

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL FORTUNA
DENGAN MENGGUNAKAN LODGSERV DAN IGA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Jong William Lucas Dinata

NPM : 2013610107



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Jong William Lucas Dinata
NPM : 2013610107
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN HOTEL FORTUNA
DENGAN MENGGUNAKAN LODGSERV DAN
IGA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2017

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing Pertama

(Hotna Marina R. Sitorus, S.T., M.M.)

Pembimbing Kedua

(Loren Pratiwi, S.T., M.T.)



Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Jong William Lucas Dinata

NPM : 2013610107

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**"USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
HOTEL FORTUNA DENGAN MENGGUNAKAN LODGSERV DAN IGA"**

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,

Jong William Lucas Dinata

NPM: 2013610107

ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang sedang bertumbuh dan berkembang di Indonesia, salah satunya di Pantai Pangandaran. Salah satu sarana yang mendukung industri pariwisata yaitu jasa perhotelan. Berdasarkan data yang didapat dari dinas pariwisata Kabupaten Pangandaran, jumlah wisatawan dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun tidak dengan tingkat hunian kamar di Hotel Fortuna yang menjadi objek penelitian ini. Mulai tahun 2014 hingga sekarang, terjadi penurunan hunian kamar Hotel Fortuna. Salah satu penyebab terjadinya penurunan hunian kamar Hotel Fortuna yaitu kualitas layanan dan fasilitas hotel yang buruk. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya keluhan yang disampaikan pelanggan Hotel Fortuna yang menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan saat ini dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Fortuna. Untuk mengetahui performansi saat ini, tingkat harapan pelanggan, dan prioritas perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis*. Penentuan atribut dilakukan dengan menggunakan 36 atribut LODGSERV, kemudian dilakukan studi literatur dan wawancara ahli sehingga didapatkan 34 atribut. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner awal dan didapatkan 33 atribut. Dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas untuk 33 atribut tersebut dan didapatkan 27 atribut akhir yang sudah valid.

Semua atribut tersebut diolah dan dilakukan pemetaan dengan menggunakan matriks *Improvement Gap Analysis*, dan didapatkan 10 atribut prioritas perbaikan yang berada pada kuadran I (*critical attribute*). Berdasarkan 10 atribut tersebut, dicari tahu penyebab terjadinya ketidakpuasan pelanggan dengan melakukan wawancara kepada pemilik hotel, pelanggan hotel, dan pekerja hotel. Kemudian diberikan usulan perbaikan beserta biaya yang dibutuhkan, dan didapatkan terdapat 32 usulan perbaikan yang menjadi bahan pertimbangan dan disetujui oleh pemilik hotel. 32 usulan perbaikan tersebut dikelompokkan menjadi enam usulan besar. Usulan-usulan tersebut yaitu melakukan pengelolaan sumber daya manusia, memperbaiki sistem *maintenance*, melakukan penambahan dan pergantian peralatan hotel, melakukan penambahan fasilitas hotel, pengelolaan saat *breakfast*, dan memperbaiki prosedur kerja. Usulan perbaikan tersebut diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Fortuna.

ABSTRACT

The tourism industry is one of the industries that are growing and developing in Indonesia, one of them in Pangandaran Beach. One of the facilities that support the tourism industry is hospitality services. Based on data obtained from Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran, the number of tourists from year to year increased, but not with room occupancy rate at Hotel Fortuna which became the object of this research. Starting from 2014 until now, there is a decrease in occupancy of Hotel Fortuna's rooms. One of the causes of the decline of Hotel Fortuna room occupancy is the poor quality of hotel services and facilities. This is evidenced by the number of complaints submitted by Fortuna Hotel customers that cause customer dissatisfaction.

This research is conducted to know the current customer satisfaction and give suggestions to improve customer satisfaction at Hotel Fortuna. To know the current performance, customer expectation level, and improvement priority can be done by using Improvement Gap Analysis method. The attribute determination was done by using 36 LODGSERV's attributes, then conducted literature study and expert interview to get 33 attributes. Furthermore, the initial questionnaire was distributed and 33 attributes were obtained. Performed reliability and validity testing for 33 attributes and obtained 27 final attributes that have been valid.

