

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada umumnya, setiap orang memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda dan mereka memiliki acuan tersendiri untuk menentukan apakah mereka puas atau tidak puas. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono & Chandra, 2011) atau bisa didefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler & Keller, 2008). Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari harapan, maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyediaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada tamu hotel adalah ketika sikap dari karyawan, lokasi, kondisi kamar, harga, fasilitas, pelayanan, tempat parkir, restoran yang disediakan semuanya baik (Barsky & Labagh, 1992). Maka, kebanyakan tamu hotel akan merasa puas apabila faktor-faktor diatas terpenuhi.

Untuk itu sangatlah penting memahami kepuasan dan ketidakpuasan tamu, salah satunya melalui peninjauan menyeluruh atas komentar yang ditulis tamu untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mereka. Pada jaman ini, teknologi merupakan salah satu hal yang tidak terpisahkan oleh manusia. Manfaat teknologi bisa dirasakan oleh semua orang, yaitu untuk mempermudah kita dalam melakukan sesuatu. Salah satu *platform* yang sangat populer dan berpengaruh saat ini adalah media sosial. Media sosial adalah sarana yang digunakan oleh orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain dengan cara menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan dan komunitas virtual (Griffin, 2006). Dalam dunia pariwisata, media sosial bisa menjadi satu tempat untuk berbagi informasi mengenai tempat wisata, akomodasi, kuliner dan lainnya. Dampak media sosial dalam pariwisata bisa dirasakan dari sudut pandang tamu dan manajemen

(Leung, Rob, Hubert, & Dimitrios, 2013). Bagi tamu, media sosial menyediakan konten unik yang dihasilkan tamu melalui interaksi dengan tamu lain (Wang & Fesenmaier, 2004). Sedangkan bagi manajemen, media sosial muncul sebagai alat pemasaran baru yang efektif berdasarkan interaksi antar tamu (Chan & Guillet, 2011).

Salah satu media sosial yang paling berpengaruh dan mudah diakses pada industri perhotelan adalah situs ulasan sebagai tempat bagi tamu membagikan pengalamannya setelah menginap di sebuah hotel (Xiang & Gretzel, 2010). Ulasan hotel adalah salah satu sumber informasi yang bisa dipercaya dan dapat digunakan, karena tamu akan menuliskan apa yang membuat mereka puas atau tidak puas saat menginap di sebuah hotel dan hal itu didasari oleh pengalaman pribadi setiap tamu. Maka, ulasan dari banyak tamu tersebut akan dijadikan pedoman bagi tamu lain yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian (Gretzel & Yoo, 2008). Para peneliti di bidang perhotelan pun semakin memperhatikan pentingnya meninjau konten media sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dilihat dari pengalaman tamu, juga agar dapat membantu mereka dalam memahami kepuasan dan ketidakpuasan tamu (Berezina, Bilgihan, Cobanoglu, & Okumus, 2015).

Beberapa situs yang berfokus di bidang pariwisata yang sangat populer di dunia adalah TripAdvisor dan Google Review. Bahkan di Indonesia pun, TripAdvisor merupakan salah satu situs terbaik dan terpercaya dalam menentukan pilihan berpergian. Tidak hanya hotel, namun rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan maskapai penerbangan pun disajikan dalam situs ini. Melalui TripAdvisor dan Google Review, kita bisa membaca ulasan yang pernah dituliskan oleh para pengguna lainnya tentang pengalaman mereka mengenai tempat yang pernah mereka datangi dan layanan yang pernah mereka rasakan, maka pengguna lain yang ingin berpergian bisa melakukan pertimbangan dilihat dari komentar positif dan negatif yang ada.

Selain melalui peninjauan ulasan *online* yang dituliskan tamu, terdapat cara lain untuk mengetahui bagaimana tamu menyampaikan tentang kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakannya, yaitu secara lisan. Tamu dapat menyampaikan secara langsung tentang keluhan dan saran yang dialaminya kepada pihak hotel, dan hal itu akan sangat berharga dan bermanfaat karena hotel bisa mengukur sejauh

