahun 2017 pun tidak jauh berbeda dengan tahun 2016, jumlah tamu mengalami kenaikan dan penurunan, namun pada akhir tahun yaitu pada bulan desember 2017 jumlah tamu mengalami kenaikan sebesar 40% dari bulan sebelumnya yakni sebanyak 8.175 tamu yang menginap dengan target yang harus di capai sebanyak 7.252.

Selain data jumlah tamu terdapat juga beberapa komentar tamu yang tertera dalam *Guest Comment* tentang pelayanan ataupun fasilitas yang tersedia di Nexa Hotel Bandung, berikut merupakan komentar tamu mengenai pelayanan atau fasilitas dapat dilihat dalam table 1.2.

Table 1.2
Guest Comment Report

No	Nama	Komentar
1.	Suci Ladon (Jakarta)	<i>Impressive for a budget hotel, staffs were attentive, friendly & clean. Advice : internet access not stable, pool kecil bisa diubah jd jacuzzi</i>
2.	Duta Prameswari (Jakarta)	wastafel kamar mandi tersumbat & tidak disitu kamar saja. Internet juga sempat tidak bisa diakses. AC dilantai 8 bermasalah. Pelayanan oke

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3.	Akbar (Jakarta)	friendly staff, suasana nyaman dan tidak bising walaupun berada di jalan utama. Bakal balik lagi sini next trip
4.	Abu Bakar (Tangerang)	Service Baik
5.	Vina MJ (Jakarta)	semua sudah baik, tapi suara dari kamar sebelah kedengeran dikamar saya jadi agak ganggu tidur
6.	Adnan Khadafi (Bekasi)	overall sudah bagus, hanya kurang kids club / playground

Sumber: Guest Comment Report Nexa Hotel 2017

Dapat dilihat dalam tabel 1.2 diatas mayoritas komen tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan walaupun terdapat beberapa tamu yang komplain mengenai kurangnya kualitas kamar dan kamar mandi juga kurangnya fasilitas play ground atau kids, dll. sehingga kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam industri perhotelan karena berhubungan langsung dengan kepuasan tamu, kesetiaan pelanggan dan keuntungan bagi perusahaan.

Untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan tersebut peneliti terdahulu sering mengukur kepuasan berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Selain didunia perhotelan dimensi SERVQUAL ini sering dipakai untuk mengukur kepuasan atau menjadi evaluasi dalam dunia bisnis lainnya seperti dalam bisnis transportasi, keuangan ataupun perdagangan,. Namun dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang muncul dari faktor sebelumnya yaitu kelima dimensi SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) terutama khususnya di Nexa Hotel dengan kata lain peneliti ingin mencari faktor yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan terutama di Nexa Hotel karena nantinya faktor ini dapat menjadi sebuah struktur faktor yang lebih jelas yang dapat dijadikan evaluasi bagi pengelola hotel mengenai kualitas pelayanan yang

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALTAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

mereka berikan kepada tamu dan membantu pengelola hotel dalam usaha mereka untuk meningkatkan nilai dan kriteria dalam pengembangan hotel selanjutnya yang akan menarik pelanggan baru.

Maka dari itu judul penelitian ini adalah “**Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Nexa Hotel Bandung**”

1.2 Rumusan Masalah

Peran Kualitas pelayanan di dalam sebuah hotel merupakan salah satu faktor terpenting yang akan berpengaruh terhadap pilihan dan kepuasan tamu pada saat menginap. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai yang mendalam kepada tamu sehingga akan menciptakan kepuasan bagi tamu ketika menginap di Nexa hotel. Maka dari itu masalah yang akan di kembangkan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang menjadi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung?
2. Faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada di atas, maka didapatkan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan di Nexa Hotel Bandung

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan Nexa Hotel. Dan juga melatih kemampuan diri dalam mengidentifikasi dan menganalisis suatu permasalahan yang terjadi disertakan solusinya secara sistematis.
2. Dapat dijadikan sebagai masukan atau usulan konsep bagi management untuk mengembangkan kualitas pelayanan mereka berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Nexa Hotel.

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3. Sebagai media pembelajaran atau referensi untuk generasi selanjutnya selama menjalankan studi kepariwisataan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun sebagai tahap penyusunan skripsi dengan menginduk pada sistematika penulisan yang tercantum pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan:

1. **BAB I: PENDAHULUAN**
Berisi mengenai penjabaran latar belakang masalah, tempat penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
2. **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**
Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitiandan kerangka pemikiran.
3. **BAB III: METODE PENELITIAN**
Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti lokasi, populasi, sampel, operasional variabel, definisi operasional, instrumen penelitian, dan teknik pengumpulan data.
4. **BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN**
Berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tersebut.
5. **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**
Hasil dari pembahasan dan rekomendasi.
6. **DAFTAR PUSTAKA**
Daftar sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.
7. **LAMPIRAN**

Rista Ferina, 2018

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DI NEXA HOTEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu