

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI
HOTEL X DENGAN LODGSERV DAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Gerardo Michael

NPM : 2016610020



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG



Nama : Gerardo Michael
NPM : 2016610020
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL X
DENGAN LODGSERV DAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* (IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 9 Januari 2020

Kepala Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Romy Loice, S.T., M.T)

Pembimbing Pertama

(Y. M. Kinley Artonang, Ph.D)

Pembimbing Kedua

(Titi Iswari, S.T., M.Sc., MBA)

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Gerardo Michael
NPM : 2016610020
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL X
DENGAN LODGSERV DAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* (IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 9 Januari 2020

Kepala Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Romy Loice, S.T., M.T)

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

(Y. M. Kinley Aritonang, Ph.D)

(Titi Iswari, S.T., M.Sc., MBA)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gerardo Michael

NPM : 2016610020

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

***“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL X DENGAN
LODGSERV DAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS”***

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 9 Januari 2020

Gerardo Michael
2016610020

ABSTRAK

Hotel X merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berada di Kabupaten Cilacap. Hotel ini menawarkan 4 tipe kamar, yaitu *deluxe*, *superior*, *junior suite*, dan *executive suite*. Hotel ini sudah berdiri selama lebih dari 5 tahun sejak Januari 2014. Pada awal berdiri, hotel ini ramai akan wisatawan, tetapi menuju tahun 2019, wisatawan yang menginap terus berkurang setiap tahunnya diikuti dengan banyaknya keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel X. Fenomena ini berbanding terbalik dengan jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Cilacap yang terus meningkat setiap tahunnya.

Penelitian menggunakan 27 atribut untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Hotel X. Atribut ini didapatkan dari studi literatur, yaitu jurnal LODGSERV dan wawancara, baik dengan konsumen maupun pihak hotel. Semua atribut penelitian digunakan dalam pembuatan kuesioner yang nantinya disebarkan kepada responden yang merupakan konsumen Hotel X. Data didapatkan dari 150 responden namun hanya 144 data yang dapat digunakan. Data yang didapatkan selanjutnya diolah dengan menggunakan *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk mendapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dengan cara memetakannya dalam matriks IGA.

Setelah mengolah data dan memetakannya dalam matriks IGA, diketahui bahwa terdapat lima atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu peralatan/perlengkapan dapat berfungsi dengan baik, pegawai memiliki pengetahuan luas, kamar yang disewakan menarik, memiliki area publik yang menarik, dan pegawai mengantisipasi kebutuhan konsumen. Setelah mendapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, dilakukan pencarian akar masalah dengan menggunakan diagram sebab-akibat. Sebanyak 14 akar permasalahan teridentifikasi dan diberikan usulan perbaikan atas akar-akar permasalahan tersebut. Usulan perbaikannya adalah pembuatan form pengecekan peralatan/perlengkapan kamar, pembuatan jadwal perawatan peralatan/ perlengkapan kamar, penggantian peralatan/perlengkapan setelah proses pengecekan, peningkatan kriteria lolos seleksi, pengadaan pelatihan pegawai, penggantian *wallpaper* dengan cat warna, pembuatan form kebersihan kamar, pengawasan *supervisor*, pemberian karpet dan lukisan dinding, pembuatan form kebersihan dan pengecekan fasilitas area publik, penggantian lampu dan fasilitas lainnya setelah proses pengecekan, penambahan *job description*, dan pembelian barang-barang untuk mengantisipasi kebutuhan konsumen.

ABSTRACT

Hotel X is a 3 star hotel located in Cilacap Regency. This hotel offers 4 types of rooms, namely deluxe, superior, junior suite and executive suite. This hotel has been established for more than 5 years since January 2014. At the beginning of its establishment, the hotel will be crowded with tourists, but going to 2019, tourists who stay are decreasing every year followed with the complaint of tourists to the service quality of Hotel X. This phenomenon is inversely proportional to the number tourists coming to Cilacap Regency which are increasing every year.

Research uses 27 attributes to measure customer satisfaction with service quality at Hotel X. This attribute is obtained from literature studies, namely LODGSERV journals and interviews, both with consumers and hotels. All research attributes were used in making questionnaires distributed to respondents representing X Hotel customers. The data obtained from 150 respondents were only 144 data that could be used. The data obtained is then processed using the Improvement Gap Analysis (IGA) to obtain the priority attributes of improvement by mapping it into the IGA matrix.

