



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

PERANCANGAN INOVASI PELAYANAN
KONSUMEN PADA HOTEL CASA D’LADERA

Skripsi

Oleh

Arry Andritama

2011320164

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

PERANCANGAN INOVASI PELAYANAN
KONSUMEN PADA HOTEL CASA D’LADERA

Skripsi

Oleh

Arry Andritama

2011320164

Pembimbing

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Arry Andritama
Nomor Pokok : 2011320164
Judul : Perancangan Inovasi Pelayanan Konsumen Hotel Casa D'Ladera

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 13 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si

Sekretaris

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arry Andritama
NPM : 2011320164
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Perancangan Inovasi Pelayanan Konsumen
Hotel Casa D'Ladera

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 7 Januari 2017



Arry Andritama

ABSTRAK

Nama : Arry Andritama

NPM : 2011320164

Judul : Perancangan Inovasi Pelayanan Konsumen Pada Hotel Casa D'Ladera

Industri perhotelan di kota Bandung menghadapi tingkat persaingan yang ketat, karenanya setiap hotel dituntut untuk memiliki pelayanan konsumen yang baik, unik dan inovatif agar dapat bersaing dengan kompetitor.

Banyaknya pesaing baru yang muncul membuat Hotel Casa D Ladera harus membuat terobosan inovasi pelayanan konsumen agar dapat bersaing dengan para kompetitor.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang inovasi pelayanan pada konsumen dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana wawancara terhadap pihak hotel Casa D'Ladera adalah cara yang ditempuh untuk mengetahui segala informasi yang dibutuhkan peneliti untuk membuat rancangan inovasi pelayanan konsumen yang kemudian dipetakan berdasarkan beberapa alat analisis.

Adapun alat analisis yang digunakan untuk membahas penelitian ini adalah P.E.S.T, Five Forces, 7P,IPA , SWOT, dan juga dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa yang kemudian disusun sedemikian rupa menjadi sebuah penelitian yang komprehensif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan alat analisis 5 dimensi kualitas pelayanan dengan adanya penambahan fasilitas kamar dan kerja sama dengan beberapa web travel dan perusahaan jasa transportasi online dinilai dapat memberikan keunggulan bersaing.

Kata Kunci: Inovasi, pelayanan, konsumen, kualitas pelayanan, kompetitor, hotel, pariwisata

ABSTRACT

Name : Arry Andritama

NPM : 2011320164

Title : Perancangan Inovasi Pelayanan Konsumen Pada Hotel Casa D'Ladera

Hospitality industry in Bandung facing tight competition since the city declared as a tourism destination, each hotel has to have good and innovative service thus they can contend with their competitors.

Risings of many competitor push Hotel Casa D' Ladera has to make some innovations in order to give better service to the consumers.

The purpose of this research is to design service innovation for consumer. The research will be written in descriptive method, where interview is the main way to collect data which researcher need for designing the service innovation.

There are some analysis tools researcher use to design the service innovation as P.E.S.T, Five Forces, 7P, IPA, SWOT, and 5 dimensions of quality service. Those tools will be arranged into a comprehensive research

Based on the research that used 5 dimensions of quality service with the addition of room service and cooperation with some travel web company and online transportation company could gives competitive advantage.

Keywords: Innovation, service, consumer, competitor, hotel, hospitality, tourism

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat, karunia dan penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., MPhil. selaku dosen pembimbing. Berkat arahan, semangat dan bimbingan dari beliau, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian yang berjudul “Perancangan Inovasi Pelayanan Konsumen Pada Hotel Casa D’Ladera” dibuat dengan tujuan untuk memenuhi kriteria kelulusan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menambah kepustakaan Ilmu Administrasi Bisnsis. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Bandung, 8 Januari 2017

Peneliti

Ucapan Terima Kasih

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, bantuan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat. Ucapan terimakasih ini peneliti sampaikan kepada :

1. Allah S.W.T atas rahmat, dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana di Administrasi Bsinis Unpar
2. Orang tua; papa dan mama yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya hingga menjadi seorang sarjana.
3. Mimi. Om Budi, dan enen serta keluarga besar lainnya yang selalu sabar dan tidak pernah lelah memberikan dukungan agar penulis segera menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak MangadarSitumorang Ph. D. selaku Rektor UNPAR
5. Bapak Dr. Pius SugengPrasetyo, M.Si. selaku Dekan FISIP UNPAR.
6. Ibu Dr. MargarethaBanowatiTalim, M.Si. selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
7. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB.,M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
8. Dr. Theresia Gunawan, S.sos. MM., M.Phil. selaku dosen pembimbing. Berkat arahan, semangat, masukan dan bimbingan dari beliau, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Drs. H. I. F Nasution selaku manager hotel Casa D'Ladera yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitain di hotel Casa D'Ladera.

