

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Tileaga dan Oprisan (2018:365), "Sektor pariwisata merupakan elemen krusial yang berperan signifikan dalam perkembangan ekonomi suatu negara. Sektor ini dapat membuka kesempatan kerja, meningkatkan pendapatan baik di tingkat daerah maupun nasional, serta mendukung pembangunan berbagai infrastruktur pendukung," ungkap Tileaga dan Oprisan (2018:365). Para wisatawan memiliki banyak pilihan untuk menjelajahi berbagai tempat, termasuk beragam layanan dan fasilitas, sehingga mutu pelayanan menjadi aspek yang sangat penting untuk menjaga daya saing destinasi wisata. Hong Kong, yang dikenal sebagai pusat bisnis serta objek wisata internasional, merupakan salah satu negara yang mengandalkan sektor pariwisata untuk menopang ekonominya. Di kota ini, perhatian yang besar diberikan pada pariwisata, terutama di bidang perhotelan. Disamping itu, hotel menjadi salah satu elemen penting dalam industri pariwisata yang menawarkan berbagai fasilitas seperti tempat tinggal, makanan, minuman, dan layanan lain yang diperlukan oleh para pelancong selama perjalanan mereka. Prabhakar dan Gunasekeran (2014:2) menyatakan bahwa "saat ini, hotel juga tidak hanya dipandang sebagai lokasi untuk menginap, bisa juga bagian dari keseluruhan pengalaman wisata yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengunjung.

”Hotel Adalah salah satu jenis akomodasi yang di perlukan oleh individu saat melakukan perjalanan wisata atau perjalanan bisnis”

Akomodasi berperan sebagai sarana untuk menyediakan layanan tempat tinggal, disertai dengan hidangan dan minuman sebagai layanan tambahan, serta berbagai layanan lainnya yang dioperasikan secara komersial. Hotel berfungsi sebagai penyedia layanan, yang dalam pandangan Kotler (2003:464) didefinisikan bahwa "Pelayanan (service) merupakan tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh satu individu untuk individu lainnya.” Pelayanan atau yang lebih dikenal sebagai service bisa dijelaskan sebagai:

- a. Layanan Kontak Tinggi, adalah klasifikasi pelayanan jasa di mana interaksi antara penyedia jasa dan konsumen sangat intens, dengan pelanggan juga selalu berpartisipasi dalam proses layanan tersebut.
- b. Layanan Kontak Rendah, adalah suatu klasifikasi layanan yang di mana interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa tidak terlalu intens.

”Sejalan dengan kebutuhan dan keinginan tamu yang semakin berkembang, perubahan pada metode kerja menjadi sangat penting dalam setiap organisasi.” Dalam era pekerja baru, diperlukan untuk mengikuti setiap permintaan dari tamu dan ada beberapa cara untuk mengantisipasi perubahan tersebut seperti :

2. Melibatkan pegawai dalam pengambilan Keputusan
2. Memberikan pelayanan yang memuaskan
2. Serta menjaga dan meningkatkan komunikasi dalam perorganisasi

Peran resepsionis dalam sektor perhotelan sangat krusial dan paling terlihat, serta merupakan salah satu bagian yang memberikan kesan awal saat pengunjung tiba di sebuah hotel. Suwithi & Borham (2009:91) mengemukakan bahwa "front office adalah cerminan dari kualitas layanan hotel yang pertama kali dialami tamu saat memasuki area hotel, sehingga ketepatan, kesiapan, kesigapan, dan kompetensi pegawai di kantor depan juga dalam menjalankan fungsi dan tugasnya menjadi faktor penentu dalam memberikan dampak positif atau negatif serta kesan yang baik atau buruk bagi tamu hotel terhadap hotel tersebut."

Menurut Lam, Yeung, dan Chan (1998:35), "Club Level dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada tamu VIP dengan menyajikan layanan yang lebih cepat, personal, dan eksklusif daripada layanan standar hotel" ([Lam et al., 1998](#)). Hal ini mencakup berbagai fasilitas tambahan seperti *check-in/check-out* pribadi, akses *lounge yang eksklusif*, sarapan premium, layanan butler, serta suasana yang lebih tenang dan profesional.

Menurut Lam, Yeung, dan Chan (1998:35), "tamu yang menginap di area ini merupakan pelanggan premium yang memiliki harapan lebih tinggi terhadap pelayanan, baik dari segi kecepatan, personalisasi, maupun kenyamanan fasilitas." *Club Level* umumnya menyediakan akses khusus ke lounge pribadi, layanan sarapan eksklusif, check-in dan check-out yang terpisah, hingga layanan butler. Karena itu, staf yang bertugas di area ini harus

memiliki kompetensi tinggi dan mampu memberikan pengalaman layanan yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga berkesan.