All attributes are processed and mapped using the Improvement Gap Analysis' matrix, and 10 attribute priority fixes are found in quadrant I (critical attribute). Based on these 10 attributes, sought to know the cause of customer dissatisfaction by conducting interviews to hotel owners, hotel customers, and hotel workers. Then given the proposed improvements and the required costs, and found there are 32 proposed improvements to be considered and approved by the hotel owner. 32 proposed improvements are grouped into several large proposals. These proposals include managing human resources, improving maintenance systems, adding and changing hotel equipment, adding hotel facilities, managing breakfasts, and improving work procedures. Proposed improvements are given to improve customer satisfaction at Hotel Fortuna.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah memimpin penulis dalam menyusun laporan skripsi ini yang berjudul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Hotel Fortuna dengan Menggunakan LODGSERV dan IGA” hingga selesai. Laporan ini dibuat dengan harapan dapat membantu Hotel Fortuna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Hotna Marina R. Sitorus, S.T.,M.M. dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun laporan skripsi ini.
2. Ibu Yani Herawati, S.T.,M.T. dan Bapak Fransiscus Rian Praktikto, S.T., M.T.,M.S. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan saran dan masukan proposal skripsi kepada penulis.
3. Bapak Sien Siong, Bapak Wong Tjhoen, dan Bapak Mayamin, sebagai pemilik Hotel Fortuna yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sana dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Dr. Carles Sitompul, S.T.,M.T.,M.I.M. selaku koordinator mata kuliah skripsi yang telah memberikan arahan dalam kegiatan skripsi dan penyusunan laporan skripsi.
5. Para pelanggan Hotel Fortuna selaku responden pada penelitian ini yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pekerja Hotel Fortuna yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan.
7. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan secara materi maupun non-materi kepada penulis.

8. Teman-teman sekelas maupun teman penulis lainnya yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi yang telah disusun ini masih memiliki banyak kekurangan, namun penulis berharap agar laporan skripsi ini tetap dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk Hotel Fortuna agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulis menerima masukan berupa kritik dan saran dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki kesalahan dalam pembuatan laporan di masa yang akan datang.

Bandung, 4 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-8
I.6 Metodologi Penelitian	I-8
I.7 Sistematika Penulisan	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Kualitas Jasa	II-1
II.2 LODGSERV	II-2
II.3 <i>Customer Satisfaction</i>	II-3
II.4 Teknik Pengumpulan Data.....	II-4
II.5 Teknik <i>Sampling</i>	II-7
II.6 Skala Pengukuran	II-9
II.7 Pengujian Reliabilitas	II-12
II.8 Pengujian Validitas	II-14
II.9 <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-16
II.10 <i>Visual Display</i>	II-19
II.11 Prosedur Operasi Baku	II-21
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut	III-1

III.2	Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-5
III.3	Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner	III-9
III.4	Data Profil Responden	III-10
III.5	Pengujian Reliabilitas	III-16
III.6	Pengujian Validitas	III-17
III.7	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-19
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1	Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Data Profil Responden	IV-9
IV.3	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-11
IV.4.1	Kekuatan Hotel Fortuna	IV-12
IV.5.2	Kelemahan Hotel Fortuna	IV-16
IV.4	Usulan Perbaikan Penelitian	IV-18
IV.4.1	Usulan Perbaikan Kondisi Peralatan Hotel (A1)	IV-19
IV.4.2	Usulan Perbaikan Kemampuan Pekerja Keamanan Hotel dalam Memberikan Rasa Aman dan Kepercayaan Kepada Pelanggan (A10)	IV-23
IV.4.3	Usulan Perbaikan Makanan dan Minuman Hotel (A17)	IV-26
IV.4.4	Usulan Perbaikan Kemenarikan Tampilan Kamar Hotel (A18)	IV-30
IV.4.5	Usulan Perbaikan Kemenarikan Tampilan Fisik Area Publik Hotel Secara Keseluruhan (A20)	IV-33
IV.4.6	Usulan Perbaikan Kebersihan Kamar Hotel (A23)	IV-38
IV.4.7	Usulan Perbaikan Kenyamanan Kamar dan Kasur (A24)	IV-44
IV.4.8	Usulan Perbaikan Kesesuaian dan Ketepatan Waktu Operasional Hotel (A28)	IV-47
IV.4.9	Usulan Perbaikan Ketersediaan Menu Makanan yang Sehat dan Segar (A31)	IV-48
IV.4.10	Usulan Perbaikan Kondisi Panjangnya Antrian Hotel (A33)	IV-49
IV.5	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Hasil Wawancara.....	I-4
Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Hasil Traveloka.....	I-5
Tabel I.3 Rekapitulasi Total Keluhan Pelanggan Hasil Wawancara dan <i>Review</i>	I-5
Tabel II.1 Perbandingan Tebal dan Tinggi Huruf.....	II-19
Tabel III.1 Hasil Wawancara Ahli.....	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Data Kota Asal Responden.....	III-11
Tabel III.3 Hasil Perbandingan Nilai R Hitung dengan Nilai R Tabel.....	III-17
Tabel III.4 Hasil Pengolahan Data.....	III-19
Tabel III.5 Rekapitulasi Hasil Matriks IGA	III-21
Tabel IV.1 Atribut Prioritas Perbaikan	IV-19
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A1.....	IV-20
Tabel IV.3 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A10.....	IV-23
Tabel IV.4 <i>Form</i> Pencatatan dan Penitipan Kunci Mobil.....	IV-25
Tabel IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A17.....	IV-26
Tabel IV.6 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A18.....	IV-30
Tabel IV.7 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A20.....	IV-33
Tabel IV.8 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A23.....	IV-38
Tabel IV.9 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A24.....	IV-44
Tabel IV.10 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A28.....	IV-47
Tabel IV.11 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A31.....	IV-48
Tabel IV.12 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A33.....	IV-49
Tabel IV.13 Rekapitulasi Usulan Keseluruhan	IV-51
Tabel IV.14 Pengelompokkan Usulan	IV-54