After processing the data and mapping it in the IGA matrix, it is focused on five attributes that are priorities for improvement, specifically equipment / equipment that can be used properly, employees who have extensive knowledge, rooms for rent are attractive, have attractive public areas, and employees who anticipate consumer needs. After getting the attributes that are the priority of improvement, a root cause search is performed using a causal diagram. A total of 14 root problems were identified and improvements were made to the root problems. Proposed improvements are making room equipment/ facilities checking forms, making room equipment/ facilities maintenance and replacement schedules, replacing equipment / facilities after the checking process, increasing selection criteria, providing employee training, replacing wallpaper with color paint, making room cleanliness forms, supervisory supervision, providing carpets and wall paintings, making cleaning and checking forms public area facilities, replacing lamps and other facilities after the checking process, adding job descriptions, and purchasing items to anticipate consumer needs.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan kuasa-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Hotel X Dengan LODGSERV dan *Improvement Gap Analysis* (IGA)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri. Penulisan laporan kerja praktek ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak yang telah membantu penulis, sehingga pada kesempatan kali ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Rovelly Hansel dan Matthew Verrell yang selalu memberikan semangat dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
3. Bapak Y. M. Kinley Aritonang, Ph.D. dan Ibu Titi Iswari S.T., M.Sc., MBA selaku dosen pembimbing yang membimbing penulis dalam pembuatan skripsi ini.
4. Bapak Alfian Tan, S.T., M.T. selaku dosen wali yang membantu peneliti selama proses perkuliahan di universitas.
5. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku koordinator skripsi.
6. Bapak Hanky Fransiskus, S.T., M.T. dan Ibu Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., MM selaku dosen penguji sidang proposal skripsi.
7. Antonius Aldy, Angelica Jesslyn, Michelle Deviana, dan Beatrice Elvina sebagai teman seperjuangan dalam membuat skripsi yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Aurelia Sheryl, Ravelin Agstefina, Katarina Niken, dan Della Sandiyana yang memberikan dukungan dan motivasi agar penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Nadine Kusuma, Geraldo Axel, Leonardo Yonathan, dan Stevan Shan yang menjadi teman sekaligus memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Penulis juga menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk perbaikan di kemudian hari.

Bandung, 9 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-9
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-10
I.7 Sistematika Penulisan	I-13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas Pelayanan.....	II-2
II.3 Kepuasan Konsumen	II-3
II.4 <i>Logding Service Quality</i> (LODGSERV)	II-4
II.5 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-5
II.6 Teknik Pengumpulan Data	II-8
II.7 Uji Reliabilitas	II-9
II.8 Uji Validitas.....	II-10
II.9 Klasifikasi Hotel	II-11
BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut.....	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner	III-12
III.3 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner	III-15
III.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	III-16

III.5	Perhitungan Data dan Pemetaan Dalam Matriks IGA	III-17
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....	IV-1
IV.1	Analisis Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Metode <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	IV-3
IV.3	Analisis Usulan Perbaikan	IV-12
IV.3.1	Usulan Perbaikan Peralatan/Perlengkapan Kamar Tidak Berfungsi Dengan Baik	IV-13
IV.3.2	Usulan Perbaikan Pegawai Tidak Memiliki Pengetahuan Luas.....	IV-16
IV.3.3	Usulan Perbaikan Kamar yang Disewakan Tidak Menarik.....	IV-17
IV.3.4	Usulan Perbaikan Area Publik yang Tidak Menarik.....	IV-20
IV.3.5	Usulan Perbaikan Pegawai Tidak Mengantisipasi Kebutuhan Konsumen	IV-22
IV.4	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-24
IV.5	Evaluasi Usulan Perbaikan	IV-25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Komentar Konsumen Terhadap Hotel X.....	I-4
Tabel I.2	Komentar Konsumen Terhadap Hotel X Berdasarkan <i>Review Online</i>	I-6
Tabel III.1	Atribut LODGSERV	III-1
Tabel III.2	Atribut Hasil Wawancara	III-3
Tabel III.3	Atribut Gabungan LODGSERV dan Hasil Wawancara	III-3
Tabel III.4	Atribut yang Dihilangkan.....	III-6
Tabel III.5	Atribut Penelitian	III-7
Tabel III.6	Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional.....	III-10
Tabel III.7	Pengujian Validitas.....	III-16
Tabel III.8	Perhitungan Rata-Rata.....	III-18
Tabel III.9	Perhitungan Nilai <i>Improvement Gap</i>	III-18
Tabel III.10	Perhitungan Nilai Standarisasi IG.....	III-19
Tabel III.11	Perhitungan Nilai Standarisasi AESDQ.....	III-19
Tabel III.12	Hasil Pemetaan Dalam Matriks IGA.....	III-20
Tabel IV.1	Atribut Prioritas Perbaikan.....	IV-13
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-24
Tabel IV.3	Evaluasi Usulan Perbaikan.....	IV-25

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Jumlah Kamar Hotel Berbintang.....	I-2
Gambar I.2	Grafik Tingkat Okupansi Hotel X (dalam %).....	I-3
Gambar I.3	Grafik Jumlah Wisatawan di Kabupaten Cilacap	I-3
Gambar I.4	<i>Review Online</i> Konsumen	I-5
Gambar I.5	<i>Review Online</i> Konsumen (2).....	I-6
Gambar I.6	Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-7
Gambar III.1	Pemetaan Matriks IGA	III-20
Gambar IV.1	Diagram Sebab-Akibat Peralatan Kamar Tidak Berfungsi Dengan Baik.....	IV-13
Gambar IV.2	Contoh Form Pengecekan Peralatan/ Perlengkapan Kamar ...	IV-14
Gambar IV.3	Diagram Sebab-Akibat Pegawai Tidak Memiliki Pengetahuan Luas	IV-16
Gambar IV.4	Diagram Sebab-Akibat Kamar yang Disediakan Tidak Menarik	IV-18
Gambar IV.5	Contoh Form Kebersihan Kamar.....	IV-19
Gambar IV.6	Diagram Sebab-Akibat Area Publik Tidak Menarik	IV-20
Gambar IV.7	Contoh Form Kebersihan dan Pengecekan Area Publik.....	IV-21
Gambar IV.8	Diagram Sebab-Akibat Pegawai Tidak Mengantisipasi Kebutuhan Konsumen.....	IV-23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Form Kuesioner

