BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran. Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran adalah dua wilayah yang memiliki sejumlah destinasi wisata terkenal di Jawa Barat. Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran memiliki daya tarik wisata tersendiri yang membuat sektor pariwisata di Jawa Barat berkembang pesat. Kota Bandung dengan wisata kulinernya, wisata belanja, kebudayaannya, tempat-tempat bersejarahnya dan keindahan alamnya serta Kawasan Pantai Pangandaran dengan keindahan pantainya, membuat wisatawan lokal maupun internasional datang ke dua wilayah tersebut untuk berlibur.

Pariwisata adalah sektor yang tidak hanya dapat berdiri sendiri. Pariwisata akan selalu bekerja sama dengan industri-industri lainnya, seperti industri perhotelan sebagai penunjang kebutuhan para wisatawan untuk mendapatkan barang (kamar tempat menginap) dan jasa pelayanan selama menginap, termasuk pelayanan makanan dan minuman. Industri hotel sangat berperan penting pada perkembangan dan kemajuan sektor pariwisata. Menurut Pasal 14 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, hotel adalah salah satu bagian dari usaha pariwisata yang memberikan layanan berupa penyediaan akomodasi beserta pelayanan makanan dan minuman kepada para wisatawan, sedangkan yang dimaksud dengan usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata.

Menurut Pasal 14 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, hotel adalah salah satu bagian dari usaha pariwisata yang memberikan layanan berupa penyediaan akomodasi beserta pelayanan makanan dan minuman kepada para wisatawan, sedangkan yang dimaksud dengan usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata. Hotel menjadi satu bagian

Bella Desita Yusnny, 2018
ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL BINTANG 3 DI JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penting dalam berjalannya pariwisata di suatu wilayah. Seperti halnya jika terdapat sebuah wilayah yang memiliki daya tarik wisata tetapi tidak ada akomodasi yang memadai, maka daerah tersebut tidak bisa menjadi sebuah kawasan wisata yang dapat menarik banyak wisatawan untuk tinggal. Dan apabila akomodasi sudah memadai, maka daerah itu akan menjadi kawasan wisata yang dapat menarik banyak wisatawan untuk tinggal. Semakin lama dan semakin seringnya wisatawan tinggal di suatu kawasan wisata maka penghasilan suatu daerah itupun akan semakin bertambah. Untuk itu hotel sangat berperan dalam kemajuan pariwisata berkelanjutan.

Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3 menjadi pilihan penulis untuk diteliti. Karena hotel bintang 3 adalah hotel yang banyak diminati oleh banyak orang dari kelas menengah ke atas ataupun kelas menengah ke bawah. Terlepas dari jenis tingkatan kelasnya, industri hotel menjual barang dan jasa. Meskipun dari fasilitas yang didapatkan akan berbeda sesuai tingkatan kelas sebuah hotel, pelayanan yang diberikan sebuah hotel kepada tamu harus maksimal dan memuaskan. Salah satu faktor penting yang membuat suatu hotel itu diminati oleh wisatawan ialah pelayanannya, karena pada saat hotel memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu maka timbul lah perasaan senang dan puas sehingga tamu merasa nyaman dan tidak segan untuk menginap lagi di hotel itu. Namun bagaimana jika suatu hotel tidak memberikan pelayanan terbaik kepada tamu? Maka tentu saja jawabannya ialah timbulnya perasaan kecewa dan ketidakpuasan tamu. Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2005:121) bahwa kualitas jasa/pelayanan harus dimulai dari kebutuhan tamu dan berakhir dengan kepuasan tamu serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan, dari hal di atas jelas jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tamupun akan merasa puas dan sebaliknya. Ketidakpuasan tamu akan membuat tamu enggan untuk menginap kembali di hotel itu. Berikut adalah ulasan negatif dari para tamu yang pernah menginap di Hotel Bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran di Traveloka.com mengenai kualitas pelayanan *Housekeeping Departemen*t di Hotel yang mereka tempati.

Tabel 1.1

Tabel Ulasan Para Tamu yang Menginap di Hotel Bintang 3 di Jawa Barat

No	Nama tamu	Keluhan	Nama hotel
1	Nurdiansyah N.	Ini review sejujurnya dan kecewa banget, memilih hotel ini karena beberapa review menyatakan sarapan enak. Menurut saya itu penting selain tidur yang nyaman, Tapi ternyata slama 4 hari 3 malam sarapannya tidak ada variasi. Tetap omelet, bubur ayam, sereal dan makanan berat juga cuma bihun dan kwetiaw yang berubah. Sisanya monoton dan rasanya so so saja, bosan. Ini baru beberapa kekecewaan, Hari pertama masuk kamar lampu kamar mandi kaya mau putus kedap kedip ky lampu disko. Minta tukar kamar tidak dikasih dengan alasan bisa diperbaiki itu lampu, oh oke tidak nuntut banyak. Akhirnya diperbaiki	V Hotel Di Bandung