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Perbandingan Jumlah Hunian Kamar Hotel Fortuna Tahun 2014-2016	I-3
Gambar I.2 Metodologi Penelitian Kepuasan Pelanggan Hotel Fortuna	I-11
Gambar II.1 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-18
Gambar III.1 Jenis Kelamin Responden.....	III-11
Gambar III.2 Usia Responden.....	III-11
Gambar III.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	III-12
Gambar III.4 Saat Kapan Responden Biasa Menginap.....	III-13
Gambar III.5 Dengan Siapa Biasanya Responden Menginap.....	III-13
Gambar III.6 Lama Responden Biasa Menginap	III-14
Gambar III.7 Tujuan Utama Responden.....	III-14
Gambar III.8 Cara Responden Memesan Kamar Hotel.....	III-15
Gambar III.9 Kendaraan yang Biasa Digunakan Responden.....	III-15
Gambar III.10 Area Hotel Fortuna yang Sering Dikunjungi Responden	III-16
Gambar III.11 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> Hotel Fortuna	III-20
Gambar IV.1 SOP Melakukan Pemeriksaan dan Perawatan Peralatan Kamar	IV-22
Gambar IV.2 Tampilan Kamar Hotel Fortuna 1	IV-31
Gambar IV.3 Tampilan Kamar Hotel Fortuna 2	IV-31
Gambar IV.4 Lemari Hotel Fortuna	IV-32
Gambar IV.5 Tampilan <i>Lobby</i> Hotel Fortuna.....	IV-34
Gambar IV.6 Tampilan Kolam Renang Hotel Fortuna.....	IV-35
Gambar IV.7 Kondisi Parkiran Hotel Fortuna 1	IV-36
Gambar IV.8 Kondisi Parkiran Hotel Fortuna 2	IV-36
Gambar IV.9 Denah Usulan Tempat Parkir.....	IV-37
Gambar IV.10 Kondisi Sudut-sudut Kamar Hotel Fortuna.....	IV-40
Gambar IV.11 Peralatan Kebersihan Hotel Fortuna.....	IV-41
Gambar IV.12 <i>Trolley Housekeeping</i> untuk Hotel	IV-42
Gambar IV.13 SOP Membersihkan Kamar Hotel Fortuna.....	IV-43
Gambar IV.14 Rancangan <i>Visual Display</i> Larangan Merokok	IV-46

Gambar IV.15 Denah Peletakan *Line* Menu Makanan Saat Ini dan
Usulan IV-51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Uraian Keluhan Pelanggan

Lampiran B: Kuesioner Penelitian

Lampiran C: Rekapitulasi Profil Responden

Lampiran D: Rekapitulasi Pertanyaan Fungsional

Lampiran E: Rekapitulasi Pertanyaan Disfungsional

Lampiran F: Rekapitulasi Pertanyaan *Customer Satisfaction*

Lampiran G: *Form* Pemeriksaan Peralatan Kamar Hotel Fortuna

Lampiran H: *Form* Kebersihan Kamar Hotel Fortuna

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan penelitian terkait kepuasan pelanggan Hotel Fortuna.

I.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang sedang bertumbuh dan berkembang di Indonesia. Dengan diiringi perkembangan teknologi serta kebutuhan manusia yang bermacam-macam, sektor pariwisata pun akan mempengaruhi perkembangan dalam sektor ekonomi. Menteri pariwisata Arief Yahya menargetkan, pada 2019, pendapatan dari sektor pariwisata menjadi penghasil devisa utama di Indonesia, mengalahkan devisa dari sektor minyak dan gas bumi. Pada tahun 2016, sektor pariwisata Indonesia menyumbang devisa sebesar Rp 172,8 triliun, terjadi kenaikan dibandingkan tahun 2015 yang menyumbang sebesar 163 triliun (Sylva, 2016).

Salah satu industri pariwisata yang sedang berkembang di Indonesia terdapat pada Pantai Pangandaran. Pantai Pangandaran merupakan salah satu tempat objek wisata yang semakin banyak dikunjungi oleh para wisatawan lokal maupun asing. Pantai Pangandaran terkenal dengan beberapa objek wisata pemandangan alam, wisata air, kuliner, sejarah, rekreasi dan hiburan, dan sebagainya. Berdasarkan data yang didapat dari dinas pariwisata Kabupaten Pangandaran, didapatkan data bahwa pada tahun 2014 terdapat sekitar 1.393.713 wisatawan, sedangkan pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi sekitar 2.291.276 wisatawan (Nurroni, 2016). Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kebutuhan akan industri pariwisata dari tahun ke tahun semakin meningkat, khususnya di Pantai Pangandaran.

