

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditas minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya.

Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 di antaranya tidak dihuni, serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia. Pantai-pantai di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan berbagai taman nasional di Sumatra merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Tempat-tempat wisata itu didukung dengan warisan budaya yang kaya yang mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia yang dinamis dengan 719 bahasa daerah yang dituturkan di seluruh kepulauan tersebut. Berikut provinsi yang paling banyak dikunjungi wisatawan domestik dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Provinsi Yang Paling Dikunjungi Wisatawan Tahun 2018

No.	Nama Provinsi	Jumlah Pengunjung
1	Jawa Timur	54.484.015
2	Jawa Barat	52.704.428
3	Jawa Tengah	45.281.856
4	DKI Jakarta	17.112.629
5	Sumatera Utara	11.586.299
6	Banten	10.354.240
7	Sulawesi Selatan	10.073.934
8	Bali	7.874.018
9	Sumatera Barat	7.472.400

10	Lampung	7.281.404
----	---------	-----------

Sumber: *tegarnawawy.blogspot.com* (2019)

Data Tabel 1.1 Jawa Timur berada di urutan pertama provinsi yang paling banyak dikunjungi wisatawan domestik, beberapa macam destinasi yang ada di Jawa Timur seperti Gunung Bromo, Kawah Ijen, Jatim Park. Sedangkan di urutan kesepuluh provinsi Lampung, destinasi yang ada di Lampung yaitu Pulau Pahawang, Taman Nasional Waykambas, pantai Krui.

Meningkatnya wisatawan yang datang ke suatu provinsi akan berpengaruh pada industri jasa penginapan karena wisatawan akan membutuhkan tempat istirahat yang aman dan nyaman salah satunya hotel. Hotel adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran (www.budpar.go.id). Bisnis perhotelan telah banyak mengalami perubahan pada masa sekarang ini. Produk berupa jasa-jasa yang ditawarkan oleh sebuah hotel antara lain: pelayanan kamar, MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*), *restaurant, swimming pool, fitness centre* dan *wedding party*.

Peran industri jasa sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diukur berdasarkan kenaikan Produk Domestik Bruto (PDB). Sektor jasa merupakan penyumbang PDB terbesar setelah sektor manufaktur di Indonesia. Sektor jasa hotel, restoran dan perdagangan memberikan sumbangan terbesar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia pada triwulan III-2019 dengan kontribusi pertumbuhan sebesar 4 persen (BPS,2019). Berikut jumlah tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2

Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang di Indonesia

Provinsi	Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang (Persen)		
	2018	2019	2020
Bali	64,72	61,13	23,85

DKI Jakarta	66,56	59,71	41,22
Kalimantan Tengah	59,59	56,71	38,77
Lampung	59,55	60,31	44,04
Sulawesi Utara	67,51	64,40	36,65

Sumber: Badan Pusat Statistik Lampung, (2020)

Dari Tabel 1.2 tingkat hunian kamar hotel berbintang tahun 2018 sampai tahun 2020 yang mengalami peningkatan diantara 5 provinsi yaitu Lampung. Pada tahun 2020 tingkat hunian kamar diseluruh provinsi mengalami penurunan karena pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia. Tetapi Lampung tetap berada di urutan pertama pada tahun 2020. Melihat fenomena yang terjadi bahwa Lampung masuk kedalam 10 provinsi dengan wisatawan paling banyak dan didukung oleh jumlah peningkatan hunian kamar hotel berbintang sehingga penulis tertarik untuk meneliti provinsi Lampung dalam penelitian ini. Berikut Tabel 1.3 hotel bintang empat yang ada di Lampung.

