Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dibidang manufaktur dan jasa sangat ketat, untuk itu produsen harus senantiasa menghasilkan produk dan jasa yang memiliki daya saing tinggi. Salah satu faktor utama dalam menentukan daya saing tersebut adalah kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, produsen harus benar-benar mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen akan produk atau jasa yang ditawarkan. Persaingan yang terjadi pada industri perhotelan merupakan salah satunya. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada yang khusus disediakan bagi umum, dengan menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya yang berhubungan dengan perhotelan.

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, mulai dari menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu-tamunya hingga sumber daya manusia yang berkualitas dibidangnya terutama dibidang perhotelan. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha, ataupun para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata yang membutuhkan tempat untuk menginap.

Kawasan pariwisata Karang Setra yang dikelola oleh PT. Brata Jaya Utama (PT. Brajatama) yang merupakan salah satu badan usaha Yayasan Brata Bhakti Polri yang pada awalnya hanya berupa Taman Wisata Kolam Renang, melakukan pengembangan dengan membangun sebuah hotel yaitu Karang Setra Hotel Spa & Cottages guna meningkatkan eksistensinya di dunia pariwisata. Karang Setra Hotel Spa & Cottages saat ini sedang melakukan evaluasi baik dari pelayanan maupun strategi yang digunakan untuk mempertahankan pelanggannya karena semakin ketatnya persaingan dalam bidang jasa perhotelan. Hal ini diakibatkan oleh bermunculannya hotel dengan klasifikasi yang beragam, baik melati maupun bintang lima, sehingga menuntut pengusaha hotel untuk menggunakan strategi

yang tepat, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, baik peningkatan dalam pelayanan fasilitas maupun peningkatan pelayanan-pelayanan psikologis (kenyamanan, kebersihan, jaminan keamanan selama menginap dll) yang diperlukan oleh pelanggan yang kesemuanya itu menjadikan nilai jual produk Karang Setra Hotel Spa & Cottages. Selain itu, hal ini juga dapat dilakukan sebagai penilaian diri bagi pihak hotel dalam kualitas layanannya. Penilaian diri ini untuk mengetahui kondisi kualitas layanan yang telah diberikan, apakah perlu diperbaiki dan ditingkatkan atau hanya perlu dipertahankan saja. Peningkatan kualitas layanan ini untuk mewujudkan semua keinginan pelanggan. Dengan mewujudkan keinginan pelanggan, maka akan timbul kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bisa menyebabkan kebahagiaan para pelanggan. Dari kebahagian pelanggan, terciptalah kesetiaan pelanggan. Terciptanya kesetiaan pelanggan, hotelnya akan tetap unggul dalam persaingan.

1.2. Perumusan Masalah

Jawa Barat yang kaya akan keindahan alam yang memiliki udara sejuk serta penduduknya yang ramah menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan asing maupun domestik khususnya Bandung, mendorong para usahawan untuk mendirikan hotel baik itu hotel melati sampai hotel berbintang. Sebuah hotel yang baik adalah mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhannya. Sedangkan kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dipunyai, dan sesuatu itu adalah wajib bagi dirinya. Adapun keinginan dapat diartikan sebagai suatu kondisi seseorang yang merasakan kekuarangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

Kepuasan tamu bisa menyebabkan kebahagiaan para tamunya. Dari kebahagiaan tamu terciptalah kesetiaan dari tamu (pelanggan). Terciptanya kesetiaan tamu, hotelnya akan tetap unggul dalam persaingan. Tanpa adanya tamu (pelanggan), hotel tidak akan mampu bertahan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, maka pihak hotel harus meningkatkan kualitas layanan jasanya. Hal ini dilakukan karena ketatnya persaingan usaha perhotelan khususnya di Kota Bandung ini.

Masing-masing hotel memiliki kelebihan-kelebihan tersendiri di dalam memberikan produk maupun pelayanan kepada pelanggannya. Untuk itu pihak hotel harus tetap berusaha untuk tetap menjaga produk dan pelayanannya untuk selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggan sehingga menjadi daya tarik tersendiri untuk menarik pelanggan lama maupun pelanggan baru agar kembali menggunakan produk dan pelayanan yang diberikan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini akan dinyatakan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kenyataan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen, terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan Karang Setra Hotel Spa & Cottages?
2. Kebutuhan dan keinginan konsumen apakah yang dianggap penting oleh pengguna jasa untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Karang Serta Hotel Spa & Cottages?
3. Bagaimana kenyataan berdasarkan suara pengembang terhadap karyawan untuk karakteristik teknis di Karang Serta Hotel Spa & Cottages?
4. Karakteristik teknis apakah yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Karang Serta Hotel Spa & Cottages?

1.3. Pembatasan dan Asumsi Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan dan tujuan penelitian. Oleh karena itu, agar pembahasannya lebih terarah dan jelas maka dibatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk menentukan usulan terhadap kualitas pelayanan perhotelan hanya berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa.
2. Usulan perbaikan kualitas pelayanan perhotelan diatas adalah untuk usulan perbaikan pelayanan Karang Setra Hotel Spa & Cottages.
3. Responden pada penelitian ini adalah tamu yang menginap di Karang Setra Hotel Spa & Cottages sebagai responden eksternal dan karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada tamu hotel sebagai responden internal.
4. Hotel kompetitor dalam penelitian ini adalah Mutiara hotel.
5. Responden diasumsikan berprilaku rasional dan konsisten.

6. Metode yang digunakan adalah sampai *House of Quality* (HOQ) yang mana merupakan sub pokok dari metoda *"Quality Function Deployment"* (QFD).

1.4.Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Mendapatkan atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan yang akan ditingkatkan di Karang Setra Hotel Spa & Cottages berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa.
b. Mengevaluasi kualitas layanan jasa hotel dengan mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat penilaian pelanggan.
c. Memberikan masukan kepada pihak hotel tentang layanan jasa yang harus ditingkatkan.

1.5.Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan mengenai pemahaman Tugas Akhir ini, maka perlu disajikan sistematika penulisan yang akan dibahas, adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan.

Berisikan gambaran umum tentang penelitian, yang didalamnya terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka.

Berisikan tentang pengantar teori – teori yang mendukung pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan.

Bab 3 Metodologi Pemecahan Masalah.

Menguraikan langkah – langkah mengenai kerangka penelitian, dari awal sampai akhir.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Berisikan data – data yang diperlukan dalam mencapai tujuan penelitian serta melakukan pengolahan terhadap data – data, sesuai dengan metode yang telah ditentuka.

Bab 5 Analisa.

Membahas tentang analisis terhadap hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran.

Merupakan suatu bentuk kesimpulan dari hasil analisis terhadap pengolahan data serta disesuaikan dengan tujuan awal, dan berisikan tentang saran – saran mengenai penelitian tersebut.