Industri pariwisata mencakup seluruh industri jasa seperti jasa angkutan (transportasi), jasa hidangan (restoran dan sebagainya), jasa khusus (asuransi dan tempat wisata), dan jasa perhotelan. Salah satu sarana yang mendukung

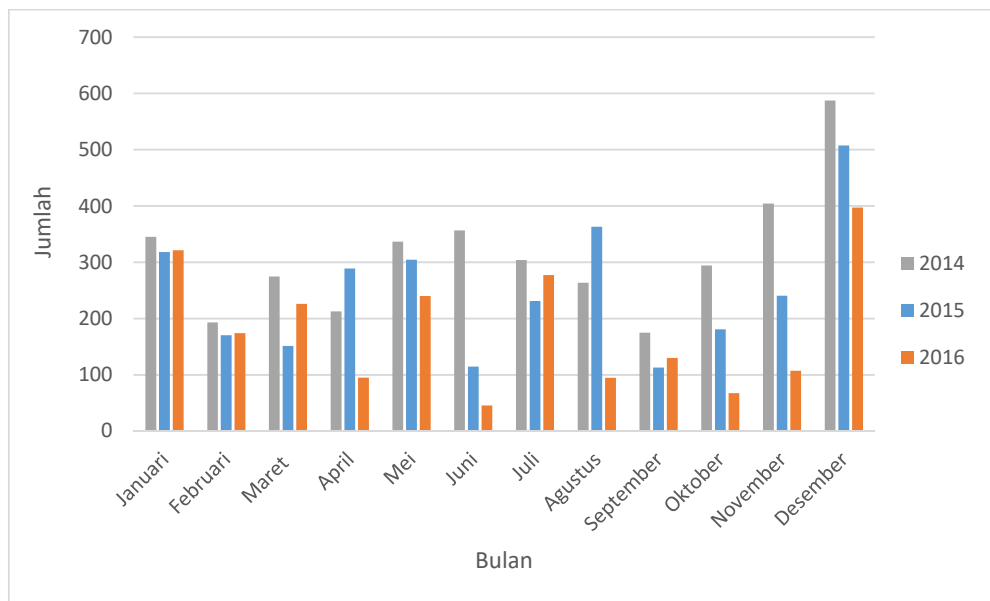
industri pariwisata yaitu jasa perhotelan. Jasa perhotelan merupakan sarana yang menyediakan layanan penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya, dimana semua layanan tersebut diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan meningkatnya kebutuhan manusia akan kebutuhan di sektor pariwisata, otomatis jasa perhotelan pun semakin bertambah banyak dan bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan menekankan pada kualitas layanan yang diberikan kepada para konsumen. Hal tersebut terjadi pada Pantai Pangandaran, dimana meningkatnya jumlah wisatawan yang mengunjungi Pantai Pangandaran, menyebabkan semakin banyaknya usaha perhotelan yang baru dan menyebabkan terjadinya persaingan usaha perhotelan di Pantai Pangandaran.

Hotel Fortuna merupakan salah satu usaha perhotelan di Pangandaran yang menawarkan jasa pelayanan hotel untuk para wisatawan. Hotel Fortuna tergolong ke dalam hotel bintang tiga yang menyediakan total 69 kamar yang terdiri dari beberapa tipe kamar yaitu tipe *standard*, *executive*, *suite*, dan *family*. Hotel Fortuna menawarkan beberapa fasilitas seperti tersedianya kolam renang (dewasa dan anak-anak), kamar-AC, restoran, televisi di setiap kamar, *lobby*, aula, Wifi, air minum (galon) di setiap kamar, dan sebagainya. Hotel Fortuna menawarkan harga yang cukup terjangkau sesuai dengan fasilitas dan layanan yang diberikan.

Hotel Fortuna dapat dikatakan cukup berpengalaman dalam industri perhotelan di Pangandaran, dimana Hotel Fortuna sudah beroperasi dari tahun 2000 atau kurang lebih telah beroperasi sekitar 17 tahun. Namun, seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan manusia yang meningkat, banyaknya pesaing baru di usaha perhotelan, sehingga menyebabkan persaingan untuk mendapatkan pelanggan semakin tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi persaingan bisnis hotel di Pangandaran yaitu lokasi, harga, dan kualitas pelayanan. Munculnya usaha perhotelan baru dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik yang berfokus dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen seperti Hotel d'BILZ, Hotel Horison Palma, dan Krisna Beach Hotel 2 menyebabkan munculnya masalah seperti menurunnya jumlah penghuni yang menginap di Hotel Fortuna.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pemilik hotel, diketahui bahwa bisnis Hotel Fortuna saat ini masih berjalan cukup baik, namun

mulai tahun 2014 hingga sekarang, terjadi penurunan hunian kamar Hotel Fortuna. Penurunan tersebut terjadi karena kualitas layanan yang sangat kurang yang diberikan pihak hotel dari segi pelayanan maupun fasilitas kepada para konsumennya. Pada Gambar I.1 akan ditampilkan perbandingan jumlah hunian kamar Hotel Fortuna pada tahun 2014, 2015, dan 2016. Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang telah disebutkan sebelumnya, terjadi peningkatan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pangandaran dari tahun ke tahun, namun hal tersebut tidak berpengaruh terhadap tingkat hunian Hotel Fortuna yang semakin menurun dari tahun ke tahunnya.



