

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran umum objek penelitian

Grand Asrilia Hotel Convention & Restaurant adalah hotel yang berlokasi di wilayah Bandung selatan lebih tepatnya di Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 123. Hotel ini dapat ditempuh 15 menit dari Tol Buah Batu dan hanya 10 menit untuk menuju Trans Studio Bandung, yang merupakan salah satu pusat hiburan yang terkenal di Bandung.

Grand Asrilia Hotel tampil dengan jumlah kamar, sebanyak 266 kamar standar ukuran 4 x 8 meter, dengan dua tempat tidur standar ukuran 1,2 meter x 2 meter, kamar mandi air panas dan dingin, dilengkapi *box shower* yang lapang, dilapisi dinding *granit cream*, yang divariasikan dengan *granit* berwarna coklat dan hitam. 8 kamar sopir, setiap kamar dapat tersedia 5 ranjang tingkat dengan 10 kasur ukuran 2 x 1,2 meter, seluruhnya dapat menampung 80 orang, dilengkapi dengan kamar mandi, yang dilapisi dinding *granit cream*, yang dipadu dengan warna hitam dan coklat, dua *closet*, dua *box shower* mandi, tempat penyimpanan pakaian, dengan suguhan dapat sarapan pagi, nasi goreng atau roti bakar, serta satu gelas kopi atau teh manis, yang disediakan di *cafe* karyawan di *basement* motor, dengan kupon dari resepsionis.

Dua kamar *Presiden Suite*, yang masing masingnya terdiri dari, kamar tidur yang sangat lapang, ukuran 6 x 8 meter, dengan satu tempat tidur dan kasur besar ukuran 2 x 2 meter, ruang keluarga/ ruang makan ukuran 4 x 8 meter dengan sebuah meja besar dengan sebuah TV 32 *inch*, ruang tamu dilengkapi dengan *toilet*, dua *set* kursi sofa dan meja tamu, dapur bersih ukuran 4 x 2 meter dilengkapi dengan peralatan dapur, ruang meeting ukuran 4 x 8 meter, dengan meja bundar, yang dapat menampung 15 sampai 25 orang. Dilengkapi dengan *telephone* kamar, TV , AC, *bathtub* dan *shower* air panas dingin. Delapan kamar *deluxe* ukuran 8 x 8 meter, yang masing masingnya terdiri dari, ruang keluarga dan ruang tidur, dengan dua tempat

tidur yang lapang, berukuran besar 2 x 1,95 meter, Ruang keluarga dengan sebuah meja *cabinet* yang besar, dilengkapi dengan AC, TV, air panas, telepon kamar, dan kamar mandi *shower* serta *bathtub* Empat belas kamar tidur standar eksekutif, dengan satu tempat tidur besar ukuran 2 x 1,9 meter, TV 32 *inch*, AC. kamar mandi yang lapang dan serasi, perpaduan warna cream, coklat dan hitam, dilengkapi dengan box *shower* yang lapang, serta *bathtub*, air panas dan dingin. 10 kamar tidur *cottage* yang sangat representatif dengan luas kamar yang lapang dan garasi mobil sendiri, terdapat dipelataran parkir yang lapang dilengkapi dengan beberapa ruang pertemuan yang sangat memadai berjumlah :

1. 1 *convention* ukuran besar 31 x 44 m
2. 1 ruang pertemuan ukuran 12 x 20 m
3. 1 ruang pertemuan ukuran 10 x 10 m
4. 4 ruang *meeting* ukuran 8 x 18 m
5. 8 ruang *meeting* ukuran 8 x 8 m
6. 7 ruang *meeting* ukuran 4 x 8 m

Ruang Restoran:

1. 1 ruang restoran *breakfast* untuk penghuni dan tamu hotel.
2. 1 ruang rumah makan Padang dan berselera nasional seperti pecal lele, rawon, ayam goreng segar, ikan goreng segar, yang terbuka untuk umum terletak di *Lobby* hotel bagian sebelah kiri dengan pintu masuk sendiri.
3. 1 ruang restoran terletak di lantai 11, adalah restoran untuk santai dengan pemandangan yang indah, dapat menyajikan makanan yang dimasak dadakan.