Lampiran B: Rekap Kuesioner

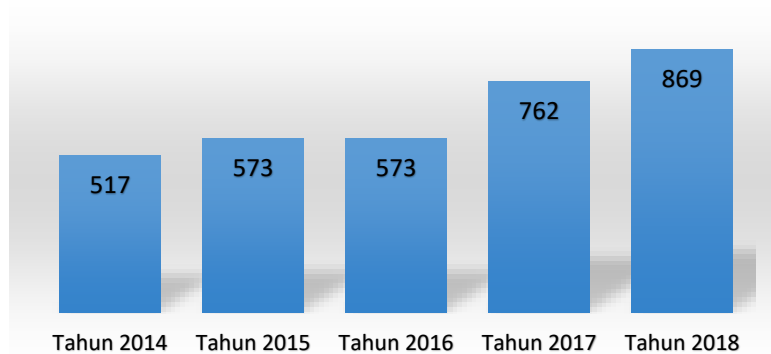
BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Selain itu akan dibahas pula tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metodologi penelitian dari penelitian skripsi yang dilakukan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan modern, banyak perubahan yang terjadi di sekitar manusia, baik itu yang berubah secara pesat maupun yang berubah secara lambat. Contoh perubahan yang berada di sekitar manusia dan berkembang dengan pesat adalah perubahan pada industri pariwisata. Berdasarkan UU Pariwisata no 10 tahun 2009, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah, sedangkan industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Contoh dari usaha pariwisata adalah penyediaan akomodasi, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, jasa transportasi wisata, dan penyelenggaraan kegiatan hiburan dan transportasi. Perubahan pada industri pariwisata menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan pada masing-masing usaha pariwisata agar dapat bertahan menghadapi perubahan tersebut. Selain itu, waktu yang terus berjalan akan menumbuhkan banyak usaha pariwisata lain sehingga kompetisi antar usaha pariwisata pun meningkat. Usaha pariwisata jenis penyediaan akomodasi merupakan salah satu usaha pariwisata yang berkembang dengan pesat di Kabupaten Cilacap. Peningkatan usaha pariwisata jenis penyediaan akomodasi ini diasumsikan digambarkan dengan peningkatan jumlah kamar hotel berbintang di Kabupaten Cilacap yang tergambar pada Gambar I.1 di bawah ini.

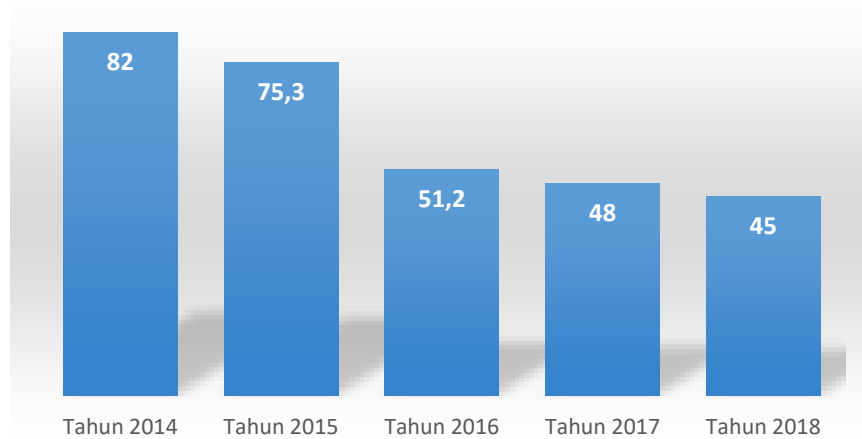


Gambar I.1 Grafik Jumlah Kamar Hotel Berbintang
Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Cilacap

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa jumlah hotel berbintang di Kabupaten Cilacap cenderung meningkat setiap tahunnya dari tahun 2014, kecuali dari tahun 2015 ke tahun 2016. Peningkatan ini disebabkan karena adanya berbagai objek wisata dan kawasan industri baru setiap tahunnya. Beberapa contoh dari objek wisata tersebut adalah Benteng Pendem, Pantai Teluk Penyu, Pantai Menganti, Segara Anakan, dan Gunung Selok. Sedangkan contoh dari perusahaan yang ada di kawasan industri Kabupaten Cilacap adalah PDAM, PT. Holcim, PT. Juifa International Foods, dan PT. Pertamina UP IV Cilacap. Peningkatan ini diharapkan meningkatkan jumlah konsumen yang menginap di hotel di Kabupaten Cilacap.