Enz dan Siguaw (2000:25) menyatakan bahwa "salah satu strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada segmen premium seperti *Club Level* adalah melalui sistem empowered service delivery, yaitu memberikan wewenang penuh kepada staf garis depan untuk mengambil keputusan sendiri dalam merespons kebutuhan tamu tanpa harus menunggu instruksi dari atasan." Pendekatan ini terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan karena mempercepat proses pelayanan dan menciptakan kesan personal yang mendalam. Salah satunya Hotel Renaissance Harbour View Hong Kong merupakan salah satu hotel berbintang lima di Hong Kong bertaraf internasional yang menawarkan layanan *Club Level* untuk tamu-tamu VIP dan eksekutif. Hotel ini dikenal karena letaknya strategis di kawasan bisnis dan pelabuhan, serta reputasinya dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Namun, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, hotel dituntut untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanannya, khususnya di segmen *Club Level* yang menjadi cerminan kualitas layanan secara keseluruhan.

Tujuan dari *Club Level* adalah untuk memberikan kenyamanan maksimal dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Tamu yang memilih layanan ini biasanya memiliki ekspektasi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan tamu

biasa. Mereka menuntut pelayanan yang cepat, fleksibel, serta perhatian personal yang detail terhadap kebutuhan mereka.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penting untuk melakukan analisis mengenai kualitas layanan di Club Level Hotel Renaissance Harbour View Hong Kong. Menurut data dari Colliers Hong Kong Hospitality Insights tahun 2023, tingkat hunian hotel bintang di Hong Kong mencapai rata-rata 82,5%, mengalami beberapa peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun lalu yang hanya 66%. Pada tahun 2024, diperkirakan akan ada peningkatan hingga mencapai sekitar 85%, meskipun di sisi lain Average Daily Rate (ADR) menurun menjadi HKD 1.332 dan Revenue per Available Room (RevPAR) berada di sekitar HKD 1.132. Memasuki kuartal pertama tahun 2025, tingkat hunian kembali meningkat menjadi 88%, tetapi baik ADR maupun RevPAR tidak menunjukkan banyak perubahan. Dari situasi ini, terlihat bahwa meskipun jumlah tamu di hotel mewah meningkat, harga tetap tertekan. Oleh karena itu, memberikan layanan yang sangat baik menjadi salah satu cara utama bagi hotel untuk memastikan tamu merasa puas dan ingin kembali.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk dilakukan kajian terhadap kualitas pelayanan di *Club Level* Hotel Renaissance Harbour View Hong Kong. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pihak manajemen hotel dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu eksklusif, sekaligus menjadi referensi ilmiah dalam bidang manajemen perhotelan.

penulis mendapatkan empat contoh kasus *compalint* terkait kualitas pelayanan di *Club Level* sebagai berikut :

1. *Guest requests Gluten Free food however kitchen assistant wrongly offered food that contains gluten which can cause high risk to guest as food allergy.*
2. *As club lounge have limited seating capacity however larger amount of member can use. Therefore, guest usually complains overcrowded in Club Lounge or even need to queue up for seats. Or not enough food provided as too many guests.*
3. *. Guest complained Club Lounge opening hours too short. As CL open 6:00-22:00 Breakfast 06.30-10.30 Evening cocktails 17.30-19.30 for food, 17.30-20.00 for alcohol drinks.*
4. *Guest complained no suite upgrade for member. We need to be patience and explained to guest the room situation very tight could be because we have exhibition around us, or public holiday/ weekend etc.*

Penulis mengambil beberapa contoh *complaint* yang ada di *Club Level*. Pada *complaint* pertama seseorang tamu menanyakan makanan yang bebas dari tepung, tetapi Staf *Club Level* menyimpulkan bahwa makanan ini bebas dari tepung tanpa memastikan terlebih dahulu. Bagi tamu yang memiliki alergi jelas ini sangat bahaya. kejadian ini menunjukkan komunikasi Staf masih perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan di *Club Level* bisa jauh lebih meningkat.