mana kepuasan yang dapat mereka berikan dan ketidakpuasan yang terjadi dalam keseluruhan pelayanan yang hotel berikan. Media yang dapat digunakan untuk menampung keluhan dan saran secara langsung adalah melalui kontak informasi yang biasanya tersedia di website hotel, dimana tamu bisa menghubungi dan menyampaikan kepada hotel secara langsung (Utami, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membandingkan kepuasan dan ketidakpuasan tamu secara tertulis dan lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung. Peneliti memiliki asumsi bahwa dipercaya adanya perbedaan kepuasan dan ketidakpuasan serta bagaimana cara tamu menyampaikannya, baik secara tertulis, yaitu melalui ulasan *online* dan secara lisan, yaitu melalui wawancara secara langsung dengan tamu. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung tahun 2015, sudah terdapat 75 hotel di Bandar Lampung yang berdiri, baik hotel non-bintang sampai hotel berbintang empat. Menurut Surat Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/88 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel, hotel bintang empat memiliki klasifikasi sebagai berikut: memiliki 50 kamar standar dan tiga kamar *suite* dengan fasilitas hotel, yaitu memiliki dua restoran dan kolam berenang, parkir yang luas, dan fasilitas penunjang seperti tenis, fitness, spa dan sauna. Penelitian dilakukan pada hotel bintang empat karena dari semua hotel yang sudah berdiri, di Bandar Lampung sendiri hanya terdapat hotel bintang empat sebagai hotel dengan kategori *upscale* dan jumlahnya pun masih sangat sedikit, juga fasilitas yang tersedia pun tidak selengkap hotel-hotel *upscale* di kota besar lainnya. Peneliti ingin melihat apakah hotel dengan kategori tertinggi, yaitu bintang empat sudah cukup memberikan kepuasan atau justru lebih banyak memberikan ketidakpuasan. Pada fenomena yang terjadi sekarang ini, banyak keinginan tamu yang tidak cukup dengan dipenuhi fasilitas-fasilitas yang ada dan harga yang terjangkau, namun ada satu kebutuhan yang sangat penting untuk dipenuhi, yaitu rangkaian perjalanan dan pengalaman yang didapat tamu mulai dari kemudahan proses pemesanan kamar, kelengkapan informasi yang dibutuhkan, penyambutan saat tamu sampai di hotel, proses *check in*, pelayanan serta ramah tamah dari karyawan, suasana di lingkungan hotel, kelengkapan *amenities*, proses pembayaran hingga proses *check out* tamu tersebut. Namun, ada satu hal kebutuhan mendesak yang kebanyakan tamu butuhkan pada waktu-waktu ini, yaitu adanya keamanan

Dian Tiur Ulina Pakpahan, 2019

**KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR LAMPUNG**

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

yang bisa mereka dapatkan karena melihat fenomena di Indonesia dengan banyaknya orang-orang yang tidak bertanggung jawab melakukan hal-hal yang bisa menimbulkan keributan dan mengganggu ketenangan, seperti demo dan teror. Hal ini membuat tamu ingin mendapatkan rasa aman di tempat mereka menginap sehingga tamu bisa menikmati rangkaian perjalanan mereka.

Selain itu, peneliti memilih penelitian dilakukan di kota Bandar Lampung karena di beberapa tahun belakangan ini, khususnya di akhir tahun 2017 dicatat bahwa Provinsi Lampung mendapat prestasi di bidang kepariwisataan, yaitu dengan mengalahkan Bali dalam jumlah kunjungan wisatawan nusantara, yaitu 8,8 juta kunjungan sekaligus menempatkan Lampung di posisi sembilan, sedangkan Bali di 8,5 juta ada di posisi sebelas (Redaksi, 2017). Menurut Gubernur Lampung, Muhammad Ridho Ficardo, hal tersebut dapat terjadi karena banyak acara bertaraf nasional yang menjadikan Lampung sebagai tuan rumah, selain itu juga didukung dengan semakin baik dan mudahnya aksesibilitas menuju Lampung, baik melalui darat, laut, maupun udara. Data kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara sejak tahun 2014 juga terus meningkat, dimana pada tahun tersebut tercatat 95.528 kunjungan, naik menjadi 114.907 wisatawan mancanegara dan 5.530.803 wisatawan nusantara pada tahun 2015 dan semakin melonjak menjadi 155.053 wisatawan mancanegara dan 7.296.721 wisatawan nusantara pada tahun 2016 (Budiman, 2018). Hal tersebut membuat pertumbuhan hotel di Lampung juga terus meningkat dari posisi 200 hotel menjadi 239 di tahun 2015 dan 261 di tahun 2016. Hotel-hotel tersebut juga sudah dilengkapi fasilitas yang mendukung digelarnya kegiatan nasional dan ditopang destinasi wisata yang ada, yaitu wisata bahari di sekitar kota Bandar Lampung yang sangat memikat wisatawan untuk berdatangan dan menikmatinya (Budiman, 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menganalisis komparasi kepuasan dan ketidakpuasan tamu secara tertulis dan lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung. Adapun judul penelitian ini yaitu **“KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR LAMPUNG”**.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun yang menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan tamu disampaikan secara tertulis pada hotel bintang empat di Bandar Lampung?
2. Bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan tamu disampaikan secara lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung?
3. Bagaimana komparasi kepuasan dan ketidakpuasan tamu secara tertulis dan lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan dan pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan dan ketidakpuasan tamu disampaikan secara tertulis pada hotel bintang empat di Bandar Lampung.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan dan ketidakpuasan tamu disampaikan secara lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis komparasi kepuasan dan ketidakpuasan tamu secara tertulis dan lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan pembahasan sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi manajemen hotel untuk memperhatikan setiap komentar yang ditulis serta kritik dan saran yang

disampaikan secara langsung oleh tamu, baik positif atau negatif dan mengambil masukan serta saran untuk dijadikan pembelajaran demi mempertahankan layanan yang sudah baik, serta memperbaiki hal-hal yang dianggap kurang.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenis.