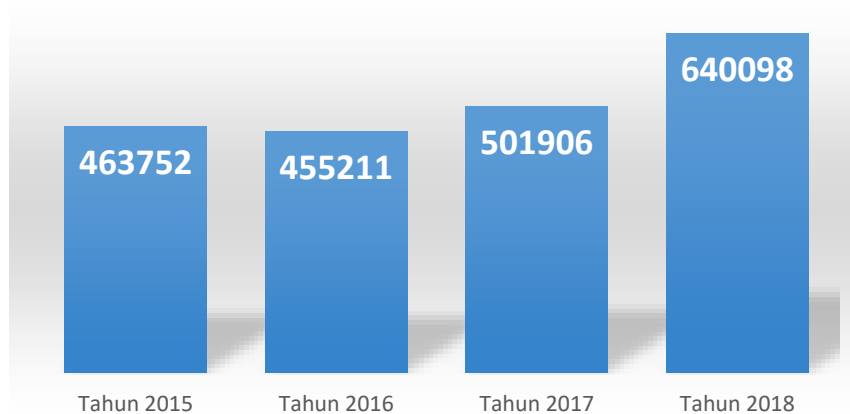
Perhotelan merupakan salah satu usaha pariwisata jenis penyediaan akomodasi. Kualitas pelayanan pada jasa perhotelan sangat penting karena menentukan bagaimana penilaian wisatawan yang pernah menginap di hotel tersebut. Penilaian ini akan menentukan apakah wisatawan tersebut akan kembali menginap di hotel tersebut atau tidak ketika hendak berkunjung di daerah dimana hotel itu berada. Kualitas pelayanan harus dijaga bahkan sebisa mungkin ditingkatkan agar wisatawan yang telah menggunakannya akan datang untuk menginap kembali di hotel tersebut. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, di Kabupaten Cilacap sudah terdapat kurang lebih 3 hotel baru dengan jenis pelayanannya masing-masing, sebut saja Hotel Fave dan Hotel Atrium yang mulai beroperasi tahun 2016, serta Hotel Whiz yang mulai beroperasi tahun 2017. Ketiga hotel tersebut merupakan hotel bintang 3 di Kabupaten Cilacap. Penambahan jumlah hotel ini memberikan dampak positif untuk pendapatan perekonomian bagi pemerintah Kabupaten Cilacap. Di sisi lain, penambahan jumlah hotel ini justru

berdampak negatif bagi hotel lama yang sudah berdiri beberapa tahun yang lalu. Salah satu hotel lama yang terkena dampak tersebut adalah Hotel X yang merupakan salah satu hotel bintang 3 yang ada di Kabupaten Cilacap. Hotel ini sudah berdiri selama lebih dari 5 tahun sejak Januari 2014 dan melayani ribuan konsumen setiap tahunnya. Hotel ini menawarkan 4 tipe kamar, yaitu *deluxe*, *superior*, *junior suite* dan *executive suite*. Pada awal berdiri, hotel ini ramai akan wisatawan, tetapi menuju tahun 2019, wisatawan yang menginap terus berkurang setiap tahunnya. Jumlah wisatawan yang menginap di Hotel X digambarkan dengan grafik tingkat okupansi hotel pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Grafik Tingkat Okupansi Hotel X (dalam %)

Fenomena ini berbeda dengan jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Cilacap dimana jumlah wisatawan yang cenderung bertambah terus setiap tahunnya. Jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Cilacap sejak tahun 2015 dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Grafik Jumlah Wisatawan di Kabupaten Cilacap
Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Cilacap

Mayoritas wisatawan ini datang untuk mengunjungi objek wisata atau bekerja pada kawasan industri yang ada di Kabupaten Cilacap. Peningkatan jumlah wisatawan di Kabupaten Cilacap berbanding terbalik dengan tingkat okupansi di Hotel X. Menurut Kotler (2005), jika performansi yang dirasakan lebih rendah dibanding ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika performansi yang dirasakan melebihi ekspektasi konsumen, maka konsumen akan merasa sangat puas. Adanya penurunan okupansi di Hotel X menyebabkan perlunya melakukan penelitian mengenai masalah yang sedang dialami oleh Hotel X. Dengan begitu, maka peneliti dapat menyarankan perbaikan pada Hotel X sehingga pelayanan yang diberikan dapat berubah menjadi lebih baik yang akan meningkatkan jumlah konsumen yang menginap di Hotel X di masa mendatang.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Proses identifikasi masalah dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak Hotel X, wawancara terhadap konsumen hotel, dan *review* Hotel X pada salah satu *travel agency*, yaitu Traveloka. Wawancara yang pertama dilakukan terhadap konsumen Hotel X untuk mengetahui komentar konsumen terhadap hotel berdasarkan pengalamannya menginap di Hotel X. Setelah dilakukan wawancara, didapatkan hasil yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Komentar Konsumen Terhadap Hotel X

