

# **BAB I**

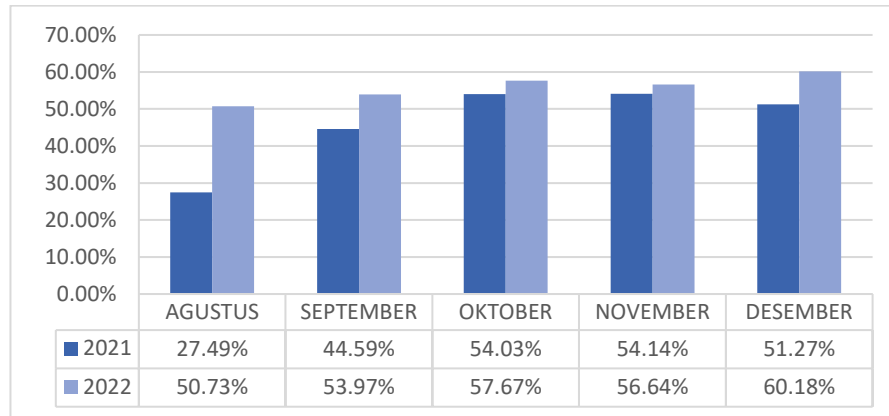
## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan alam dan budaya yang berlimpah. Kekayaan yang dimiliki negara Indonesia dapat dijadikan sebagai potensi yang sangat besar bagi perkembangan-perkembangan industri di Indonesia, salah satunya adalah perkembangan industri Pariwisata. Pariwisata menurut Koja dan Gorica dalam Alberta (2021), menyebutkan bahwa pariwisata merupakan hubungan dan fenomena yang timbul dari kegiatan berpergian dan kegiatan menginap yang dilakukan oleh bukan penduduk, menyatakan bahwa masa inap merupakan masa inap yang bukan permanen,

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi yang terdiri atas 18 kabupaten dan 9 kota. Wilayah Jawa Barat ini dikenal dengan kekayaan alam yang indah yang tentunya terdapat pada setiap kabupaten atau kota di dalamnya. Kekayaan alam yang ada akan menjadi potensi yang baik untuk memajukan pariwisata Indonesia. Dengan adanya banyak sekali potensi yang dapat dijadikan sebagai destinasi wisata yang tentunya akan dinikmati oleh wisatawan baik mancanegara maupun wisatawan lokal, tentunya akan menjadi kesempatan yang besar pula bagi para pelaku usaha untuk mendirikan usahanya pada bidang jasa akomodasi, salah satunya adalah hotel. Berikut merupakan perbandingan Tingkat Hunian Kamar (TPK) tahun 2021 dan tahun 2022 dalam jangka periode 6 bulan.

**GAMBAR 1**  
**GRAFIK TINGKAT HUNIAN KAMAR PERIODE AGUSTUS-  
DESEMBER TAHUN 2021 & 2022**



Sumber: Pusat Data dan Sistem Informasi, Kemenparekraf / Baparekraf (2023)

Berdasarkan diagram diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dibandingkan dengan tahun 2021, tingkat hunian kamar (TPK) pada tahun 2022 mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hal ini tentunya merupakan salah satu dampak dari kondisi pariwisata pasca Covid-19 perlahan lahan memulih.

Kota Bandung, yang merupakan ibukota dari Provinsi Jawa Barat dikenal dengan kekayaan alam, budaya, dan sejarah yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk datang berkunjung dan menikmati sarana wisata yang tersedia. Selain keindahan alam dan budayanya, kota Bandung juga merupakan kota yang memiliki banyak sekali keunikan dan daya tariknya tersendiri sehingga kota Bandung juga termasuk sebagai kota destinasi wisata favorit bagi wisatawan lokal hingga wisatawan mancanegara. Banyaknya pengunjung yang datang ke Kota Bandung,

menjadikan Kota Bandung merupakan potensi yang besar bagi para pelaku usaha untuk memulai usaha dibidang jasa akomodasi / hotel.

Menurut Badan Pusat Statistik (2023), Hotel merupakan penyediaan akomodasi dalam tempo waktu harian yang terdiri dari rupa kamar-kamar di dalam satu bangunan, dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan liburan, dan atau fasilitas lainnya. Hotel diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu terdiri dari hotel berbintang dan hotel non-bintang. Salah satu hotel berbintang yang terdapat di Kota Bandung adalah Hotel Yello Paskal. Hotel Yello Paskal merupakan hotel bintang 3 yang berada dibawah perusahaan The Ascott Limited. Hotel ini dibangun pada tahun 2017, mengusung konsep *life style* sehingga target pasar mereka adalah anak muda. Hotel ini memiliki daya tarik tersendiri karena lokasinya yang strategis terletak pada kawasan pusat perbelanjaan yang bernama *23 Paskal Shopping Centre*. Sehingga hal ini tentunya menjadikan Hotel Yello Paskal Bandung sebagai pertimbangan banyak masyarakat sebagai tempat untuk menginap.

Dengan adanya kondisi yang sudah perlahan kembali seperti semula, tentunya menjadikan tingkat persaingan dalam sektor usaha manapun menjadi besar, termasuk usaha dalam bidang jasa akomodasi. Persaingan tentunya menjadi hal yang sudah biasa dalam industri perhotelan, namun untuk menghadapi persaingan tersebut, upaya-upaya dan strategi harus ditetapkan agar hotel tetap mampu mempertahankan posisinya di pasar. Upaya yang dapat dilakukan salah satunya adalah dengan memberikan dan meningkatkan layanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas dapat menjadi daya tarik bagi tamu dan meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimiliki hotel. Produk dan layanan merupakan satu kesatuan yang penting dan harus dimiliki oleh setiap pelaku usaha yang mendirikan usahanya pada bidang pelayanan, termasuk perhotelan. Pelayanan yang diberikan oleh setiap pelaku industri akan menghasilkan timbal balik yang sesuai terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kualitas merupakan sebuah acuan untuk menilai baik atau buruknya suatu produk, jasa, dan lain sebagainya. Memiliki kualitas yang baik berarti produk atau jasa tersebut mengandung nilai yang baik pula. Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan metode ukur *SERVQUAL* yang pertama kali diungkapkan oleh Parasuraman. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu (2016) yang meneliti mengenai kualitas pelayanan pada hotel bintang 3 di kota Pekanbaru, menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan mengemukakan hasil bahwa tamu cenderung memprioritaskan informasi yang disediakan oleh hotel, kemampuan karyawan hotel untuk berkomunikasi, dan juga sikap sopan yang dimiliki oleh karyawan. Ketiga atribut tersebut masih belum diimplikasikan dengan baik untuk para tamu.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Nugroho (2016) yang melakukan penelitian pada salah satu hotel bintang 3 di kota Bandung dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu adalah dimensi *tangible* dan dimensi

lain yang tidak menjadi prioritas terhadap kepuasan tamu yaitu dimensi *assurance* dan *responsiveness*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alaan (2016) dalam meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di hotel Serela Bandung menggunakan metode regresi linear berganda untuk menganalisa data. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 2 dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu, diantaranya adalah dimensi *tangible* dan *empathy*. Sedangkan untuk ketiga dimensi lainnya yaitu *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di hotel.

Dalam industri perhotelan, nilai – nilai baik sangat diperlukan untuk menghasilkan kualitas yang baik, dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu dan juga meminimalisir terjadinya hal yang dapat menurunkan citra perusahaan contohnya adalah keluhan tamu. Menurut data yang peneliti dapatkan, berikut merupakan beberapa keluhan tamu yang terulas untuk tempat penelitian yang peneliti tentukan yaitu di Hotel Yello Paskal Bandung.

**TABEL 1**  
**DATA KELUHAN TAMU DI HOTEL YELLO PASKAL BANDUNG**

<b>Komentar</b>	<b>Kendala</b>	<b>Sumber:</b>
“ <i>Check-in was a bit challenging. It took almost 45 mins to get our room.</i> ”	Proses <i>Check-in</i> lama	<i>Traveloka</i>
“ <i>After checking-in, needed wait to wait more than 10 mins for my room key</i> ”	Proses <i>Check-in</i> lama	<i>Traveloka</i>
“Ketika <i>call</i> resepsionis, jawabannya malah ga ngenakin. Malah dia balik nanya kapan <i>check out</i> ”	Staff kurang ramah.	<i>Tiket.com</i>
“ <i>Booking 2 kamar, 1 kamar masih menunggu sampai jam 4 lewat</i> ”	Pelayanan kurang cepat	<i>Tiket.com</i>

“Pelayanannya sangat kurang dan sangat tidak ramah, apalagi bagian <i>resepsionis</i> nya”	Staff kurang ramah	<i>Tiket.com</i>
“ <i>I call to complain about unpleasant smell on the bathroom, asking for staff to check or change a room. 30 minutes later, no response</i> ”	Pelayanan kurang cepat	<i>Trip Advisor</i>
“ <i>I’ve book double room but get twin instead, not been told at the reception</i> ”	Staff kurang profesional	<i>Trip Advisor</i>

Sumber: *Online Reviews, 2023*

Tabel 1 diatas merupakan data awal yang peneliti jadikan sebagai acuan, digambarkan masih terdapat beberapa keluhan tamu mendominasi pada pelayanan karyawan *front office* yang melakukan proses *check-in* kurang cepat. Karyawan *front office* juga masih belum menunjukkan kecepatan mereka dalam menanggapi permintaan tamu. Selain mengenai kecepatan pelayanan, data ulasan tamu yang tertera pada tabel diatas juga menunjukkan bahwa masih adanya karyawan yang belum menunjukkan sikap profesional dan keramah tamahan mereka. Hal tersebut tentunya menjadi suatu fokus yang harus diatasi dengan segera.

Dalam industri perhotelan, departemen *front office* memegang peran yang sangat penting untuk membantu hotel mencapai tujuannya dan meraih keberhasilan. Hal ini dikarenakan departemen *front office* dikenal secara umum sebagai departemen pertama yang melakukan interaksi secara langsung dan memberikan kesan pertama (*first impression*) kepada tamu ketika tamu datang ke suatu hotel. Kesan pertama yang diberikan oleh departemen *front office* ini akan menentukan secara langsung perasaan tamu selama mereka menginap di hotel tersebut. Kesan pertama juga akan menentukan seberapa baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh hotel tersebut. Secara umum, tugas dan tanggung jawab utama departemen

*front office* adalah menyediakan bantuan kepada para tamu, memenuhi kebutuhan para tamu, dan juga membantu agar keinginan tamu terpenuhi selama mereka menginap. Sebelum tamu memutuskan untuk menginap pada suatu hotel, mereka tentunya memiliki ekspektasi atau harapan mengenai pelayanan dan produk yang akan mereka terima. Maka dari itu, kualitas pelayanan yang hendak diterima tamu ditentukan sebagai perbandingan antara harapan yang mereka miliki dengan persepsi mereka mengenai pelayanan yang telah dijalankan selama mereka menginap.

Pelayanan yang berhasil dengan baik diberikan oleh departemen *front office* pada akhirnya akan mengarah kepada tingkat kepuasan tamu. Kepuasan tamu merupakan faktor yang sangat penting dalam berperan menuju keberhasilan perusahaan, dan secara langsung juga mempengaruhi reputasi atau citra hotel, pendapatan, tingkat pemesanan kamar, dan lain sebagainya. Jika tamu merasa senang dan puas dengan keseluruhan pengalaman akan penerimaan produk dan layanan yang mereka terima selama mereka menginap di hotel, hal tersebut akan berpengaruh secara langsung kepada keputusan mereka untuk kembali menginap di hotel tersebut. Selain itu, rekomendasi positif yang diberikan oleh para tamu akan menjadi potensi yang baik juga untuk meningkatkan kesadaran merek hotel dan secara keseluruhan akan berdampak pada peningkatan pendapatan serta keuntungan bagi hotel tersebut.

Dikarenakan pentingnya peran departemen *front office* sebagai penentu kepuasan tamu, jika mereka menerima pelayanan yang tidak

memuaskan, maka kesan tersebut akan secara terus-menerus dibawa oleh tamu selama mereka menginap. Hal ini tentunya dapat menyebabkan tamu memberikan ulasan yang negatif mengenai kualitas pelayanan yang buruk seperti pada contoh yang tertera pada tabel sebelumnya. Setelah mempertimbangkan pernyataan-pernyataan yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk meninjau lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* Hotel Yello Paskal Bandung yang akan mencerminkan reputasi serta nilai dari hotel tersebut. Sehubungan dengan itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: “**Penerapan Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Pada Hotel Yello Paskal Bandung**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana harapan / ekspektasi tamu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* Hotel Yello Paskal Bandung?
2. Bagaimana persepsi / kenyataan yang dirasakan tamu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* Hotel Yello Paskal Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang peneliti susun diatas, tujuan penelitian yang diharapkan untuk dicapai melalui penelitian ini adalah:



1. Untuk mengetahui tingkat harapan / ekspektasi yang dimiliki oleh tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* Hotel Yello Paskal Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kenyataan / persepsi yang diterima oleh tamu berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front office* Hotel Yello Paskal Bandung.

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

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis memberikan manfaat sebagai bekal dalam memperluas wawasan atau pengetahuan mengenai penerapan kualitas pelayanan khususnya pada industri perhotelan dan mengetahui seberapa besar pelayanan yang diterima mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

##### 2. Manfaat Praktisi

###### a. Manfaat Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak hotel untuk mengetahui indikator – indikator pelayanan apa saja yang harus dikembangkan dan harus dipertahankan guna mencapai kepuasan tamu di Hotel Yello Paskal Bandung.

###### b. Manfaat Bagi Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi institusi sebagai referensi dan acuan bagi mahasiswa lain yang hendak melakukan

penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada masa yang akan datang.

c. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diselesaikan sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan di program studi S1 terapan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang nantinya juga akan menjadi acuan atau tolak ukur untuk diterapkan di industri yang sebenarnya pada masa yang akan datang.