Gambar I.1 Perbandingan Jumlah Hunian Kamar Hotel Fortuna Tahun 2014-2016

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adanya keluhan-keluhan yang disampaikan dapat menjadi ancaman yang berdampak pada usaha Hotel Fortuna, seperti kehilangan beberapa konsumen yang menyebabkan penurunan jumlah penghuni yang menginap. Hal tersebut menunjukkan perlunya perbaikan di Hotel Fortuna, yang dapat diwujudkan dengan melakukan penelitian terhadap penyebab atau faktor yang menyebabkan penurunan tersebut. Oleh sebab itu, untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan masalah tersebut, maka perlu dilakukan wawancara.

Wawancara dilakukan kepada pemilik Hotel Fortuna, dimana beliau menyatakan bahwa penyebab penurunan tingkat penjualan kamar diyakini karena

dua faktor. Faktor yang pertama yaitu munculnya hotel-hotel baru dan terjadi persaingan usaha perhotelan, sedangkan faktor kedua yaitu perilaku konsumen yang ingin kebutuhannya terpuaskan dan terpenuhi. Pemilik menilai bahwa faktor yang paling berpengaruh yaitu faktor kedua, dimana terdapat beberapa *customer* yang sudah kurang memperhatikan faktor harga, namun lebih mengutamakan serta membutuhkan layanan dan fasilitas yang diberikan hotel. Para pelanggan membutuhkan layanan jasa yang baik dari pihak hotel serta fasilitas yang mendukung, sehingga kepuasan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.

Dilakukan pula wawancara kepada 24 orang pelanggan yang pernah menginap di Hotel Fortuna. Wawancara ini dilakukan agar dapat mengetahui kondisi layanan saat ini serta mengidentifikasi masalah atau penyebab apa saja yang menyebabkan penurunan hunian di Hotel Fortuna. Beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden berhubungan dengan tingkat kepuasan mengenai layanan dan fasilitas di Hotel Fortuna serta keluhan-keluhan yang diungkapkan para responden yang pernah menginap di Hotel Fortuna. Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada para responden, didapatkan rekapitulasi mengenai keluhan-keluhan yang disampaikan para responden. Pada Tabel I.1 ditampilkan rekapitulasi keluhan yang disampaikan responden.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Hasil Wawancara

No.	Keluhan	Frekuensi
1	Variasi, rasa, dan kuantitas <i>breakfast</i> yang kurang	13
2	Kebersihan Hotel (keseluruhan)	11
3	Pelayanan petugas parkir yang lambat dan buruk	9
4	Pelayanan <i>staff</i> yang lambat dan buruk	9
5	Peralatan dan fasilitas hotel yang buruk	9
6	Pelayanan resepsionis yang lambat dan buruk	7
7	<i>Attitude staff</i>	5
8	Keterbatasan koneksi internet (Wifi)	5
9	<i>Attitude resepsionis</i>	2
10	Desain hotel dan kamar yang kuno	2
11	Restoran hotel	2
12	Kebisingan hotel	1

Selain melakukan wawancara untuk mengetahui kondisi pelayanan di Hotel Fortuna, data lainnya yang dapat dijadikan acuan yaitu *review* pelanggan yang menggunakan jasa *booking* hotel via *online* seperti menggunakan Traveloka. Terdapat 16 komentar atau *review* mengenai kualitas Hotel Fortuna secara

keseluruhan pada tanggal 28 September 2016 hingga 31 Januari 2017. Dari 16 *review* tersebut, 13 di antaranya berisi keluhan terhadap pelayanan dan kualitas yang diberikan Hotel Fortuna. Pada Tabel I.2 akan ditampilkan rekapitulasi keluhan yang disampaikan responden melalui *review* Traveloka.