No	Komentar	Frekuensi
1	AC rusak	10
2	<i>Water heater</i> rusak	4
3	Wifi lambat	6
4	Saluran TV tidak lengkap dan tidak jernih	1
5	Lampu kamar redup	4
6	Saluran air kamar mandi mampat	3
7	Lingkungan sekitar hotel bising	9
8	Pegawai kebingungan/tidak tahu saat ditanya	7
9	Udara kamar pengap dan bau	5
10	Lokasi strategis	5
11	Tempat parkir luas	2
12	Pelayanan cepat	2
13	Pelayanan lambat	1
14	Kamar kotor	3
15	Handuk, selimut, seprei kotor	7
16	Lantai lobi dan restoran kotor	6
17	Interior hotel tua (perlu renovasi)	6

(lanjut)

Tabel I.1 Komentar Konsumen Terhadap Hotel X (lanjutan)

No	Komentar	Frekuensi
18	Menu makanan kurang bervariasi	8
19	Makanan lumayan enak	3
20	Pelayan tidak standby di tempat	2
21	Pelayan ramah	1
22	Pelayan tidak ramah/jutek	1

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat 22 komentar konsumen berdasarkan pengalaman yang dialami oleh 20 konsumen Hotel X selama menginap. Dari masalah-masalah yang ada, masalah dengan frekuensi terbanyak adalah masalah AC rusak, lingkungan sekitar hotel bising, pegawai kebingungan/tidak tahu saat ditanya, perlengkapan kamar yang kotor dan menu makanan yang kurang bervariasi. Proses identifikasi masalah juga ditentukan dengan melihat penilaian konsumen secara *online* karena tidak sedikit dari konsumen Hotel X yang memesan kamar hotel secara *online*. Penilaian konsumen diambil dari *review* konsumen pada salah satu *online travel agency* yaitu Traveloka. Gambar I.4 dan I.5 menunjukkan beberapa contoh dari *review* konsumen pada *web* Traveloka.

22 APR 2019

RATING 5,9 / 10

Interior rusak (lantai, kursi, kerai jendela), kasur ada yang ambles, kamar mandi kotor, WiFi tidak bisa connect, handuk kusam dan belel, Serta AC lama dinginnya. Hal positifnya harga affordable, lokasi cukup strategis, serta respon staf cukup cepat dan baik.

01 JUL 2019 • SHOPPING & KULINER

RATING 6,4 / 10

Mbak fonya kurang ramah, cuma satu mbak mbak itu saja sih kalau lainnya ramah pelayanannya juga cukup baik, kamarnya nyaman, harganya juga standar.

14 JUL 2019 • BACKPACKING

RATING 5,4 / 10

Bad service, ruangan kotor, alat mandi tidak ada. harus minta dulu. Sprei dan selimut kamar kotor. Minta gantipun tetap ada noda.

21 JUL 2019

RATING 5,9 / 10

Kamar hotel banyak sarang laba-laba di pojok dan sprej juga sarung bantal tidak bersih. kamar mandi. Bau dari wastafel dan juga licin serta shower yang sudah kurang bagus. Semoga ada perbaikan segera. thanks.

27 AGU 2019

RATING 5,7 / 10

Kamarnya kurang bersih. Bau asap rokok. Wallpaper dinding mengelupas. Cat dindingnya sudah kusam. Rembes. Lantai restorannya banyak sekali bercak noda makanan dan lain-lain.

Gambar I.4 *Review Online* Konsumen

11 FEB 2019 • LIBURAN KELUARGA

RATING 6,0 / 10

Pengalaman menginap kali ini kurang menyenangkan, padahal kami menginap 3 hari 2 malam bersama keluarga. Kamar berbau kurang sedap, Sofa dan penutup jendela terlihat kotor, bahkan ada kecoa di kamar, kamar mandi kurang bersih, tirai mandi kotor dan bernoda kuning, Dudukan shower perlu diperbaiki. agak kecewa karena 2 tahun lalu kami menginap semua masih bagus dan bersih. Semoga manajemen bisa memperhatikan kebersihan fasilitas untuk tamu.

04 MAR 2019 • URUSAN BISNIS

RATING 6,3 / 10

Untuk kondisi kamar, diluar ekspektasi saya. Begitu masuk kamar, pemandangan yang ada di depan mata langsung membuat spontan berkata "kok gini yaa?! Horison grup gitu loh", karena melihat kondisi penutup jendela yang sudah usang, kemudian saya mengecek kamar mandi, astaga wow kayak jorok banget ini. Kemudian, aroma ruangan sangat pengap sampai saya nelpon ke receptionist untuk meminta pengharum ruangan, TV kabelnya jadi tidak berkualitas baik (gambar tidak jernih), lantai kamar tidak terawat (palet rusak terkena air), di kamar yang bikin lumayan hanya tempat tidurnya karena bantalnya empuk banget.



23 JAN 2019 • URUSAN BISNIS

RATING 6,0 / 10

Cukup baik kualitas kamarnya. Hanya saja sedikit berisik karena letak hotel tepat pinggir rel kereta api. Resepsionis kurang ramah. Mungkin karena meservasinya melalui online jadi resepsionis agak sinis

07 JAN 2019 • LIBURAN KELUARGA

RATING 5,6 / 10

Saya hanya menghabiskan 10 menit di kamar untuk segera memutuskan memesan hotel lain. Jadi saya tidak perlu menghabiskan waktu di kamar yang sofa dan bantalnya terasa lengket, bagian dalam tirai kamar yang benar-benar tidak ingin saya lihat karena nodanya merata dan terlihat sangat jelas sekali kotornya, tapi jika saya tidur sambil buka tirai tentunya tidak masuk akal kan, karena ada istri bersama saya. Cukup satu kali.

29 JUL 2019 • LIBURAN KELUARGA

RATING 9,3 / 10

Saya dari cilacap barat, hotel @home premiere cilacap selalu jadi pilihan saya dan keluarga, setelah berkeliling separuh wisata di jawa tengah dan berlabuh pada kebanggaan wisata di kota sendiri yaitu teluk penyu dan benteng pendem insya allah puas pokoknya. Mohon maaf saran dari saya jika kapan-kapan menginap lagi untuk yg ke-5, tolong kebersihan handuk dan spreii tempat tidur di-update, selain itu sudah oke. Terima kasih.

Gambar 1.5 Review Online Konsumen (2)

Setelah mengumpulkan data *review online* konsumen, maka disimpulkan beberapa komentar positif dan negatif konsumen terhadap pelayanan Hotel X dengan frekuensinya masing-masing pada Tabel 1.2. Data *review* konsumen diambil sejak awal Januari 2019 dengan jumlah sebanyak 143 komentar.

Tabel 1.2 Komentar Konsumen Terhadap Hotel X Berdasarkan *Review Online*

No	Komentar	Frekuensi
1	Lokasi strategis	10
2	Kamar luas	3
3	Harga terjangkau	5
4	Kamar nyaman	3
5	Pelayanan cepat	3
6	Kamar bersih	2

(lanjut)

Tabel I.2 Komentar Konsumen Terhadap Hotel X Berdasarkan *Review Online* (lanjutan)

No	Komentar	Frekuensi
7	Kamar bagus	2
8	Menu makanan bervariasi	4
9	Makanan lumayan enak	6
10	Pelayan ramah	4
11	Lift rusak	1
12	Lampu kamar mandi redup	6
13	Lampu kamar redup	4
14	Shower dan keran air rusak	8
15	AC rusak	18
16	<i>Water heater</i> rusak	8
17	Saluran air kamar mandi mampat	8
18	Saluran TV tidak lengkap dan tidak jernih	6
19	Wifi lambat	10
20	Udara kamar pengap dan bau	12
21	Kamar mandi bau	5
22	Kamar mandi licin	2
23	Air kamar mandi bau	6
24	Lingkungan sekitar hotel bising	11
25	Pegawai kebingungan/tidak tahu saat ditanya	14
26	Pelayanan buruk	2
27	Pelayan kaku	1
28	Pelayanan lambat	5
29	Kamar kotor	9
30	Kamar mandi kotor	9
31	Lantai restoran kotor	2
32	Handuk, selimut, seprei kotor	23
33	Menu makanan tidak bervariasi	10
34	Interior perlu renovasi	16
35	Makanan kurang enak	3
36	Hotel tidak menyediakan kebutuhan konsumen (co: kesed, handuk)	3
37	Pelayan tidak ramah/jutek	6
38	Pelayan tidak standby di tempat	2

Berdasarkan penilaian melakukan *travel agency* Traveloka, dapat dilihat bahwa komentar negatif yang diberikan konsumen lebih banyak dan bervariasi daripada komentar positifnya. Komentar positif dapat dilihat dari poin no 1 hingga 10, sedangkan komentar negatif terdapat pada poin 11 hingga 38. Komentar yang positif diberikan karena letak hotel yang strategis karena dekat dengan pusat Kota Cilacap dan makanan yang cukup enak. Selain itu, harga hotel yang murah juga merupakan salah satu komentar positif yang diberikan konsumen dengan frekuensi yang banyak. Komentar negatif terbanyak yang diberikan oleh konsumen hotel adalah mengenai kebersihan perlengkapan kasur, pegawai yang kebingungan saat ditanya, AC yang rusak, dan interior yang perlu renovasi.