1.1.1. Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

1. Menjadikan hubungan yang baik dengan lembaga-lembaga pemerintah dan non-pemerintah.
2. Menjadi SDM hotel agar dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi tamu.
3. Menjadikan *Brand Hotel* agar dapat dikenal di seluruh nusantara.

Misi :

“Menyediakan tempat serta fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk *meeting* dan acara-acara besar yang selengkap-selengkapnyanya dan memberikan *service* yang baik serta menyajikan makanan lezat bagi tamu”

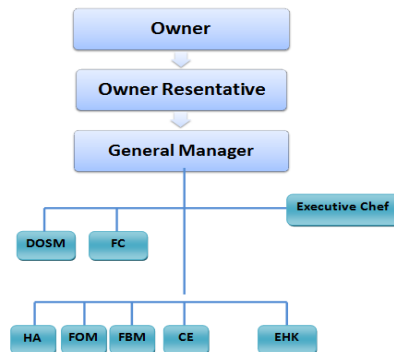
1.1.2. Logo Perusahaan dan Struktur Organisasi



GAMBAR 1.1

Logo Grand Asrilia Hotel

Sumber: Data Perusahaan, 2017



GAMBAR 1.2

Struktur Organisasi

Sumber: Data Perusahaan. 2017

Lokasi Hotel

Nama Perusahaan : Hotel Grand Asrilia
Alamat : Jl. Pelajar pejuang 45 No.123, Bandung Indonesia
Nomor Telepon : +62 22 7351 4111
Fax : +62 22 7351 4100
Email : Grandasriliahotel@gmail.com



GAMBAR 1.3

Lokasi Hotel

Sumber: Dokumentasi Perusahaan,2017

1.2 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan bagian dari strategi pembangunan ekonomi berkelanjutan, searah dengan pembangunan infrastruktur yang menjadi prioritas utama di negara-negara berkembang. Peran sektor pariwisata sebagai generator pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun telah diketahui semakin penting perkembangannya. Di Indonesia, pariwisata diproyeksikan sebagai penghasil devisa terbesar sekaligus meningkatkan kesejahteraan rakyat. Realitas sosial menunjukkan bahwa pariwisata memang merupakan fenomena yang kompleks, bukan sekedar kegiatan dengan obyek utama industri pelayanan yang melibatkan manajemen produk dan pasar, tetapi lebih dari itu merupakan proses dialog antara wisatawan sebagai *guest* dan masyarakat lokal sebagai *host*.

Pariwisata dianggap sebagai salah satu usaha yang dapat memberikan banyak keuntungan bagi banyak pihak dewasa ini, kebutuhan rekreasi masyarakat untuk merileksasikan dirinya dari segala rutinitas semakin tinggi, maka menjadikan hal ini sebuah peluang bagi berbagai pihak atau pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui usaha kegiatan pariwisata. Salah satunya adalah obyek wisata buatan. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang telah menyadari kepentingan keberadaan objek wisata buatan. Perkembangan obyek wisata buatan bergulir seiring dengan kemajuan di bidang pariwisata.

Semakin majunya kondisi masyarakat karena perkembangan teknologi, menyebabkan pola pikir masyarakat menjadi lebih jeli dalam menggunakan suatu produk dan layanan jasa, yang tentunya memiliki kualitas produk yang baik, pelayanan yang memuaskan serta harga yang kompromtif. Hospitalitas yang memiliki arti keramah tamahan, kesopanan, keakraban, rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan *industry* pariwisata, dapat diibaratkan bahwa hospitalitas merupakan roh, jiwa dan semangat dari pariwisata.

Hospitalitas menjadi hal penting dalam membuat wisatawan merasa senang dan nyaman dalam industri pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi hal utama yang harus dilakukan bagi usaha pariwisata guna memberikan keuntungan bagi perusahaan agar dapat beroperasi, berkembang dan dapat bertahan di tengah persaingan dunia kerja saat ini.