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Hasil Traveloka

No.	Keluhan	Frekuensi
1	Peralatan dan fasilitas hotel yang buruk	6
2	Keterbatasan koneksi internet (Wifi)	4
3	Pelayanan resepsionis yang lambat dan buruk	4
4	Kebersihan Hotel (keseluruhan)	2
5	Pelayanan <i>staff</i> yang lambat dan buruk	2
6	<i>Attitude</i> resepsionis	1
7	<i>Attitude staff</i>	1
8	Desain hotel dan kamar yang kuno	1
9	Pelayanan petugas parkir yang lambat dan buruk	1
10	Variasi, rasa, dan kuantitas <i>breakfast</i> yang kurang	1

Berdasarkan hasil wawancara langsung dan *review* pelanggan dari Traveloka, terdapat beberapa masalah seperti keluhan-keluhan dari para pelanggan. Keluhan-keluhan hasil wawancara langsung dan *review* pelanggan secara keseluruhan memiliki keluhan yang serupa. Pada Tabel I.3 akan ditampilkan rekapitulasi total mengenai keluhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara dan *review* Traveloka.

Tabel I.3 Rekapitulasi Total Keluhan Pelanggan Hasil Wawancara dan *Review*

No.	Keluhan	Frekuensi
1	Peralatan dan fasilitas hotel yang buruk	15
2	Variasi, rasa, dan kuantitas <i>breakfast</i> yang kurang	14
3	Kebersihan Hotel (keseluruhan)	13
4	Pelayanan resepsionis yang lambat dan buruk	11
5	Pelayanan <i>staff</i> yang lambat dan buruk	11
6	Pelayanan petugas parkir yang lambat dan buruk	10
7	Keterbatasan koneksi internet (Wifi)	9
8	<i>Attitude staff</i>	6
9	<i>Attitude</i> resepsionis	3
10	Desain hotel dan kamar yang kuno	3
11	Restoran hotel	2
12	Kebisingan hotel	1

Keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan bahwa adanya ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan pelanggan dengan kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh Hotel Fortuna yang menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Pada saat ini, pihak manajemen Hotel Fortuna belum

terlalu memberikan perhatian terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggannya. Perbaikan yang dilakukan hanya sebatas memberikan teguran kepada para resepsionis dan karyawannya. Perbaikan dilakukan oleh pihak hotel apabila keluhan tersebut merupakan masalah yang tidak terlalu berat seperti fasilitas yang tidak berfungsi, kurangnya kebersihan, dan sebagainya.

Namun, dengan dilakukannya perbaikan tersebut, masih ada beberapa keluhan yang disampaikan para pelanggannya mengenai hal-hal tersebut. Pihak hotel belum melakukan perbaikan karena pihak hotel tidak mengetahui perbaikan seperti apa yang perlu dilakukan, serta tidak mengetahui seberapa efektifkah usulan tersebut terhadap tingkat penjualan kamar hotel. Sebaiknya pihak hotel perlu melakukan pengawasan berkala, sehingga keluhan-keluhan para pelanggan dapat diminimalisir. Dengan mencegah keluhan-keluhan tersebut terjadi, maka minat pelanggan untuk menginap kembali di Hotel Fortuna pun akan tetap loyal dan terjaga.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan berdasarkan performansi saat ini yang diberikan Hotel Fortuna, kemudian diberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Fortuna secara keseluruhan. Atribut-atribut yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan Hotel Fortuna dapat diidentifikasi dengan menggunakan model LODGSERV. Menurut Knutson, Stevens, Wullaert, Patton, dan Fumito (1990), LODGSERV merupakan model hasil pengembangan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, namun disesuaikan dengan total 36 buah atribut yang dikhususkan untuk industri perhotelan. Berdasarkan keluhan-keluhan yang telah didapatkan sebelumnya, banyak keluhan yang dinilai dari tampilan fisiknya (*tangible*) seperti kualitas makanan, kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, dan sebagainya. Namun, faktor lainnya sangatlah berpengaruh seperti pelayanan yang diberikan (*reliability*), pekerja yang terlatih (*assurance*), kecepatan pelayanan (*responsiveness*), pekerja yang ramah (*empathy*), dan sebagainya perlu diukur untuk mengetahui masalah-masalah yang terjadi.

Setelah diketahui atribut-atribut apa saja yang akan diukur, selanjutnya dilakukan identifikasi prioritas perbaikan berdasarkan performansi saat ini dengan menggunakan *Improvement Gap Analysis* (IGA). Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA merupakan penggolongan atribut yang digambarkan dalam

bentuk matriks sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode ini, *excitement* dan *basic attribute* perlu diukur untuk mengetahui prioritas perbaikan sehingga dapat meningkatkan performansi pelayanan Hotel Fortuna secara keseluruhan. Kemudian dilakukan usulan perbaikan berdasarkan prioritas tersebut untuk mengurangi bahkan menghilangkan masalah-masalah yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Hotel Fortuna.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa saja atribut LODGSERV yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan Hotel Fortuna?
2. Bagaimana prioritas perbaikan kondisi pelayanan Hotel Fortuna berdasarkan *Improvement Gap Analysis*?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diberikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Fortuna?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam melakukan penelitian akan diberlakukan pembatasan masalah dan asumsi dari kondisi keadaan nyata yang terjadi. Hal tersebut dilakukan agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, penelitian menjadi lebih terarah. Beberapa batasan dalam penelitian yang ditetapkan yaitu sebagai berikut:

1. Usulan yang diberikan pada tahap ini tidak sampai tahap implementasi.
2. Perhitungan biaya usulan perbaikan pada penelitian ini hanya sebatas perkiraan saja.