Identifikasi masalah yang ketiga dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak hotel, yang pada penelitian kali ini dilakukan terhadap *general manager* Hotel X, dengan tujuan melakukan konfirmasi terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh pihak hotel. *General manager* Hotel X membenarkan bahwa saat ini Hotel X memang sedang menghadapi masalah utama terjadinya penurunan tingkat okupansi hotel setiap tahunnya diikuti dengan banyaknya keluhan konsumen terutama berkaitan dengan kebersihan kamar dan interior hotel yang tua. Untuk saat ini, pihak hotel selalu menanggapi apabila menerima keluhan dari konsumen hotel. Sebagai contoh, apabila ada konsumen yang mengeluhkan adanya handuk yang kotor atau selimut yang bernoda hitam, maka pihak hotel akan segera mengganti barang-barang tersebut dengan yang baru. Saat ini, *rating* yang didapatkan oleh Hotel X pada situs Traveloka sebesar 8,1. Nilai ini tergolong baik untuk sebuah hotel, akan tetapi tidak cukup baik apabila dibandingkan dengan para kompetitornya yaitu Hotel Whiz, Hotel Fave, dan Hotel Atrium, yang nilainya berkisar antara 8,5 hingga 8,8. Oleh sebab itu, pihak hotel harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen puas sehingga *rating* hotel pada *travel agency* Traveloka akan meningkat.

Penelitian dilakukan untuk membantu pihak hotel dalam menentukan prioritas atribut perbaikan dengan tujuan meningkatkan kepuasan konsumen Hotel X. Penelitian ini menggunakan LODGSERV yang berguna untuk mendapatkan atribut pelayanan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pengalamannya menginap di sebuah hotel. Menurut Knutsons, Stevens, Wullaert, Patton dan Yokoyama (1990), LODGSERV merupakan hasil pengembangan SERVQUAL. Pada metode ini, terdapat 26 atribut yang termasuk ke dalam lima dimensi yang ada pada SERVQUAL, yang ditemukan oleh Parsuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. Atribut-atribut tersebut merupakan hasil dari penelitian Knutsons, Stevens, Wullaert, Patton dan Yokoyama (1990) yang berjudul “*LODGSERV: A Service Quality Index for The Lodging Industry*” dan telah disesuaikan dengan penilaian untuk industri penginapan. Setelah mengetahui atribut-atribut apa saja yang akan diukur, kemudian dilakukan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan kondisi kepuasan konsumen hotel saat ini dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA merupakan metode yang menggunakan analisis kuadran dimana metode ini

membandingkan tingkat ketidakpuasan konsumen terhadap sebuah atribut ketika atribut dijalankan dalam performansi yang rendah dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah atribut ketika atribut dijalankan dalam performansi yang tinggi. Selanjutnya, diberikan usulan perbaikan atribut-atribut terpilih berdasarkan prioritas yang telah ditentukan guna meningkatkan kepuasan konsumen hotel.

Dari hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka dihasilkan rumusan-rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prioritas perbaikan dalam pelayanan yang diberikan Hotel X?
2. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan terkait atribut yang berpengaruh?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, digunakan adanya pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian tidak terlalu luas dan terfokus pada masalah yang ada pada ruang lingkup permasalahan yang akan diperbaiki. Pembatasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Proses penelitian yang dilakukan tidak mencakup tahapan implementasi.
2. Responden dalam penelitian ini merupakan orang yang pernah menginap di Hotel X minimal 1x.

Asumsi penelitian yang digunakan adalah peningkatan jumlah wisatawan di Kabupaten Cilacap menggambarkan peningkatan jumlah *potential customer* di Hotel X.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

1. Mengetahui prioritas perbaikan dalam pelayanan yang diberikan Hotel X.
2. Mengetahui usulan perbaikan yang tepat terkait dengan atribut yang berpengaruh.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi pihak perusahaan Hotel X sebagai penyedia layanan jasa maupun bagi pembaca atau peneliti yang akan meneliti hal serupa. Berikut adalah manfaat dari penelitian yang dilakukan.

1. Mengetahui cara menentukan atribut pelayanan pada perusahaan jasa perhotelan.
2. Mengetahui kualitas pelayanan Hotel X saat ini.
3. Mengetahui metode-metode yang dapat digunakan dalam menentukan prioritas atribut pelayanan pada perusahaan jasa perhotelan.
4. Mengetahui atribut prioritas pada pelayanan Hotel X yang perlu diperbaiki.
5. Mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan terhadap atribut yang kurang optimal pada pelayanan Hotel X.
6. Menjadi acuan dalam melakukan penelitian yang serupa.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian agar tujuan penelitian dapat tercapai. Penelitian kualitas pelayanan ini dilakukan melalui tujuh tahapan yang terdapat dalam sebuah metodologi penelitian. Berikut merupakan penjelasan dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian.

1. **Observasi dan Wawancara Awal**
Pada tahap pertama, dilakukan observasi langsung terhadap objek penelitian dan wawancara terhadap pihak Hotel X. Kegiatan ini berguna untuk memberikan gambaran awal akan kondisi yang ada pada Hotel X.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Tahap selanjutnya setelah observasi dan wawancara awal adalah identifikasi dan perumusan masalah yang ada di Hotel X. Data yang diidentifikasi adalah data tingkat okupansi hotel X, data jumlah wisatawan di Kabupaten Cilacap, data wawancara dengan konsumen dan dengan pihak Hotel X, dan data *review online* Hotel X.