10. Chriseva Ankelita, Eggi Rindani, Oka Dwisakti dan Bayu Wicaksono yang selalu sabar mendengar keluh kesah dan selalu memberikan masukan saat mengerjakan penelitian ini
11. Geng Wadadah Arira, Andi, Kuyang, Sodit, Adhit, Gibran, Bacheca yang selalu menemani peneliti mengerjakan penelitian ini.
12. Teman-teman FISIP tercinta Udoy, Keplon, Ipal, Aji, Haqo, Lulu, Eeng, Lala, Eci, Vina, Ami, Tasya Tasya yang selalu menemani peneliti membuat penelitian ini dan sering menanyakan kapan lulus, uskses selalu untuk kita, see you on top
13. Begal-bagal region Bandung tersayang Malik, Abay, Aswin, Nastya, Rangga, Sam, Adang sukses selalu pantang pulang sebelum tumbang.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti juga mohon maaf sebesar-besarnya kepada teman-teman dan juga pihak yang tidak dicantumkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti berharap bahwa hasil dari ilmu yang diberikan oleh dosen FISIP dan dosen PKH dapat bermanfaat bagi penulis untuk menempuh hidup ke jenjang yang selanjutnya dalam masyarakat dan juga memberikan hidup yang mapan bagi penulis.

Bandung, 8 Januari 2017

Daftar isi

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 KERANGKA TEORI	9
2.1 Definisi Strategi.....	9
2.1.1 Tipe-Tipe Strategi.....	10
2.1.2 Fungsi strategi.....	11
2.2 Inovasi	12
2.2.1 Tahapan Melakukan Inovasi.....	13
2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi	14
2.2.3 Pengertian Inovasi Proses	16
2.3 Infrastruktur Inovasi	16
2.3.1 Visi dan Misi	16
2.3.2 Nilai dan Budaya Organisasi	17
2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.4.1 Definisi Pelayanan.....	18
2.4.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	18
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.5 Importance and Performance analysis (IPA).....	21
2.6 Analisis Lingkungan Internal	25
2.6.1 Teori 7P	25

2.7 Analisis Lingkungan Eksternal.....	26
2.7.1 Teori Five Forces.....	26
2.7.2 Teori PEST (<i>Political, EconomicalSociocultural, Technological</i>).....	29
2.8 Analisis SWOT.....	31
2.9 Hasil Penelitian Terdahulu	32
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.4 Operasionalisasi Variabel	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik analisis data	40
BAB 4 OBJEK PENELITIAN.....	41
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.2.1 Visi Perusahaan	42
4.2.2 Misi Perusahaan.....	42
4.3 Struktur Organisasi	43
4.4 Tipe Kamar hotel Casa D Ladera	46
BAB 5 PEMBAHASAN	51
5.1 Visi dan Misi perusahaan	51
5.1.1 Visi Perusahaan	51
5.1.2 Misi Perusahaan.....	52
5.2 Analisis lingkungan Internal Perusahaan	52
5.2.1 Analisis 7P	52
5.3 Analisis lingkungan eksternal perusahaan.....	55
5.3.1 Analisis P.E.S.T.....	55
5.3.2 Analisis Five Forces	58
5.4 Analisis pelayanan di hotel Casa D' Ladera berdasarakan 5 dimensi kualitas pelayanan.....	62
5.5 Analisis SWOT	67
5.6 Perancangan inovasi pelayanan konsumen dengan menggunakan teori 5 dimensi kualitas jasa.....	71
5.7 Tanggapan dari Pihak hotel	74

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79

Daftar Tabel

Tabel 1.1 perkembangan wisatawan mancanegara menurut pintu masuk, 2010-2014	2
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 5.1 Matriks S.W.OT	69