Sedangkan asumsi yang digunakan dalam penelitian di Hotel Fortuna adalah sebagai berikut:

1. Kondisi di dalam Hotel Fortuna tidak mengalami perubahan yang signifikan seperti lokasi, struktur organisasi, jumlah pekerja, cara pelayanan, dan sebagainya.
2. Kondisi ekonomi di Indonesia tidak mengalami perubahan yang signifikan.
3. Kebijakan yang diterapkan pihak Hotel Fortuna selama penelitian tidak mengalami perubahan yang signifikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dibuat, dapat diketahui beberapa tujuan dari penelitian. Berikut ini merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Mengetahui atribut-atribut LODGSERV yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan Hotel Fortuna.
2. Mengetahui prioritas perbaikan kondisi pelayanan Hotel Fortuna berdasarkan *Improvement Gap Analysis*.
3. Memberikan usulan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Fortuna.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian yang dilakukan pada Hotel Fortuna, terdapat beberapa manfaat yang didapatkan untuk pemilik masalah (pihak hotel) dan pengembangan keilmuan (pembaca). Manfaat penelitian yang terkait adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh dan mengetahui hasil evaluasi mengenai kualitas layanan Hotel Fortuna yang diberikan saat ini.
2. Memperoleh masukan mengenai perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing Hotel Fortuna.
3. Menambah ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan yang diukur berdasarkan tingkat kualitas layanan dalam industri perhotelan.
4. Menjadi referensi yang dapat digunakan bagi penelitian serupa yang akan datang.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan prosedur yang digunakan dalam membuat sebuah rangkaian penelitian. Metodologi penelitian digunakan sehingga pembuatan sebuah penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan sebelumnya. Prosedur-prosedur yang telah dibentuk dalam sebuah metodologi penelitian dapat membantu tercapainya tujuan dari penelitian yang dilakukan. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian pada Hotel Fortuna.

1. **Penelitian Awal**

Dilakukan pengamatan dan penelitian awal yang dilakukan pada kualitas jasa di Hotel Fortuna. Pengamatan dilakukan secara langsung dan dengan proses wawancara. Penelitian ini dapat memberikan gambaran awal mengenai kondisi dan informasi mengenai objek yang diteliti secara menyeluruh.
2. **Studi Literatur**

Studi literatur merupakan tahapan untuk mengumpulkan informasi-informasi dan juga ilmu-ilmu yang diperlukan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Dalam sebuah penelitian sangat diperlukan berbagai macam teori yang dapat berfungsi sebagai pedoman sehingga hasil penelitian yang didapatkan logis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Studi literatur dapat didapatkan dari jurnal, karya ilmiah, dan internet.
3. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan pengamatan awal yang sudah dilakukan maka dapat diketahui keadaan perusahaan jasa saat ini dan masalah-masalah yang terdapat pada perusahaan jasa dapat teridentifikasi. Masalah-masalah yang sudah teridentifikasi tersebut kemudian akan dirumuskan menjadi beberapa poin sehingga diketahui jenis permasalahan yang sedang dihadapi oleh Hotel Fortuna.
4. **Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian**

Dilakukan pembatasan dan asumsi ruang lingkung penelitian dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah.
5. **Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ditentukan agar diketahui dengan jelas arah dan hasil yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan. Selain itu penetapan tujuan dibuat untuk menjawab dan memberikan solusi dari masalah yang dihadapi oleh perusahaan jasa. Sedangkan manfaat penelitian merupakan keuntungan yang diterima dari penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian dapat dirasakan oleh perusahaan jasa, penulis, dan pembaca.