Provinsi	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Aceh	199.80	197.70	162.40	304.80	275.00	272.10
Sumatera Utara	893.70	926.50	1,303.80	2,643.40	2,956.40	2,868.10
Sumatera Barat	408.60	425.80	704.70	854.40	1,208.30	896.50
Riau	652.20	745.50	704.20	1,617.70	1,808.40	803.20
Jambi	194.50	241.20	213.40	267.50	277.30	352.80
Sumatera Selatan	435.40	1,178.90	693.80	769.90	1,103.60	1,080.80
Bengkulu	39.10	26.00	56.30	88.70	85.40	95.20
Lampung	101.00	170.20	172.80	205.70	184.20	185.00
Kep Bangka Belitung	107.30	170.50	210.90	209.60	271.00	263.70
Kepulauan Riau	676.80	739.10	912.40	1,757.30	1,719.80	1,132.10
DKI Jakarta	3,932.40	5,470.30	5,266.40	5,976.00	6,523.40	8,286.30
Jawa Barat	2,801.30	3,457.10	4,123.00	5,651.10	6,434.70	8,413.80
Jawa Tengah	1,433.20	1,793.20	1,928.30	3,960.00	3,989.60	4,896.40
DI Yogyakarta	616.30	710.80	1,033.80	1,322.80	1,587.10	2,188.40
Jawa Timur	2,637.70	1,826.00	1,991.50	2,726.30	3,185.30	3,774.20
Banten	449.80	591.10	661.90	1,415.20	1,039.10	1,849.70
Bali	717.80	895.10	947.20	1,643.40	2,104.40	1,846.90
Indonesia	18,406.90	21,576.00	23,098.80	33,426.80	36,767.00	41,220.20

GAMBAR 1.4
Data Pengunjung Hotel WNI di Indonesia, 2017
Sumber: www.bps.go.id

Pada gambar 1.4 menurut hasil survey yang dilakukan BPS dapat dilihat jumlah tamu penduduk Indonesia asli pada hotel berbintang di Indonesia menurut provinsi (dalam hitungan ribuan) dari tahun ketahun terus meningkat dari awalnya, 18.406.90 Miliar tamu di tahun 2010, menjadi 21,576.00 Miliar tamu di tahun 2011, di tahun 2012 jumlah tamu meningkat lagi di 23,098.80 Miliar tamu, di tahun 2013 pun masih meningkat menjadi 33,426.80 Miliar tamu, di tahun 2014 tamu masih meningkat menjadi 36,767.00 Miliar tamun dan 2015 meningkat menjadi 41.220.20 Miliar tamu, Data ini diambil dalam 15 besar di Indonesia.

Provinsi	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Aceh	9.00	6.30	4.30	7.00	11.80	13.00
Sumatera Utara	124.00	125.60	197.40	292.30	453.20	263.10
Sumatera Barat	18.70	20.60	36.90	59.00	63.80	38.00
Riau	18.50	19.30	16.20	64.60	88.70	25.90
Jambi	3.80	2.40	1.20	1.30	2.10	4.90
Sumatera Selatan	7.40	25.30	11.10	17.30	48.40	13.20
Bengkulu	0.10	0.20	0.60	0.90	0.80	0.60
Lampung	2.10	5.00	14.90	35.40	17.90	4.60
Kep Bangka Belitung	0.60	1.40	1.70	2.00	2.60	3.30
Kepulauan Riau	717.40	961.30	860.70	1,490.20	1,439.70	1,329.00
DKI Jakarta	882.90	1,013.20	1,190.30	1,114.80	1,222.70	1,873.80
Jawa Barat	156.60	178.10	243.90	310.00	333.00	629.30
Jawa Tengah	55.90	59.50	63.30	131.30	120.90	104.90
DI Yogyakarta	95.60	107.00	148.50	190.20	202.80	190.10
Jawa Timur	411.20	200.40	217.00	181.20	232.00	249.90
Banten	54.30	77.60	98.10	357.50	174.50	351.20
Bali	2,413.50	2,296.00	2,500.70	4,802.70	5,293.50	5,337.80
Indonesia	6,981.60	7,110.20	7,618.80	11,070.70	11,722.40	12,447.60