		dan bertahan sampai malam terakhir kami menginap sekitar jam 2:30 pagi eh lampu satu kamar kami mati semua, Lapor ke resepsionis dan datanglah yang mau benerin. Langsung menyimpulkan lampu kamar mandi itulah penyebabnya, karena saat lampu kamar mandi dimatikan ya normal deh itu lampu. Bayangkan, mandi tanpa lampu kamar mandi. Ditawarkan lagi pindah kamar, buat apa? Hari terakhir woy dan pagi buta, siapa yang mau beres-beres untuk pindah kamar dengan keadaan cape dan ngantuk. Kenapa pas hari pertama malah kami tidak dikasih pindah kamar. Parah! Belum selesai penderitaan, hari pertama saja TV semua saluran tidak bisa dinikmati karena sinyalnya buruk. Mau nonton apa. Mau komplain lagi ah	

		males, kamar mandi kedap kedip saja tidak dikasih pindah kamar apalagi cuma TV khan yee. Kelar deh tidak nonton selama menginap disitu dan berusaha tetap tanpa mengeluh banyak, Berpikir oh baiklah kita internetan saja. Eh wifinya tidak beda jauh, ancuurr itu koneksi. Boro-boro streaming, Browsing saja lemot, apalagi yang bisa dinikmati dari hotel ini? Tidak ada. Cuma buat tidur doang! Akhirnya memilih pergi pagi dan paling malam sekali untuk balik hotel hanya untuk mandi dan tidur, benar-benar apes. Soal kebersihan? Gelas saja tidak diganti cuma di lap dan dibalikan kembali, loh kok tau? Tahu dong! Malam sebelumnya minum hot green tea pake gelas yang sama dan sudah saya bersihkan, masih tetap berwarna hajau dan	

		mungkin harus dicuci sabun baru hilang itu bekas wrna hijau. Ternyata, Pas balik kamar sudah rapi tapi gelas masih gelas semalam karena warna hijau itu masih ada, tang review hotel ini rata-rata review makanan enak itu kolega? Teman? karena pada kenyataan biasa saja rasanya dan monoton! Saya malas komplain di hotel langsung karena menurut saya percuma, sekalian agar meraka memperbaiki pelayanan dan fasilitas mereka yang buruk. Saya tidak akan balik lagi ke hotel ini dan tidak akan merekomenkan ke siapapun, makasih.	
2	Aditya K.	Saya banyak complain saat menginap 14/10/16 kamar 521. Sendok dan cangkir lengket bekas terpakai seperti hanya di bilas. Pemanas air minum patah. Bantal dan	V Hotel Bandung

		seprai bau dan ada bercak. Handuk kotor. Tidak ada gantungan untuk handuk /baju di kamar mandi. Very bad!	
3	Teti	Kamar kurang bersih, sarapan kurang enak.	Bandung
4	Irsad	Saya telah booking dan bayar tapi saat saya masuk hotel ternyata kamar saya tidak siap dan saya menunggu 1 jam dan ditempat kamar yang terpisah karena kami memesan 2 kamar	
5	Vero	Pertama kali check ini dikasih kamar yang bekas orang lain..kamar berantakan lupa untuk dirapihkan..setelah ditukar kamar,bukannya dikasih kamar yg bagus sebagai permintaan maaf malah dikasih kamar dipojokan,bau dan kotor.. Tidak recommendend	Meize Hotel Bandung
6	Anggie	Tolong perhatikan kebersihan dalam	Meize Hotel

		kamar, bathroom sangat licin ketika basah dan besar kemungkinan sheet tidak bersih, kami mengalami alergi luar biasa dan alhasil kami early check out setelah mendapat kepastian kami bisa early check in di hotel yang kami pesan.	Bandung
7	Rorent	Kebersihan makin berkurang dr mulai sy pertama menginap, dan setiap thn sll menginap. Bed cover dan sprei kotor, warna handuk sdh tdk putih, kebersihan kamar dan tmpt makan pagi sangat kurang.	Arwana Hotel Pangandaran
8	Taufiq	Peralatan mandi tidak lengkap. Sandal hotel harus minta dulu dan alat mandi dibeliin dulu.	Arwana Hotel Pangandaran
9	Alfi	Kamar kurang nyaman, remot TV tidsk berfungsi, interior external sudah jadul, pelayanan kurang maksimal.	Nyiur Resort Hotel Pangandaran