Tabel 1.3
Hotel Bintang Empat Di Lampung Tahun 2022

No	Nama Hotel	Alamat
1	Bukit Randu	Jl. Kamboja No.1, Kb. Jeruk, Kec. Tj. Karang Tim., Kota Bandar Lampung, Lampung 35121
2	Emersia	Jl. Wolter Monginsidi No.70, Pengajaran, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35214
3	Golden Tulip Springhills	Jl. Basuki Rahmat No.16, Sumur Putri, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35211
4	Novotel	Jl. Gatot Subroto No.136, Sukaraja, Bumi Waras, Kota

		Bandar Lampung, Lampung 35226
5	Sheraton	Jl. Wolter Monginsidi No.175, Gulak Galik, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35401
6	Swiss- Belhotel Lampung	Jl. Rasuna Said No.18, Gulak Galik, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35214

Sumber: Badan Pusat Statistik Lampung, (2020)

Pada Tabel 1.3 hotel bintang empat merupakan hotel yang paling mewah dan paling lengkap fasilitasnya yang ada di Lampung. Dari segi sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak hotel sudah sangat baik. Tetapi sebagian konsumen merasakan adanya keluhan saat menginap di hotel bintang empat yang seharusnya tidak mereka rasakan. Keluhan-keluhan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4

Data Keluhan Konsumen Pada Hotel Bintang Empat di Lampung

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan dan Nama Hotel					
		BR	ES	GTS	NTL	SRT	SBL
1	Kamar kurang bersih	4	3	2	2	5	9
2	Kolam renang kotor	3	2	1	1	2	15
3	Lama menangani komplain	4	3	2	2	2	12
4	Kamar tidak sesuai pesanan	4	2	1	1	3	7
5	Karyawan kurang ramah	3	3	3	3	4	5
6	Kamar mandi bau	5	3	1	1	5	4
7	Jaringan wifi tidak stabil	4	3	1	2	3	6
8	Air panas tidak stabil	3	3	3	1	4	8
9	Makanan tidak sesuai	3	4	2	1	4	5

10	Bantal guling sedikit keras	2	1	1	1	2	3
Total		35	27	17	15	34	74

Sumber: www.booking.com, 2022

Pada Tabel 1.4 hotel BR/Bukit Randu, ES/Emersia, GTS/Golden Tulip Springhills, NTL/Novotel, SRT/Sheraton, SBL/Swiss-Belhotel Lampung bahwa keluhan yang paling banyak yaitu di Swiss-Belhotel Lampung sebesar 74. Sehingga pihak hotel harus merencanakan strategi untuk mengatasi keluhan yang konsumen rasakan. Swiss-Belhotel Lampung merupakan hotel bintang empat yang berlokasi Jl. Rasuna Said No.18, Gulak Galik, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35214. Swiss-Belhotel Lampung menawarkan akomodasi modern dan *stylish* yang dirancang untuk kenyamanan konsumen. Dengan 167 kamar termasuk *Deluxe*, *Deluxe Suite*, *Executive Suite*, *Royal Suite* dan *Presidential Suite*. Setiap kamar di Swiss-Belhotel Lampung dilengkapi dengan fasilitas yang diharapkan dari setiap hotel bintang empat bertaraf internasional, (sumber: <https://www.swis-belhotel.com>)

Swiss-Belhotel Lampung merupakan hotel yang sudah cukup lama berdiri. Swiss-Belhotel Lampung di tuntut untuk dapat memperbaiki segala pelayanan dan fasilitas guna menghadapi persaingan yang semakin ketat pada industri perhotelan di Lampung. Berikut jumlah pengunjung Swiss-belhotel Lampung selama lima tahun terakhir, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5
Jumlah Pengunjung Swiss-Belhotel Lampung
Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Pengunjung
2016	14.612
2017	15.804
2018	17.690
2019	21 .184
2020	19.466

Sumber: *Swiss-Belhotel Lampung*, (2021)

Dari Tabel 1.5 pada tahun 2020 Swiss-Belhotel Lampung mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengunjung di Swiss-Belhotel Lampung dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang terjadi pada awal tahun 2020 bukan hanya di Indonesia tetapi di seluruh dunia dan terdapat beberapa keluhan dari konsumen dapat dilihat pada Tabel 1.3 diatas.

Penulis juga melakukan pra-survey terhadap 30 responden yang pernah menginap dan menggunakan fasilitas yang ada di Swiss-Belhotel Lampung. Berikut hasil pra-survey yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.6.