GAMBAR 1.5
Data Pengunjung Hotel WNA di Indonesia, 2017

Sumber: www.bps.go.id

Pada Gambar 1.5 menurut hasil survey yang dilakukan BPS dapat dilihat jumlah tamu Asing pada hotel berbintang di Indonesia menurut provinsi (dalam hitungan ribuan) dari tahun ketahun terus meningkat dari awalnya, 6,981.60 Miliar tamu di tahun 2010, menjadi 7,110.20 Miliar tamu di tahun 2011, di tahun 2012 jumlah tamu meningkat lagi di 7.618.80 Miliar tamu, di tahun 2013 pun masih meningkat menjadi 11,070.70 Miliar tamu, di tahun 2014 tamu masih meningkat menjadi 11,722.40 Miliar tamu dan 2015 meningkat menjadi 12,447.60 Miliar tamu, data ini diambil dalam 15 besar di Indonesia.

Tingginya jumlah pengunjung hotel di Indonesia mengacu persaingan di dunia pariwisata terutama bisnis perhotelan. Dalam penelitian ini penulis memilih

hotel Grand Asrilia hotel yang berada di kota Bandung. Mengingat Bandung merupakan kota pariwisata, persaingan bisnis di dunia perhotelan juga semakin tinggi. Grand Asrilia hotel merupakan salah satu hotel di kota Bandung berbintang 4 yang tidak terlepas dari adanya pesaing baik yang menawarkan layanan, fasilitas serupa dan di area sekitar, juga pesaing tidak langsung yang menawarkan layanan dibawah Grand Asrilia Hotel. Adapun pesaing langsung dari Grand Asrilia Hotel adalah hotel Horison karena menawarkan layanan fasilitas yang serupa dan berada di area Grand Asrilia Hotel yang juga berbintang 4.



GAMBAR 1.6
Hotel Horison (Pesaing Langsung)
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2017

Pesaing tidak langsung Grand Asrilia hotel adalah hotel Rinjani yang berada tepat di depan area Grand Asrilia hotel dengan menawarkan layanan yang hampir serupa tetapi dengan fasilitas yang berbeda karena hotel Rinjani hanya menawarkan fasilitas menginap dan berbintang 3.



GAMBAR 1.7
Hotel Rinjani (Pesaing Tidak Langsung)

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2017

Dapat dilihat bahwa bisnis pariwisata ini sendiri adalah bisnis yang sangat menjanjikan, dikarenakan jumlah pengguna jasa hotel tersebut dari tahun ketahun selalu naik dengan nilai yang cukup signifikan.

Jan-17				
Code Description		Month To Date	Source Of Booking	
MARKET SEGMENT				
COM	Compliment	8	INTERNET	526
COR	GIT CORPORATE	189	TELEPHONE	435
FC	FIT CORPORATE	0	WALK IN	258
FG	FIT GOVERTMENT	12		
FTA	FIT TRAVEL AGENT	0		
GG	GIT GOVERTMENT	75		
GTA	GIT TRAVEL AGENT	0		
IND	INDIVIDUAL	410		
OTA	ONLINE TRAVEL AGENT	504		
OTH	OTHERS	0		
TA	TRAVEL AGENT	0		
WHO	WHOLESALE	21		
Grand Total		1,219	Grand Total	1,219

GAMBAR 1.8
Jumlah Pengunjung Grand Arsila Hotel Bulan Januari

Sumber : Data Perusahaan, 2017

Pada Gambar 1.6 menurut hasil pengumpulan data yang sudah ada di hotel Grand Asrilia dapat dilihat bulan januari 2017 jumlah tamu hotel tersebut ialah **1,219** tamu, dengan yang paling banyak melalui *Online Travel Agent*, sumber pemesanan juga dapat dilihat paling banyak dari *Internet* dibandingkan dengan *telephone* dan *walk in*.