10	Agus K	untuk ukuran hotel bintang 3 attitude dan pelayanan jauh dari hotelier terutama pegawai yang di cafenya,coba untuk head office sekali2 di kontrol ke atas. untuk kamar oke lah gpp dapat yang non view sama sekali tidak ada jendela karena saya boked lastminute tapi kamarnya pas masuk banyak nyamuk jadi tolong untuk team HK lebih di cek kebersihan karena tetap kenyamanan dan kebersihan hal yang diharapkan tamu. point plus di restoran untuk karyawan f&b ramah dan rasa makanan cukup ok.semoga lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya karena pas saya ci occ lumayan full.terimakasih sun in pangandaran	Sun In Hotel Pangandaran

Sumber: Traveloka.com

Dari ulasan para tamu pada laman ulasan di traveloka.com, dapat diketahui beberapa tamu merasa kecewa atas pelayanan *Housekeeping Department*, Satu hal yang paling menjual bagi sebuah hotel ialah

kamar. Kamar adalah nilai jual paling tinggi pada sebuah hotel dan menjadikan kamar sebagai salah satu hal paling penting yang harus diperhatikan oleh hotel. Dari keindahan, kenyamanan dan kebersihan sebuah kamar akan menentukan keberhasilan sebuah hotel. Departemen yang mengurus hal-hal diatas ialah *Housekeeping Departemen*t. Kinerja dari pelayanan *Housekeeping Departement* sangatlah penting untuk terus ditinjau karena akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap di sana. Bahkan akan sangat berpengaruh pada loyalitas tamu untuk datang lagi menginap di hotel tersebut. *Housekeeping Departement* ialah salah satu departemen yang berhubungan secara langsung dengan tamu. Adapun tugas dari departemen ini ialah membereskan dan membersihkan kamar sebelum tamu *check-in*, ketika tamu ingin dibereskan kamarnya, memberikan perlengkapan atau amenities di kamar, dan membereskan kamar setelah tamu *check-out*.

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2005:121) bahwa kualitas jasa/pelayanan harus dimulai dari kebutuhan tamu dan berakhir dengan kepuasan tamu serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan, dari hal di atas jelas jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tamupun akan merasa puas dan sebaliknya. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (Fandy Tjiptono, 2005:133) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yakni: *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance.*

Lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dirincikan menurut Parasuraman, menurut Zeithaml & Berry dalam Fandy Tjiptono (2005:133) yaitu:

a. Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
b. Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
c. Jaminan (*Assurance*) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d. Empati (*Emphaty)* berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*Tangible)* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan suatu jasa maka dibutuhkan indikator penilaian yang tepat. Dan untuk mendapatkan indikator penilaian yang tepat, maka dibutuhkan pembaharuan pada konsep dari indikator itu sendiri. Cara untuk memperbaharui konsep dari indikator penilaian adalah dengan melakukan analisis faktor. Analisis faktor akan menghasilkan suatu faktor baru akibat dari pereduksian faktor lama menjadi lebih efisien dan relevan.

Pada penelitian ini peneliti lebih memfokuskan terhadap indikator kualitas pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran. Karena seperti yang dijelaskan di awal tadi, bahwa faktor terpenting pada suksesnya penjualan kamar di sebuah hotel ialah kualitas pelayanannya. Dan hal yang paling menjual pada sebuah hotel ialah kamarnya. Dan tentu saja, kenyamanan tamu selama tinggal di kamar ialah pelayanan dari *Housekeeping Department*. Maka dari itu, berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai, **"Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Housekeeping Departemen di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran".**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka dari itu peneliti ingin meniliti lebih lanjut dan merumuskan masalah

1. Bagaimana hasil dari analisis faktor kualitas pelayanan *Housekeeping Departement*?

2. Bagaimana penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sesuatu yang ingin dicapai oleh peneliti dalam suatu penelitian. Adapun tujuannya ialah untuk menganalisis faktor penilaian kualitas pelayanan *Housekeeping Department* dan penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel bintang 3 di Kota Bandung dan Kawasan Pantai Pangandaran.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan beberapa tujuan penelitian yang telah diuraikan, peneliti memandang ada beberapa manfaat yang dapat dipetik dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

   Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai penelitian analisis faktor dan sebagai konseptual model maupun kerangka berpikir awal mengeanai faktor penilaian Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department.*

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat memberikan pengoptimalisasian dan juga pengefisiensian suatu aspek penilaian Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department*.

.

E. Sistematika Penulisan

Urutan penulisan dalam penelitian ini meliputi:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur penulisan penelitian.

BAB II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisikan kajian teori, dan kerangka pemikiran

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian metode penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional,

instrument penelitian, pengembangan instrumen penelitian, dan jenis dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian

BAB V : Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN