

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kualitas produk memiliki arti sebagai segala suatu hal yang paling berperan penting, terutamanya untuk hal yang memiliki tujuan untuk bisnis. Menurut Sabran (2012 : 145) “Kualitas produk menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama di bidang jasa.” Salah satu contoh penjualan produk dalam bidang jasa yaitu kamar di dalam dunia perhotelan. Kamar merupakan salah satu produk inti dalam hotel yang dimana rata-rata orang berkunjung ke hotel yaitu membeli produk kamar dan menginap di hotel tersebut.

Dalam dunia *Hospitality*, selain menyediakan pelayanan yang baik hotel juga harus menyediakan fasilitas yang sangat baik untuk pelanggannya. Hal tersebut di khususkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Selain menyediakan fasilitas yang baik, faktor-faktor lainpun wajib di perhitungkan bagi pengelola hotel. seperti kebersihan kamar, kebersihan toilet dalam kamar, menyediakan kebutuhan *amenities* untuk pelanggan dan lain sebagainya. Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas produk kamar. Dari fenomena tersebut bisa dilihat bahwa kualitas produk kamar dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Menurut survey PHRI pada tahun 2019, Pertumbuhan bisnis terutama dalam bidang *Hospitality* khususnya dalam usaha Hotel dan Restoran, Bandung ialah kota yang memiliki pertumbuhan yang sangat baik. Hal itu dapat dilihat dengan banyaknya hotel yang ada di kota Bandung. Hotel, memiliki banyak macam kelas. Mulai dari hotel Bintang 1 sampai hotel Bintang 5. Setiap hotel di Bandung memiliki klarifikasi yang sama untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, banyak wisatawan yang merasa puas dan ada juga wisatawan yang tidak merasa puas akan kualitas produk kamar di hotel tersebut. Hal tersebut dapat di lihat bahwa pentingnya kualitas produk kamar di hotel. Adapun kualitas produk menurut Tjiptono (2015:231) “produk berdasarkan pemahaman subyektif pabrikan tentang `sesuatu` yang dapat ditawarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan, kebutuhan dan kebutuhan pelanggan, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi dan daya beli pasar.” Sedangkan pengertian kualitas produk menurut American Society for Quality Control (dalam Kotler & Keller dari terjemahan Sabran, 2012:143) menjelaskan “kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhannya untuk memenuhi kebutuhan yang disepakati atau tersirat.” Salah satu contoh produk dalam dunia pariwisata adalah produk kamar pada hotel. Salah satu yang mempengaruhi pengunjung dalam mengunjungi dan menginap di suatu hotel adalah penilaian pada kualitas produk kamar dan fasilitas yang ada di hotel tersebut. Apabila kualitas produk kamar baik maka tinggi minat pengunjungnya, begitupun

sebaliknya. Uraian tersebut dapat membantu khususnya dalam sektor pariwisata untuk menghitung jumlah wisatawan yang datang di Kota Bandung. Namun dari berjalannya waktu banyak hal yang bisa menjadi faktor faktor yang membuat turunnya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bndung terlepas dari kualitas produk kamar yang kurang baik dan kualitas pelayanan yang kurang baik.

Menurut Dinas Pariwisata Kota Bandung, kondisi pada sektor Pariwisata di Kota Bandung khususnya pada bulan Februari-Maret menurun dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang melanda di Negara Indonesia khususnya di Kota Bandung ini. Menurut Dinas Pariwisata, dalam sektor pariwisata terdapat beberapa unsur yang terkena dampaknya, mulai dari kawasan wisata di tutup sementara, restoran tutup sementara hingga hotel yang menurun pengunjungnya. Salah satu contoh dari dampak tersebut yaitu Fox Harris Hotel Kota Bandung. Menurut salah satu pengelola dari Fox Harris Hotel Kota Bandung dampak dari pandemi COVID-19 ini yaitu penurunannya gaji hingga 70% pada karyawan di Fox Harris Hotel Kota Bandung. Selain itu, pada akhir pekan hanya menjual 4-5 kamar perharinya dan penurunan harga kamar dari Fox Harris Hotel Kota Bandung.

Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa salah satu unsur pariwisata, dalam hal ini adalah Akomodasi. Akomodasi menurut Munavizt (2005) yaitu segala sesuatu hal yang dpat disediakan untuk memenuhi kebutuhan, contohnya tempat untukbermalam atau tempat untuk tinggal sementara bagi

orang yang pergi ke suatu tempat. Selanjutnya menurut Munavizt (2005) akomodasi merupakan satu tempat yang disediakan untuk para wisatawan yang bepergian supaya bisa beristirahat, tidur, mandi, mengisi perut, minum dan juga bisa menikmati pelayanan jasa yang disediakan.

Akomodasi menurut Burkart dan Mendlik yaitu merupakan tempat yang di dalamnya berisikan jasa, jasa disini termasuk Hotel, Apartemen, *Guest House* dan *Hostels*. (Burbart & Medlik, 1974). Salah satu kategori dari akomodasi yaitu Hotel telah menjadi industri yang sangat besar di hampir seluruh dunia. Menurut paparan dari Bataafi dan Wisnu pengertian hotel ini menyediakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruhnya dari bangunan tersebut untuk menyediakan tempat sebagai layanan untuk menginap. Dari mulai tempat untuk bermalam, menyediakan makanan dan minuman untuk pelanggan yang dibuat dan dikelola secara komersil dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang telah berlaku dan telah disediakan oleh pemerintah daerah. (Bataafi & Wisnu, 2005).