Pada *complaint* yang kedua banyaknya tamu yang mengeluh dikarenakan ramainya Club Level dan tamu harus menunggu tempat duduk. Kapasitas lounge terbatas karena banyak pengunjung, jadi kadang-kadang jumlah makanan kurang. Solusinya adalah menggunakan waiting list untuk menghubungi tamu di kamar saat tempat tersedia. Jika tamu kecewa, manajer dapat memberikan kredit makan siang agar mereka tetap dapat memesan makanan melalui layanan kamar dan Staf bisa menghubungi tamu dan memberikan jadwal jam evening cocktail nya sehingga tamu tidak menunggu diluar dan bisa meminimalisir terjadinya *complaint*.

TABEL 1 1 KELUHAN TAMU

No	Jenis Komplaint	Total Komplaint
1.	Guest requests gluten free food tetapi ditawarkan makanan mengandung gluten	4
2.	Club Lounge overcrowded (kapasitas terbatas, antrian, makanan cepat habis)	28
3.	Jam operasional Club Lounge terbatas (06:00–22:00, cocktail & drinks terbatas)	13
4	Tidak ada suite upgrade untuk member loyal	8
Total	Perkiraan penurunan OCC kumulatif	53

Sumber: Olahan Penulis 2025

Interpretasi Analisis:

Ketika tingkat okupansi hotel mendekati atau sudah mencapai 90%, jumlah tamu yang menggunakan fasilitas premium seperti club lounge secara otomatis

meningkat jauh melebihi kapasitas yang seharusnya. Hal ini menyebabkan tamu harus menunggu untuk mendapatkan tempat duduk dan makanan dapat cepat habis.

Pada *complaint* yang ketiga jam buka lounge terlalu singkat bagi beberapa tamu. Bagi tamu yang sibuk, sarapan pagi dari 06:30 hingga 10:30 dan cocktail malam dari 17:30 hingga 19:30 kurang *fleksibel*. Solusinya adalah staf dapat menyisihkan beberapa menu sebagai penghormatan agar tamu dapat kembali dan menikmati makanan mereka di waktu lain.

Pada *complaint* yang ke empat Ada tamu yang kecewa karena tidak mendapat suite upgrade. Biasanya ini terjadi karena keterbatasan kamar, terutama saat liburan atau ada pameran. Staf perlu menjelaskan dengan sabar dan bisa menawarkan upgrade di hari lain sebagai alternatif dan staf juga harus memastikan bahwa tamu tersebut sudah mengerti dan paham bahwa ketersediaan upgred itu terbatas

Dari keempat complaint tersebut penulis menemukenali bahwa dimensi ini masih belum memenuhi kriteria kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong kong belum memenuhi

Dari berbagai umpan balik yang diterima, dapat dinyatakan bahwa masih terdapat beberapa elemen dari mutu layanan di Club Level yang belum sesuai dengan ekspektasi pengunjung.

Untuk menilai kualitas layanan secara komprehensif, studi ini mengadopsi teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Model ini membagi mutu layanan menjadi lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): kondisi fasilitas *Club Level*, peralatan, dan penampilan staf *Club Level* .
2. Reliability (Keandalan): kapasitas untuk memberikan layanan extra dengan tepat waktu, konsisten, dan sesuai dengan komitmen.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): kesiapan karyawan untuk cepat menawarkan bantuan kepada tamu.
4. Assurance (Jaminan): pengetahuan dan sikap profesional staf yang membangun rasa percaya dan aman bagi pengunjung.
5. Empathy (Empati): perhatian dan pemahaman staf terhadap kebutuhan individu dari setiap tamu.

Lima dimensi tersebut menjadi dasar untuk menilai seberapa baik kualitas layanan di Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong dapat memenuhi harapan para tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut , dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana dimensi Tangibles dalam kualitas pelayanan di Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong?
2. Bagaimana dimensi Empathy dalam kualitas pelayanan di Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong?
3. Bagaimana dimensi Responsiveness dalam kualitas pelayanan di Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong?
4. Bagaimana dimensi Reliability dalam kualitas pelayanan di Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong?
5. Bagaimana dimensi Assurance dalam kualitas pelayanan di Club Level Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis untuk penelitian yang akan dilakukan secara detail pada berikut :

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menerima dan memahami suatu masalah dan menerapkan dengan teori yang sudah penulis dapatkan sesuai objek yang sudah ditetapkan. Dengan ini penulis berharap dengan penelitian ini agar memberikan dampak yang positif bagi Kualitas pelayanan *Club Level* di Renaissance Harbour View Hotel Hong kong.

