

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial (Sihite, 2000). Sejalan dengan perkembangan jaman, usaha perhotelan tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas penginapan, makanan, dan minuman saja, tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya seperti terapi, hiburan, olahraga, dan rekreasi. Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata di suatu daerah. Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang memiliki tempat wisata yang beragam. Bertambahnya tempat wisata di Bali diikuti dengan semakin banyak munculnya hotel-hotel baru. Dengan banyaknya hotel di Bali maka persaingan usaha perhotelan di Bali menjadi semakin ketat. Hal ini memacu setiap hotel untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Kehadiran hotel-hotel baru di daerah wisata dan keadaan ekonomi yang tidak menentu membuat pemilik usaha perhotelan harus meningkatkan produktivitas sumber daya pada usaha perhotelan dan mengurangi pengeluaran dari usaha perhotelan tersebut.

Dewi Sinta Hotel and Restaurant merupakan salah satu hotel yang terletak di kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot, Bali. Perkembangan hotel di kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot menimbulkan persaingan diantara hotel-

hotel yang berada baru di kawasan tersebut. Jumlah hotel dan vila di kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Dan Vila Di Kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot, Bali.

Jenis Penginapan	Tahun 2002	Tahun 2007	Tahun 2012
Hotel	2 Hotel	4 Hotel	5 Hotel
Vila	1 Vila	11 Vila	12 Vila

Selama ini, Dewi Sinta Hotel and Restaurant menghadapi masalah yang terkait dengan jumlah pelanggan yang menginap pada hotel ini. Persentase pelanggan yang menginap di Dewi Sinta Hotel and Restaurant terhadap wisatawan yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot cenderung mengalami penurunan. Persentase tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Persentase Pelanggan Yang Menginap Dengan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daya Tarik Wisata Tanah Lot.

Tahun	2008	2009	2010	2011	2012
Persentase Pengunjung (%)	25%	17%	15%	15%	16%

Hal tersebut tidak diharapkan oleh Dewi Sinta Hotel and Restaurant karena keuntungan hotel bergantung pada jumlah pelanggan yang menginap. Dalam situasi seperti ini, Dewi Sinta Hotel and Restaurant dituntut untuk selalu peka terhadap perubahan kebutuhan dan sikap dari pelanggan. Mengetahui sikap dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan dalam organisasi bisnis akan meningkatkan peluang untuk membuat keputusan bisnis menjadi lebih baik (Supranto, 2006). Pengetahuan tentang penilaian pelanggan terhadap pelayanan diperoleh dari interaksi pelanggan dengan pihak manajemen. Masalah yang muncul selama ini ketika para pelanggan yang menginap ingin menyampaikan

keluhan tetapi tidak ada wadah untuk menampung keluhan tersebut, yaitu kuesioner. Selama ini pelanggan yang menginap sering menyampaikan keluhan ke pihak *front office*. Keluhan yang sering disampaikan oleh pelanggan yang menginap berkaitan dengan kualitas pelayanan hotel. Data keluhan tersebut tidak dilakukan pencatatan dan pengolahan oleh pihak *front office*. Apabila hal ini dibiarkan maka akan berdampak pada sulitnya manajemen melakukan evaluasi pelayanan terhadap para pelanggan. Jika proses evaluasi pelayanan sulit untuk dilakukan, maka akan berpengaruh terhadap menurunnya pelayanan kepada pelanggan yang menginap. Penurunan pelayanan akan berdampak pada berpindahannya calon pelanggan kepada para pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Pada tahun 2002, pihak manajemen hotel telah melakukan banyak cara untuk menangani permasalahan tersebut, salah satunya adalah pihak manajemen menggunakan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Kuesioner adalah salah satu cara untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap suatu jasa (Supranto, 2006). Pihak manajemen hotel menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan kepada setiap pelanggan yang menginap untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Data kuesioner yang dikumpulkan telah diolah tetapi hasil pengolahannya tidak dapat menunjang evaluasi pelayanan terhadap para pelanggan. Hal ini dikarenakan kuesioner yang dibuat belum dapat merepresentasikan penilaian pelanggan terhadap pelayanan hotel.

Agar kuesioner dapat merepresentasikan penilaian pelanggan terhadap pelayanan hotel, kuesioner memerlukan model *service quality* untuk

mengidentifikasi dimensi (faktor) kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam model *service quality* yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata. Agar dapat mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang telah ditentukan, dibutuhkan metode untuk menganalisis data kuesioner. Metode yang digunakan untuk menganalisis data kuesioner adalah Regresi Linier Berganda. Metode ini dapat menganalisis hubungan satu variabel dependen (kepuasan pelanggan) dengan satu atau lebih variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata) sehingga dapat menghasilkan faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selama ini pihak manajemen hotel belum memiliki kuesioner yang tepat dan sumber daya yang mampu menganalisis data kuesioner untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pihak manajemen Dewi Sinta Hotel and Restaurant membutuhkan sebuah kuesioner yang dapat merepresentasikan penilaian pelanggan terhadap jasa perhotelan. Selain itu, pihak manajemen Dewi Sinta Hotel and Restaurant membutuhkan sebuah wadah yaitu aplikasi yang mampu menganalisis data kuesioner sehingga menghasilkan faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila pihak manajemen hotel telah mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka diharapkan pihak manajemen dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan yang menginap.

Dari permasalahan di atas, pihak manajemen Dewi Sinta Hotel and Restaurant membutuhkan sebuah aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk membantu mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada aplikasi yang akan dibuat berisikan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap jasa perhotelan yang disusun berdasarkan penelitian Bernadet (2011). Untuk menganalisis hubungan atau pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kuesioner tersebut, aplikasi ini menerapkan metode Regresi Linier Berganda.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant.
2. Bagaimana menentukan pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Dewi Sinta Hotel and Restaurant dengan menerapkan metode Regresi Linier Berganda.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini nantinya terfokus dan tidak terlalu meluas, maka diperlukan batasan-batasan mengenai permasalahan di atas, yakni:

1. Sistem yang akan dibangun berbasis web.

2. Data kuesioner yang digunakan hanya data kuesioner pada bagian pelayanan penginapan hotel, tidak digunakan data yang berkaitan dengan bagian *restaurant*.
3. Pelanggan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menginap di Dewi Sinta Hotel and Restaurant.
4. Data yang digunakan pada aplikasi ini adalah data pelanggan yang telah menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant.
5. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan penelitian Bernadet (2011).

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Merancang dan membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant.
2. Menentukan pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di Dewi Sinta Hotel and Restaurant dengan menerapkan metode Regresi Linier Berganda.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari aplikasi yang akan dibangun nantinya adalah:

1. Pihak hotel khususnya manajer hotel selaku pimpinan dari hotel dapat mengevaluasi kinerja pelayanan kepada para pelanggan berdasarkan hasil analisis aplikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pihak perusahaan secara umum dapat secara efektif mengetahui sikap dari setiap pelanggan terhadap pelayanan yang dimiliki hotel dikarenakan penilaian setiap pelanggan akan terekam pada sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penulisan laporan penelitian ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yaitu pendahuluan, landasan teori, analisis dan perancangan sistem, implementasi dan evaluasi sistem, dan penutup. Berikut adalah penjelasan bab-bab yang ada dalam penulisan laporan.

Pada bab pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan laporan penelitian, dan sistematika penulisan laporan ini. Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah disusun tujuan dari penelitian yaitu merancang dan membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu bab ini juga menjelaskan manfaat yang dapat diberikan dari pembuatan aplikasi. Pada akhir bab dijelaskan tentang sistematika penulisan laporan penelitian.

Pada bab landasan teori membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam menyelesaikan laporan ini yaitu konsep kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, uji statistika Regresi Linier Berganda yang digunakan untuk menunjukkan pengaruh antara lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan skala pengukuran.

Pada bab analisis dan perancangan sistem, menjelaskan tentang cara menganalisis dan merancang sistem. Analisis dan perancangan sistem membahas

tentang tahapan yang dikerjakan dalam penyelesaian sistem terdiri atas identifikasi masalah, populasi dan sampel, instrumen penelitian, rancangan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan rancangan uji statistika Regresi Linier Berganda.

Pada bab implementasi dan evaluasi sistem dijelaskan tahapan dari sistem yang dibuat. Pada bab ini juga berisikan penjelasan proses dan hasil evaluasi dari sistem yang dibuat.

Pada bab kesimpulan dan saran berisi kesimpulan penelitian dan saran. Kesimpulan menjelaskan hasil dari evaluasi sistem, sedangkan saran menjelaskan tentang masukan terhadap sistem untuk proses pengembangan yang lebih lanjut.