### 1.5 Definisi Istilah

Berdasarkan penelitian ini, maka terdapat beberapa istilah yang digunakan, antara lain kepuasan tamu yang menyangkut upaya pemenuhan sesuatu terhadap barang atau jasa dan tercapai ketika manfaat sesuai dengan harapan tamu (Tjiptono & Chandra, 2011). Sedangkan ketidakpuasan tamu terjadi ketika sebuah produk atau jasa tidak sesuai dengan persepsi dan harapan konsumen (Kotler & Keller, 2008). Lalu, kepuasan dan ketidakpuasan tamu ini dapat disampaikan dengan beberapa metode, diantaranya dengan sistem keluhan dan saran sebagai tempat untuk tamu menyampaikan pendapat, saran, keluhan, dan kritik sebagai bentuk komunikasi tertulis, serta menggunakan survei kepuasan pelanggan yang bisa dilakukan melalui telepon, maupun wawancara secara langsung sebagai bentuk komunikasi lisan (Tjiptono, 2004). Komunikasi yang disampaikan secara lisan berarti bentuk komunikasi dimana seseorang bisa secara langsung bertatap muka dan mengucapkan kata-kata kepada lawan bicaranya (Pendidikan, Dosen, 2019). Sedangkan komunikasi tertulis adalah komunikasi yang dilakukan dalam kegiatan surat menyurat melalui pos, telegram, e-mail, dan sebagainya melalui sebuah tulisan (Pendidikan, Dosen, 2019).

Selain membahas tentang kepuasan dan ketidakpuasan tamu yang disampaikan secara tertulis dan lisan, penelitian ini juga terkait dengan satu objek, yaitu hotel bintang empat. Hotel sendiri merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Sulastiyono, 2011). Hotel

memiliki beberapa jenis, diantaranya jenis hotel berdasarkan bintang, yaitu hotel bintang satu sampai lima. Hotel bintang empat sendiri merupakan hotel yang cukup berkelas, memiliki bangunan yang cukup besar dan dekat dengan pusat perbelanjaan dan hiburan, pelayanannya pun sudah diatas rata-rata dengan kriteria memiliki jumlah kamar standar minimum 50 kamar dengan luas 24 m<sup>2</sup>, memiliki tiga kamar *suite* dengan luas 48 m<sup>2</sup>, kamar mandi didalam dilengkapi dengan instalasi air panas dan dingin, dilengkapi AC, memiliki lobi dengan luas minimum 100 m<sup>2</sup>, memiliki bar, sarana rekreasi dan olahraga, tersedia restoran yang melayani makan pagi, siang dan malam, tersedia lahan parkir (Handra, 2015).

Dengan definisi istilah tersebut, maka yang dimaksud dengan “Komparasi Kepuasan dan Ketidakpuasan Tamu Secara Tertulis dan Lisan pada Hotel Bintang Empat di Bandar Lampung” adalah tindakan untuk melakukan perbandingan antara hal yang membuat tamu merasa puas dan tidak puas, yang disampaikan secara tertulis, melalui situs ulasan dan secara lisan, melalui wawancara pada hotel bintang empat, yaitu sebuah tempat untuk menginap yang cukup berkelas karena sudah dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai dengan standarnya dan dilakukan di kota Bandar Lampung.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Urutan Penelitian dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, meliputi:

**BAB I** : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika Penelitian penelitian.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisikan kajian pustaka yang terdiri dari konsep-konsep dan/atau teori-teori dalam bidang yang dikaji, kerangka pemikiran, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dikaji oleh peneliti.

**BAB III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini berisikan penjabaran metode penelitian dengan beberapa komponen di dalamnya seperti desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, sumber data, instrumen penelitian, dan analisis data.

**BAB IV : Hasil Temuan dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisikan hasil temuan penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pengolahan analisis data dan pembahasan temuan.

**BAB V : Simpulan, Rekomendasi dan Keterbatasan Penelitian**

Dalam bab ini berisikan uraian padat mengenai kesimpulan, rekomendasi akademik untuk penelitian selanjutnya, rekomendasi praktis dan keterbatasan penelitian.