Bangunan hotel dikelompokkan berdasarkan dari kelengkapan fasilitas, mutu pelayanan, peralatan dan kondisi bangunan untuk menentukan bintang dari hotel tersebut. Hotel di Bandung memiliki banyak varian bintang hotel dimulai dari Hotel yang memiliki rating bintang 1 (satu) hingga Hotel berbintang yang memiliki bintang 5 (lima). Berikut adalah paparan dari klarifikasi hotel bintang 3 berdasarkan aturan Kementrian Pariwisata nomor 53 tahun 2013 yaitu Salah satu rating hotel yaitu hotel diantaranya : memiliki

café/restoran, memiliki kolam renang, wifi, memiliki Valet Parking, memiliki 50 tipe kamar standar, memiliki kamar tipe suite, terdapat sarana olahraga dan permainan, fasilitas di dalam kamar yang memiliki TV, AC, akses internet, kamar mandi dan toilet yang terpisah diluarnya, luas kamar yang sesuai dengan kasifikasi hotel yang disediakan tersebut.

**TABEL 1**

**DAFTAR HOTEL BINTANG 3 KOTA BANDUNG**

No	Nama Hotel
1	Bali World Plaza Hotel
2	Billique Hotel
3	Bumi Asih Jaya Hotel
4	Cipaku Indah Hotel
5	Concordia Hotel/ Bumi Sangkuriang
6	CV. Wismalingga Hotel
7	CV. Trikarsa Akarama Hotel
8	Geulis Hotel
9	Grand Serela Hotel

10	Ibis Hotel
11	INT. Imperium Hotel
12	Isola Resort Hotel
13	Istana Hotel
14	Kumala Hotel
15	Le Aries Hotel
16	Luxton / Dago Paradise Hotel
17	Malya / Padma Hotel
18	Mitra Hotel
19	Fox Harris Hotel

*Sumber : Dinas Pariwisata Kota Bandung 2020*

Terdapat 19 hotel bintang 3 di Kota Bandung, salah satunya yaitu Fox Harris Hotel Seperti yang sudah penulis jelaskan diatas bahwa pariwisata kota Bandung sendiri memiliki potensi yang sangat baik, hal tersebut bisa disimpulkan dan di lihat dari berapa banyaknya orang yang bermalam di hotel di kota Bandung. Salah satunya Fox Harris Hotel kota Bandung. Fox Harris kota Bandung merupakan salah satu hotel bintang 3 yang di minati oleh

pengunjung yang datang ke kota Bandung. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel berikut :

**TABEL 2**  
**JUMLAH PENGUNJUNG FOX HARRIS HOTEL**

No	Tahun	Total Jumlah Tamu Menginap
1	2017	22,075
2	2018	25,086
3	2019	24,148

*Sumber: Diolah oleh peneliti 2020*

Data diatas merupakan data jumlah pengunjung yang menginap di Fox Harris Hotel City Center Bandung dari tahun 2017 - 2019. Dilihat dari jumlah pengunjung yang datang di 3 tahun terakhir menunjukkan bahwa pengunjung Fox Harris Hotel sudah sangat baik. Namun pada tahun 2019 pengunjung Fox Harris Hotel menurun. Ada beberapa faktor yang diduga menyebabkan penurunan pengunjung tersebut. Terlebih pada saat ini pandemi COVID-19 sedang melanda Indonesia khususnya Kota Bandung menurut salah satu pengelola Fox Harris Hotel Kota Bandung berpendapat bahwa pada saat kondisi seperti ini besar kemungkinan turunnya jumlah tamu yang telah mengunjungi ke Fox Harris Hotel Kota Bandung sangatlah banyak atau tinggi

maka dari itu hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya jumlah kamar yang dipesan oleh pelanggan pada suatu tempat bermalam.

Produk kamar menjadi salah satu produk inti dalam hotel. Namun selain hotel menyediakan produk kamar, hotel pun harus menjaga kebersihan dan kualitas kamar hal tersebut adalah salah satu hal yang paling penting di hotel demi mendapatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu kinerja karyawan khususnya departemen Housekeeping sangat berpengaruh bagi kualitas kamar hotel. Dari uraian tersebut peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Kamar terhadap Kepuasan Pelanggan di Fox Harris Hotel City Center Bandung.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di jelaskan sebelumnya, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas produk kamar di Fox Harris Hotel Kota Bandung?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan di Fox Harris Hotel Kota Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk kamar terhadap kepuasan pelanggan di Fox Harris Hotel Kota Bandung?



Di dalam penelitian ini penulis membatasi penelitian hanya dalam ruang lingkup *Housekeeping Departement* yaitu tentang Kualitas Produk Kamar. Pembatasan masalah ini dikarenakan fenomena yang terjadi di Fox Harris Hotel yaitu tentang banyaknya ketidakpuasan tamu yang menginap terhadap kualitas kamar di Fox Harris Hotel yang menyebabkan penilaian rating hotel juga menurun.

Selain itu, penulis juga membatasi hal yang akan diteliti hanya dalam lingkup pembahasan Kualitas produk, produk kamar, kepuasan pelanggan dan hal yang menggabungkan kualitas produk kamar dengan kepuasan pelanggan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas produk kamar di Fox Harris Hotel Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui bagaimanakah kepuasan pelanggan di Fox Harris Hotel Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas produk kamar terhadap kepuasan pelanggan di Fox Harris Hotel Kota Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Teruntuk bidang akademisi skripsi dan penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan analisis pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan pelanggan.

Untuk bidang praktisi, penelitian pada skripsi ini diharapkan mampu memberikan suatu gambaran bagaimana pentingnya dari Kualitas Produk pada industri hospitaliti khususnya akomodasi perhotelan saat ini sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan.

Harapan penulis sendiri disini berharap penelitian pada skripsi ini dapat menjadi suatu sarana penerapan pada ilmu yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.