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Matching SWOT	32
Gambar 3.1 Tahap penelitian	36
Gambar 4.1 Tampak depan Hotel Casa D Ladera.....	41
Gambar 4.2 tampak luar kamar standard	46
Gambar 4.3 kamar standard	46
Gambar 4.4 Tampak depan kamar Deluxe.....	47
Gambar 4.5 kamar Deluxe	47
Gambar 4.6 tampak luar kamar Premier	48
Gambar 4.7 kamar superior.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pariwisata Indonesia setiap tahunnya menunjukkan grafik yang meningkat. Hal ini dikarenakan Indonesia memiliki banyak daya tarik bagi wisatawan seperti pantai-pantai di Bali, area menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan beragam taman nasional di Sumatera adalah beberapa contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Candi Prambanan dan Borobudur yang berada di kota D.I.Y Yogyakarta, Kab Tana Toraja, Minangkabau, dan Bali adalah beberapa contoh kecil dari tujuan wisata budaya di Indonesia. Tempat-tempat wisata tersebut telah di dukung dengan warisan budaya yang mencerminkan histori dan keberagaman etnis Indonesia.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik, sebelas provinsi yang sangat sering dikunjungi oleh para wisatawan asing maupun lokal yaitu Bali, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, DKI Jakarta, Sumatera Utara, Lampung, Sulawesi Selatan, Sumatera Selatan, Banten dan Sumatera Barat. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah kedatangan wisatawan ke Indonesia menurut pintu masuk.

**Tabel 1.1 perkembangan wisatawan mancanegara menurut pintu masuk,
2010-2014**

PINTU MASUK	PROVINSI	2010	2011	2012	2013	2014
		2,546,02	2,788,7	2,902,12	3,241,88	3,731,73
NGURAH RAI	BALI	3	06	5	9	5
SOEKARNO- HATTA	DKI JAKARTA	1,823,63	1,933,0	1,933,02	2,240,50	2,246,43
		6	22	2	2	7
BATAM	KEP.RIAU	1,007,44	1,161,5	1,161,58	1,336,43	1,454,11
		6	81	1	0	0
TANJUNG UBAN	KEP.RIAU	313,945	337,353	336,547	318,154	320,861
POLONIA/ KUALANAMU	SUMATERA UTARA	162,410	192,650	205,845	225,550	234,724
JUANDA	JAWA TIMUR	168,888	185,815	197,776	225,041	217,193
HUSEIN SASTRANEGARA	JAWA BARAT	90,278	115,285	146,736	176,318	180,392
TANJUNG BALAI KARIMUN	KEP.RIAU	100,908	104,397	107,499	104,889	100,782
TANJUNG PINANG	KEP.RIAU	97,954	106,180	103,785	99,593	97,672
TANJUNG PRIOK	DKI JAKARTA	63,859	65,171	66,168	65,227	64,941
ADI SUCIPTO	D.I.Y	46,987	48,160	58,926	86,020	89,156

	PROVINSI	2010	2011	2012	2013	2014
	SUMATERA					
MINANGKABAU	BARAT	27,482	30,585	32,768	44,135	50,196
	KALIMANTAN					
ENTIKONG	BARAT	23,436	25,254	25,897	24,856	22,454
ADI SUMARMO	JAWA TENGAH	22,350	23,830	21,612	17,738	12,911
SULTAN SYARIF						
KASIM II	RIAU	15,278	21,982	21,387	25,946	27,382
	KALIMANTAN					
SEPINGGAN	TIMUR	10,824	15,607	16,828	16,904	13,156
	SULAWESI					
SAM RATULANGI	UTARA	20,220	20,074	19,111	19,917	17,279
BANDARA	NUSA					
INTERNATIONAL	TENGGARA					
LOMBOK (BIL)	BARAT	17,288	17,938	17,032	40,380	69,881
	SULAWESI					
MAKSSAR	SELATAN	16,211	14,295	13,881	17,730	15,713
	19 PINTU	6,575,42	7,207,8	7,567,38	8,327,21	8,966,98
MASUK UTAMA		3	85	1	9	5

PINTU					
MASUK LAINYA	427,521	441,846	477,081	474,910	468,426
	7,002,94	7,649,7	8,044,46	8,802,12	9,435,41
TOTAL	4	31	2	9	1

Sumber: Kemenpar (2015)

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi yang sering dikunjungi oleh para wisatawan, karena provinsi Jawa Barat memiliki banyak objek pariwisata dan letak geografis Jawa Barat yang berbatasan langsung dengan ibukota negara Indonesia, DKI Jakarta, menjadikan Jawa Barat memiliki potensi yang strategis untuk pengembangan pariwisata. Selain merupakan pintu gerbang utama Indonesia, DKI Jakarta juga merupakan sumber pasar wisatawan. Disamping itu, keragaman daya tarik wisata yang dimiliki kabupaten/kota di Jawa Barat memberikan alternatif pilihan berwisata yang lebih bervariasi bagi wisatawan.