2. Tujuan Formal

Tujuan Formal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian akhir pada program Diploma III Studi Divisi Kamar, di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

3. Tujuan Operasional

- a) Untuk mengetahui Reability dalam pelayanan karyawan Club Level Renaissance Harbour View Hong kong.
- b) Untuk mengetahui **Tangibles** dalam pelayanan karyawan Club Level Renaissance Harbour View Hong kong.
- c) Untuk mengetahui **Responsiveness** dalam pelayanan karyawan Club Level Renaissance Harbour View Hong kong.
- d) Untuk mengetahui **Assurance** dalam pelayanan karyawan Club Level Renaissance Harbour View Hong kong.
- e) Untuk mengetahui **Empathy** dalam pelayanan karyawan Club Level Renaissance Harbour View Hong kong.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode penelitian deskriptif digunakan oleh penulis dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta, sifat-sifat, dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penulis memilih pendekatan ini agar mereka dapat menguraikan, menjelaskan, dan menganalisis data yang mereka peroleh secara menyeluruh, sehingga hasil penelitian memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang subjek yang diselidiki.

Menurut Whitney (1960) sebagaimana dikutip dalam Nazir (2014:63), metodologi deskriptif merupakan “penyelidikan fakta dengan interpretasi yang tepat, yang berusaha untuk secara sistematis menjelaskan fakta atau karakteristik populasi atau domain tertentu secara faktual dan akurat. Pendekatan metodologis ini dipilih untuk memungkinkan penulis menguraikan, menjelaskan, dan melakukan analisis mendalam terhadap data yang diperoleh, sehingga memastikan bahwa temuan penelitian menghasilkan informasi yang jelas, terperinci, dan relevan dengan masalah yang sedang diselidiki.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:145), Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan oleh pengamat langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui secara nyata baik ada maupun tidak adanya. Dalam penelitian ini penulis melaksanakan observasi langsung selama melaksanakan On The Job trainee (OJT) di Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong, khususnya di area Club Level, untuk mengetahui yang jelas bagaimana proses kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mendapatkan hasil akhir ataupun data secara langsung dari seseorang yang berkompeten. Dalam studi ini, wawancara dilakukan dengan

pegawai hotel dan pimpinan yang bekerja di area *Club Level* Renaissance Harbour View hotel Hong kong. Tujuan wawancara ini penulis ingin mendapatkan informasi, menjawab pertanyaan, dan membahas isu-isu yang terkait dengan prosedur layanan, tantangan yang dihadapi, dan bagaimana cara pegawai menerapkan standar layanan yang sesuai dengan standar *Club Level*.

c. Penyebaran Angket

Menurut Kerlinger (2000:179), Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, di mana responden menjawab sesuai dengan pendapat, persepsi, atau pengalaman mereka terhadap topik yang diteliti. Dalam studi ini, 101 kuesioner didistribusikan kepada pengunjung yang telah memanfaatkan layanan di *Club Level* Renaissance Harbour View Hotel Hong kong. Beberapa pertanyaan dirancang berdasarkan lima aspek SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) untuk menilai persepsi para tamu mengenai mutu pelayanan dan membandingkannya dengan ekspektasi mereka.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan isu yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk ulasan dari pelanggan yang diterbitkan di situs resmi hotel dan platform ulasan perjalanan. Informasi tersebut dianalisis untuk memahami pandangan

tamu terhadap layanan di Club Level. Selain itu, penulis juga menelaah literatur yang mencakup buku, jurnal akademis, laporan penelitian sebelumnya, dan dokumen resmi hotel yang berkaitan dengan kualitas layanan. Data yang dikumpulkan digunakan untuk memperkuat temuan di lapangan dengan konsep serta hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Langkah ini memfasilitasi penulis dalam menyesuaikan analisis dan merumuskan keputusan yang akurat sesuai dengan fokus isu yang diteliti.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penulis mendapatkan data dari Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong, Harbour 1 Road, Wan Chai, Hong Kong.



Gambar 1 lokasi Hotel Renaissance Harbour View Hong kong

2. Waktu Penelitian

Penulis mengadakan penelitian dan observasi selama 4 bulan Agustus - November 2025.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan, dan pengertian judul yang telah dijelaskan diatas, maka langkah selanjutnya adalah menguraikan teori-teori yang menjadi dasar dari penelitian ini. Landasan teori diperlukan agar penelitian memiliki arah yang jelas serta dapat menjelaskan konsep pelayanan dan kualitas pelayanan yang digunakan sebagai variabel analisis. Oleh karena itu, pada Bab II akan dibahas mengenai tinjauan pustaka yang memuat teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini.