

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel 88 adalah salah satu bagian *hotel group* dari PT. Waringin Hospitality yang tersebar di beberapa kota besar Indonesia dan salah satunya terletak pada jalan Embong Malang Surabaya. Sesuai dengan mottonya “*Feel at home for business*”, Hotel 88 Embong Malang Surabaya memiliki fasilitas dan pola pelayanan yang berbeda dengan hotel-hotel yang lainnya dalam melayani tamu hotel yaitu pola pelayanan yang didasarkan pada mengedepankan kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan, maupun pemilik perusahaan. Hotel 88 Embong Malang memiliki 141 kamar dengan jenis kamar yaitu *superior* dan *deluxe* ukuran *queen* dan *twin*. Fasilitas yang ada di Hotel 88 Embong Malang yaitu adanya 24 jam layanan kamar, pengamanan, resepsionis 24 jam, CCTV, sarapan, fasilitas ruang pertemuan, area merokok, koran, penyimpanan bagasi, layanan *laundry*, *dry cleaning*, wi-fi gratis di tempat umum dan di semua kamar serta adanya parkir valet.

Hotel 88 memiliki visi menjadi sebuah jaringan bisnis hotel nasional yang terbaik dan terkemuka di Indonesia melalui produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau. Untuk mencapai visi tersebut yang berkaitan dengan kepuasan tamu, maka Hotel 88 Embong Malang Surabaya menyebarkan kuesioner kepuasan kepada tamu hotel yang akan *check out*. Pada saat ini tamu hotel diminta untuk mengisi kuesioner tersebut secara manual, selanjutnya data kuesioner harus dientry dan diolah oleh *staff* admin IT kedalam *Microsoft Excel* secara berkala setiap satu bulan sekali dengan perhitungan data kuesioner dilakukan

secara deskriptif atau menghitung rata-rata saja. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu Hotel 88 Embong Malang Surabaya yang sesuai dengan kualitas mutu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa penyebaran kuesioner pada bulan agustus 2016 sebanyak 429 data kuesioner. Permasalahan saat ini *staff* admin IT yang menangani *entry* dan pengelolaan data sebanyak satu orang, sedangkan pekerjaan *staff* admin IT tersebut juga memiliki pekerjaan yang lain. Hal ini berdampak keterlambatan pada *report/laporan* hasil pengelolaan data kuesioner, sehingga *head manager* seringkali belum mengetahui faktor pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Hotel 88 Embong Malang Surabaya membutuhkan suatu aplikasi analisis kepuasan tamu hotel. Oleh sebab itu, dibuatlah sebuah aplikasi yang dapat memberikan hasil analisis berdasarkan pengolahan data kuesioner yang nantinya perhitungan hasil analisis digunakan sebagai penilaian kualitas mutu pelayanan yang dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi tamu Hotel 88 Embong Malang Surabaya atas pelayanan nyata yang diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Menurut Gary Amstrong dan Philip Kotler (2002) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Dengan demikian dalam proses analisisnya, Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya terdiri atas uji validitas dan reliabilitas, *importance performance analysis* dan perhitungan pemodelan *Gap Analysis* yang dapat memberikan informasi nilai kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan tamu hotel dengan kondisi pelayanan Hotel 88 Embong Malang Surabaya saat ini. Aplikasi ini

dibangun berbasis *website* dengan tujuan dapat diakses setiap saat oleh tamu untuk melakukan pengisian kuesioner, tanpa melakukan *entry data* kuesioner ulang karena semua tamu dapat melakukan pengisian secara online dan mempermudah admin IT Hotel 88 Embong Malang Surabaya dapat mengakses aplikasi ini tanpa perlu melakukan instalasi program.

Dengan adanya Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya ini dapat membantu dalam proses pengumpulan, pengolahan, analisis dan memberikan informasi hasil analisis tingkat kepuasan tamu hotel sebagai evaluasi yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas perbaikan dan peningkatan layanan guna meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan tamu pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya sesuai dengan visi Hotel 88 Embong Malang Surabaya yaitu melalui produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Hotel Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya yang dapat membantu pengguna dalam pengisian kuesioner, pengelolaan data yang berhubungan dengan penilaian kepuasan tamu, melakukan perhitungan analisis untuk menghasilkan informasi nilai kesenjangan kepuasan dan harapan pada *report* berupa tabel atau grafik berupa grafik untuk *Head Manager* dan kepala bagian (*Front Office, Admin IT, Sales & Manager, Room Division, Account, dan Food & Beverage's*), dan dapat diakses kapan saja, dimana saja, dan cepat karena berbasis *website*.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup dan pembahasan menjadi fokus, permasalahan dalam penelitian ini dapat dibatasi sebagai berikut:

1. Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya menggunakan metode *GAP Analysis*.
2. Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya mengelola data dan menghasilkan *report* berisi informasi berupa tabel atau grafik yang berbasis *website*.
3. Tindak lanjut dari hasil laporan kepuasan tamu hotel akan dilaksanakan oleh pihak Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

### 1.4 Tujuan

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya yaitu meliputi dapat melakukan pengisian kuesioner pengelolaan data, mengetahui kesenjangan harapan dan kenyataan pada pelayanan, dan *report* hasil perhitungan analisis kepuasan tamu hotel untuk *Head Manager* dan kepala bagian dari penilaian kepuasan tamu berupa grafik agar penyampaian informasi hasil perhitungan cepat, kapan saja, dimana saja dapat lebih mudah dimengerti dan mudah diakses yang berbasis *website*.

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya aplikasi ini oleh Hotel 88 Embong Malang Surabaya, yaitu:

1. Membantu bagian admin IT Hotel 88 Embong Malang Surabaya dalam mengelola data kuesioner.

2. Membantu bagian admin IT Hotel 88 Embong Malang Surabaya dapat melakukan analisis kepuasan tamu.
3. Kepala Bagian Hotel 88 Embong Malang Surabaya (*Front Office, Admin IT, Sales & Manager, Room Division, Account, dan Food & Beverage's*) dapat mengetahui pendapat dan harapan dari tamu hotel terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan dari setiap bagian berupa grafik.
4. *Head Manager* Hotel 88 Embong Malang Surabaya dapat mengetahui pendapat dan harapan dari tamu hotel terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan dari setiap bagian berupa grafik.
5. *Head Manager* Hotel 88 Embong Malang Surabaya mendapatkan informasi mengenai kepuasan tamu sebagai acuan mempertahankan atau meningkatkan prioritas kualitas mutu pelayanan dari setiap bagian berupa grafik.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan ini, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, Tujuan, Manfaat, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang terkait dengan laporan tugas akhir ini. Adapun teori yang dibahas meliputi: konsep dan pengertian jasa, hotel, aplikasi, kepuasan pelanggan, instrumen kuesioner/angket, kuesioner kepuasan pelanggan, skala pengukuran (*likert scale*), uji validitas, uji reliabilitas, *importance*

*performance analysis* (IPA), analisis kesenjangan (*gap analysis*), analisi kuadran, *website*, *system development life cycle* (SDLC), pemograman *website*, dan *black box testing*.

## **BAB II : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab ini diuraikan mengenai perancangan sistem yang terdiri atas penjelasan dari analisa permasalahan, perancangan sistem, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, struktur basis data serta desain *input* dan *output*.

## **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Pada bab ini membahas tentang implementasi dari sistem yang dibuat secara keseluruhan serta melakukan pengujian terhadap aplikasi yang dibuat untuk mengetahui apakah sistem tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran yang ada pada bab ini didapatkan dari hasil evaluasi sistem, sedangkan saran menjelaskan saran untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.