Tabel 1.6
Data Hasil Pra-Survey

No	Keterangan	Skor (%)				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut anda Swiss-Belhotel Lampung sudah memberikan fasilitas yang cukup lengkap	8	10	7	5	
2	Menurut anda resepsionis Swiss-Belhotel Lampung mudah untuk dihubungi	6	8	9	7	
3	Menurut anda prosedur pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung mudah dan cepat	6	7	9	8	
4	Menurut anda pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung dapat menangani keluhan pengunjung dengan sigap dan tanggap	2	6	7	15	
5	Menurut anda ketika menginap di Swiss-Belhotel merasa aman dan nyaman	10	13	5	2	

Sumber: pra-survey, 2022

Dari Tabel 1.6 pada pertanyaan nomer empat pada indikator *responsiveness* yaitu menurut anda pelayanan di Swiss-Belhotel Lampung dapat menangani keluhan pengunjung dengan sigap dan tanggap mendapatkan skor paling tinggi tidak setuju sebesar 15%.

Banyaknya hotel yang ada di Lampung harus merencanakan program perbaikan kualitas layanan jasa yang diberikan dengan mempertimbangkan gap

antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan. Dengan adanya perubahan layanan yang diberikan maka hotel diharapkan akan maju pesat jika menciptakan kepuasan melalui produk maupun jasa yang diberikan. Salah satu faktor yang dipertimbangkan masyarakat ketika akan memilih hotel adalah tuntutan terhadap hotel apakah bisa memuaskan konsumen. Maka dari itu pihak hotel benar-benar dituntut agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan konsumen.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Lupioyadi dalam Arpan (2021). Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa pelanggan yang puas dapat menguntungkan manajemen hotel karena hotelnya akan lebih dikenal oleh masyarakat luas melalui promosi gratis yang disampaikan oleh para pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dibuat atau standar Swiss-Belhotel Lampung.

Menurut (Kotler, 2008) pengertian kualitas pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh konsumen. Interaksi strategis pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta konsumen akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh (Tjiptono, 2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan adalah *tangible, reability, ressponsiveness, assurance, empathy*.

Berdasarkan uraian diatas bahwa fenomena terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Swiss-Belhotel Lampung masih terdapat banyaknya keluhan yang konsumen rasakan terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana hotel serta daya tanggap karyawan yang kurang baik karena tidak segera menanggapi keluhan konsumen. Bahwa kepuasan konsumen sangat penting bagi manajemen hotel, maka perlu dilakukan analisis

untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen Swiss-Belhotel Lampung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* yaitu analisis kepentingan dan kinerja. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut. Berdasarkan analisis kuadran selanjutnya dapat dilihat letak masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu di tingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih. Untuk melihat kepuasan konsumen secara keseluruhan dapat di ukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Hotel Bintang Empat Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka rumusan masalah pada penelitian ini:

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Swiss-Belhotel Lampung berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *Indeks Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah setiap orang yang pernah berkunjung dan menggunakan segala jenis pelayanan yang dimiliki oleh Swiss-Belhotel Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Swiss-Belhotel Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Tempat atau lokasi penelitian ini adalah Swiss-Belhotel Lampung Jl. Rasuna Said No.18, Gulak Galik, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35214.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2021 – bulan Februari 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Pemasaran dengan membahas khusus tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Swiss-Belhotel Lampung berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di bidang perhotelan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan saran, informasi dan bahan kajian bidang manajemen pemasaran sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan penelitian lain yang melakukan penelitian dengan jenis bahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi bidang jasa perhotelan khususnya pada Swiss-Belhotel Lampung agar dapat mengambil langkah serta tindakan supaya dapat meningkatkan pelayanan jasa untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

1.6.1 Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menguraikan latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

1.6.2 Bab II Landasan Teori

Pada bab ini memuat tentang teori- teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan peneliti. Penelitian yang menggunakan analisis statistik, bab ini memuat kerangka pikir.

1.6.3 Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi objek penelitian, alat dan bahan , metode pengumpulan data, prosedur penelitian dan pengukuran variabel serta analisis data atau metode – metode pendekatan dalam penyelesaian masalah.

1.6.4 Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis dan pembahasan penelitian.

1.6.5 Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini disajikan kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.