3. **Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian**

Tahap selanjutnya adalah penentuan batasan dan asumsi dalam penelitian yang dilakukan. Tahapan ini dilakukan agar penelitian tidak terlalu luas dan terfokus pada masalah yang ada pada ruang lingkup permasalahan yang akan diperbaiki.
4. **Studi Literatur**

Tahap selanjutnya setelah penentuan batasan dan asumsi masalah penelitian adalah studi literatur. Pada tahap ini, ditentukan dasar teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dasar teori didapatkan dari buku referensi, penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dan sumber *online* yang terpercaya.
5. **Pengumpulan Data**

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data hasil kuesioner. Kegiatan pengumpulan data terbagi menjadi 2 kegiatan, yaitu penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner. Tujuan dari pengumpulan data adalah mendapatkan data yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel X. Pengumpulan data dilakukan hingga menjadi jumlah sampel yang ditentukan.
6. **Pengolahan Data**

Tahap pengolahan data bertujuan mendapatkan informasi dari data yang diperoleh dari tahap sebelumnya. Tahap pengolahan data terbagi menjadi dua kegiatan yaitu uji validitas dan reliabilitas serta pemetaan atribut dalam matriks *improvement gap analysis* (IGA). Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa tepat alat ukur yang digunakan dalam mengukur suatu data. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa tepat alat ukur mendapatkan hasil yang konsisten di waktu yang berbeda. Pemetaan atribut dalam matriks IGA bertujuan untuk menentukan atribut mana yang harus segera diperbaiki pada Hotel X.
7. **Analisis dan Usulan Perbaikan**

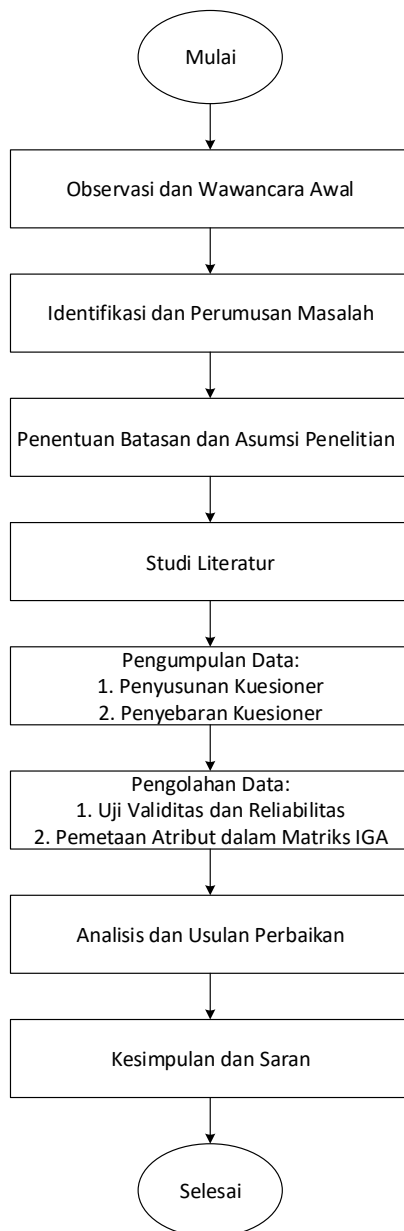
Pada tahap ini akan dibuat analisis terhadap pengolahan data yang dilakukan. Analisis tersebut akan menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu prioritas perbaikan atribut pada pelayanan Hotel X. Dengan begitu, maka dapat ditentukan usulan perbaikan yang tepat yang sekiranya dapat

digunakan oleh pihak Hotel X dalam rangka perbaikan pelayanan di masa mendatang.

8. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan diberikan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini akan menjawab tujuan awal penelitian yang telah ditentukan. Selain itu, akan diberikan saran untuk Hotel X sebagai penyedia jasa dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Urutan tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar I.6.



Gambar I.6 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, dan yang terakhir adalah kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjabaran dari masing-masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Pembatasan masalah dan asumsi penelitian digunakan agar penelitian tidak terlalu luas dan berfokus pada masalah yang ada.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi dasar teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori yang digunakan berasal dari studi literatur yang berkaitan dengan masalah dan penelitian skripsi yang dilakukan. Teori-teori tersebut dibutuhkan dalam pengambilan data yang dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab III berisi penjelasan penentuan atribut kuesioner, pengambilan data dengan kuesioner, pengolahan data dengan metode *improvement gap analysis* (IGA), dan pemetaan atribut dalam matriks IGA. Penentuan atribut kuesioner dibantu dengan atribut yang ada pada LODGSERV.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisi analisis setiap atribut berdasarkan hasil perhitungan yang didapat dengan metode IGA. Selain itu, terdapat juga analisis usulan perbaikan dari setiap akar masalah dari atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan metode IGA. Kesimpulan ini berisi usulan perbaikan mengenai kebijakan yang sebaiknya diambil oleh perusahaan sehingga dapat mengatasi masalah utama yang terjadi saat ini yaitu menurunnya tingkat okupansi hotel. Selain itu, terdapat saran yang dibuat untuk Hotel X sebagai penyedia layanan jasa dan penelitian selanjutnya.