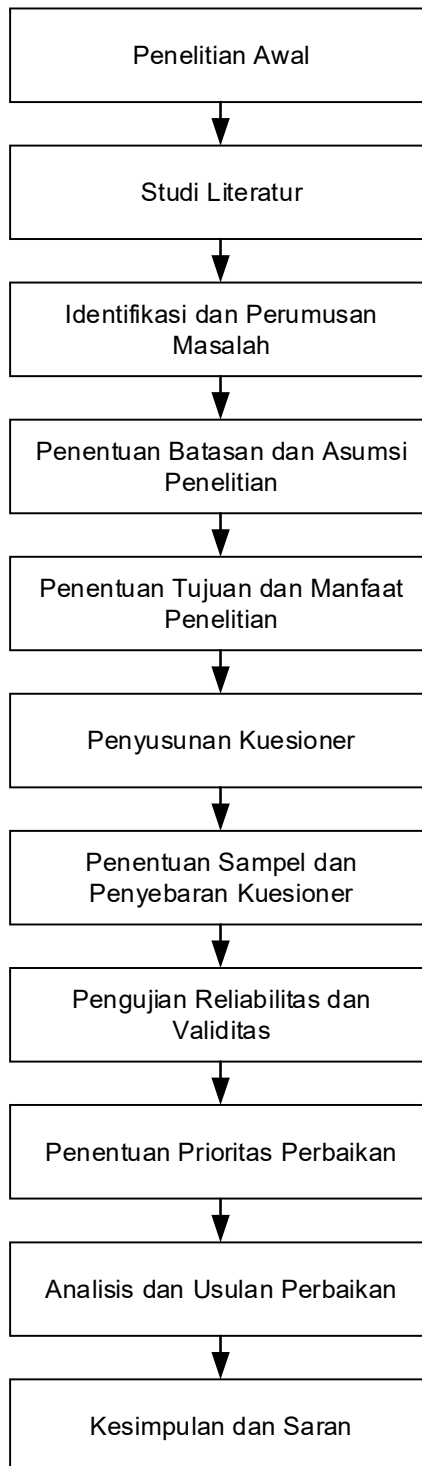
6. **Penyusunan Kuesioner**

Berdasarkan atribut LODGSERV, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Hotel Fortuna perlu dilakukan instrumen yang mampu mengukur yaitu berupa kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan, ketidakpuasan, dan performansi Hotel Fortuna saat ini.
7. **Penentuan Sampel dan Penyebaran Kuesioner**

Setelah dilakukan penyusunan kuesioner, selanjutnya dilakukan penentuan metode *sampling* yang sesuai dan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Fortuna. Kemudian kuesioner tersebut disebarluaskan kepada konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa Hotel Fortuna, baik secara fisik maupun *online*.
8. **Pengujian Reliabilitas dan Validitas**

Dilakukan pengolahan data dengan melakukan pengujian kuesioner yang telah didapatkan sebelumnya. Dilakukan pengujian reliabilitas dan uji validitas terhadap hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan. Pengujian reliabilitas mengukur seberapa tepat dan presisi alat ukur yang digunakan menghasilkan pengukuran yang relatif sama apabila digunakan berkali-kali dalam waktu yang berbeda. Sedangkan pengujian validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang sebenarnya hendak diukur. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan kuesioner telah layak dan data yang diperoleh dapat dipergunakan untuk pengolahan data selanjutnya.
9. **Penentuan Prioritas Perbaikan**

Data yang sudah valid dan reliabel akan dilakukan pengolahan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Dilakukan perhitungan dengan menggunakan persamaan metode IGA, kemudian dilakukan pemetaan matriks IGA ke dalam empat kuadran. Berdasarkan pembagian ke dalam matriks tersebut, dapat diketahui tingkat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Fortuna.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian Kepuasan Pelanggan Hotel Fortuna

10. Analisis dan Usulan Perbaikan

Setelah dilakukannya pengolahan data, data yang telah diolah tersebut akan dianalisis lebih lanjut dengan berkenaan dengan pengolahan data. Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap pengolahan data, analisis akan menjabarkan arti dari pengolahan data yang dilakukan. Hasil penjabaran tersebut dapat digunakan untuk langkah selanjutnya dalam penelitian. Tahapan berikutnya setelah pengolahan data telah dianalisis adalah perancangan solusi masalah. Dalam perancangan solusi masalah, hasil analisis dari pengolahan data akan menjadi masukan dalam menentukan bentuk rancang perbaikan dari permasalahan yang ada.

11. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pada akhirnya akan diberikan kesimpulan yang merupakan konklusi dari penelitian tersebut. Kesimpulan akan memberikan jawaban untuk tujuan penelitian yang telah ditetapkan pada tahap awal penelitian dilakukan. Saran yang diberikan, akan diberlakukan kepada pihak-pihak terkait pada penelitian yang dilakukan yaitu perusahaan sesuai dengan kesimpulan yang telah didapatkan.

I.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan akan dilakukan dengan mengikuti sistematika penulisan. Sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan berisikan mengenai dasar-dasar teori dan ilmu yang digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta usulan atas permasalahan dari penelitian yang dilakukan. Semua ilmu dan informasi yang

didapatkan akan digunakan untuk memecahkan masalah mengenai kepuasan pelanggan pada Hotel Fortuna.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini merupakan bab yang membahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data. Data atau informasi yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan atribut LODGSERV kemudian akan diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan Hotel Fortuna saat ini dengan menggunakan IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN SISTEM

Pada bab ini akan dianalisis masalah mengenai kepuasan pelanggan Hotel Fortuna. Selain itu akan dilakukan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Fortuna dengan mengidentifikasi akar permasalahan dari masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini akan berisikan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan masalah yang ada. Selain itu akan diberikan saran berdasarkan kesimpulan yang ada bagi Hotel Fortuna dan untuk penelitian selanjutnya yang serupa.