Kota Bandung sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat yang juga dikenal dengan kota wisata yang memiliki banyak tempat wisata alam, wisata kuliner, dan wisata belanja. Hal tersebut yang menjadikan Bandung sebagai salah satu kota tujuan para wisatawan untuk mengisi hari libur mereka. Wisata belanja dan wisata kuliner di Bandung merupakan potensi pariwisata terbesar yang dapat memberikan pengaruh yang sangat signifikan bagi tingkat kunjungan wisatawan ke kota Bandung. Selain banyaknya objek wisata yang dapat dikunjungi, letak geografis kota Bandung pun menjadi faktor pendukung meningkatnya wisatawan

yang berkunjung, letaknya yang dekat dengan DKI Jakarta dan ditambah adanya akses jalan tol Cipularang menjadikan Bandung sebagai tempat untuk berlibur di akhir pekan oleh para warga Jakarta, disamping itu kota Bandung memiliki Bandar udara Husein Sastranegara yang memudahkan wisatawan asing untuk dapat berkunjung ke kota Bandung.

Agar industri pariwisata berjalan lancar, tentunya harus ada sarana akomodasi yang mendukung, seperti Hotel. Jasa perhotelan merupakan salah satu jasa akomodasi yang mendukung industri pariwisata. Oleh karena itu, industri pariwisata tanpa keberadaan hotel akan mengalami hambatan. Jadi, antara industri pariwisata dan perhotelan saling terpaut atau dengan kata lain saling membutuhkan. Maka, jika terjadi peningkatan pariwisata, dengan sendirinya sarana hotel akan mengalami kenaikan.

Pada tahun 2014 badan pusat statistik (BPS) Kota Bandung mencatat ada sekitar 450 hotel di kota Bandung, dan di masa mendatang jumlah hotel di kota Bandung diperkirakan masih akan mengalami peningkatan, padahal 8 tahun yang lalu hanya ada sekitar 220 hotel di kota Bandung, hal ini dikarenakan meningkatnya wisatawan yang datang ke Kota Bandung pada hari libur, dan akhir pekan. Hotel yang baik dapat dinilai dari kualitas pelayanan. Hal tersebut penting diperhatikan pihak manajer hotel dalam membantu mengembangkan bisnis perhotelan yang bertujuan untuk menjadikan konsumen loyal terhadap perusahaan sehingga terciptanya kepuasan konsumen. Oleh sebab itu sebuah hotel hendaknya

memiliki pelayanan konsumen yang baik, unik dan inovatif agar tidak kehilangan pengunjung..

Secara umum inovasi adalah perubahan pengetahuan yang sudah ada atau pengetahuan yang baru menjadi produk yang baru atau mengubah produk, proses dan pelayanan yang bermaksud untuk membuat nilai yang baru kepada pelanggan dan memberikan peningkatan keuangan kepada pembuat inovasi. (Magrab et al). Inovasi yang dapat dipakai oleh hotel dapat berupa inovasi produk, inovasi proses, dan inovasi pasar (Johne, 1999), tetapi untuk hotel yang sudah lama berdiri disarankan untuk mengadopsi inovasi proses karena fungsi utama dari inovasi proses adalah untuk menjaga dan meningkatkan kualitas, serta untuk menghemat biaya, Johne (1999).

Berdasarkan latar belakang diatas, inovasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap hotel sehingga peneliti bermaksud mengambil penelitian dengan judul **“Perancangan Inovasi Pelayanan Konsumen Pada Hotel Casa D’ Ladera.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas tentang pentingnya inovasi proses agar suatu hotel dapat bersaing dengan para kompetitornya maka dalam penelitian ini masalah yang dapat dikemukakan adalah:

1. Analisis lingkungan eksternal dan lingkungan internal Hotel Casa'D Ladera
2. Membuat rancangan inovasi pelayanan konsumen hotel Casa'D Ladera
3. Menggali umpan balik mengenai perancangan inovasi pelayanan di Hotel Casa'D Ladera

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berguna untuk:

1. Untuk mengidentifikasi keadaan Hotel Casa'D Ladera baik secara eksternal maupun internal
2. Membuat rancangan inovasi pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa untuk hotel Casa'D Ladera
3. Untuk mengetahui tanggapan pemilik atau manager hotel mengenai rancangan inovasi pelayanan konsumen Hotel Casa'D Ladera

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- Kegunaan teoritis:

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai pengembangan bisnis hotel terutama dalam bidang pelayanan konsumen.

- Kegunaan praktis: penelitian ini berguna bagi penulis sebagai sarana belajar untuk mengitergrasikan pengetahuan dan keterampilan dengan terjun langsung ke lapangan sehingga dapat terlibat, melihat dan merasakan secara langsung apakah praktik pembelajaran yang selama ini sudah diterapkan sudah sesuai secara efektif dan efisien.
- Bagi perusahaan: Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan ataupun referensi yang bermanfaat bagi perusahaan sebagai salah satu strategi untuk mnciptakan inovasi agar selalu maju dan tidak jenuh.