Feb-17				
Code Description		Month To Date	Source Of Booking	
MARKET SEGMENT				
COM	Compliment	21	INTERNET	373
COR	GIT CORPORATE	99	TELEPHONE	687
FC	FIT CORPORATE	63	WALK IN	195
FG	FIT GOVERTMENT	0		
FTA	FIT TRAVEL AGENT	8		
GG	GIT GOVERTMENT	113		
GTA	GIT TRAVEL AGENT	0		
IND	INDIVIDUAL	464		
OTA	ONLINE TRAVEL AGENT	279		
OTH	OTHERS	0		
TA	TRAVEL AGENT	112		
WHO	WHOLESALE	96		
Grand Total		1,255	Grand Total	1,255

GAMBAR 1.9
Jumlah Pengunjung Grand Arsila Hotel Bulan Februari
Sumber : Data Perusahaan, 2017

Pada gambar 1.7 menurut hasil pengumpulan data yang sudah ada di hotel Grand Asrilia dapat dilihat bulan Febuari 2017 jumlah tamu hotel tersebut ialah **1,255** tamu, dengan yang paling banyak melalui *Individual*, sumber pemesanan juga dapat dilihat paling banyak dari *telephone* dibandingkan dengan *internet* dan *walk in*.

Mar-17				
Code Description		Month To Date	Source Of Booking	
MARKET SEGMENT				
COM	Compliment	13	INTERNET	499
COR	GIT CORPORATE	384	TELEPHONE	932
FC	FIT CORPORATE	13	WALK IN	298
FG	FIT GOVERTMENT	8		
FTA	FIT TRAVEL AGENT	0		
GG	GIT GOVERTMENT	1		
GTA	GIT TRAVEL AGENT	15		
IND	INDIVIDUAL	802		
OTA	ONLINE TRAVEL AGENT	455		
OTH	OTHERS	0		
TA	TRAVEL AGENT	2		
WHO	WHOLESALE	36		
Grand Total		1,729	Grand Total	1,729

GAMBAR 1.10
Jumlah Pengunjung Grand Arsila Hotel Bulan Maret
Sumber : Data Perusahaan, 2017

Pada gambar 1.8 menurut hasil pengumpulan data yang sudah ada di hotel Grand Asrilia dapat dilihat bulan maret jumlah tamu hotel tersebut ialah **1,729** tamu, dengan yang paling banyak melalui *Individual*, sumber pemesanan juga dapat dilihat paling banyak dari *Telephone* dibandingkan dengan *internet* dan *walk in*.

Apr-17				
Code Description		Month To Date	Source Of Booking	
MARKET SEGMENT				
COM	Compliment	11	INTERNET	819
COR	GIT CORPORATE	265	TELEPHONE	1,031
FC	FIT CORPORATE	0	WALK IN	446
FG	FIT GOVERTMENT	64		
FTA	FIT TRAVEL AGENT	6		
GG	GIT GOVERTMENT	415		
GTA	GIT TRAVEL AGENT	0		
IND	INDIVIDUAL	733		
OTA	ONLINE TRAVEL AGENT	728		
OTH	OTHERS	0		
TA	TRAVEL AGENT	0		
WHO	WHOLESALE	74		
Grand Total		2,296	Grand Total	2,296

GAMBAR 1.11
Jumlah Pengunjung Grand Arsila Hotel Bulan April

Sumber : Data Perusahaan,2017

Pada Gambar 1.9 menurut hasil pengumpulan data yang sudah ada di hotel Grand Asrilia dapat dilihat bulan maret jumlah tamu hotel tersebut ialah **2,296** tamu, dengan yang paling banyak melalui *Individual*, sumber pemesanan juga dapat dilihat paling banyak dari *telephone* dibandingkan dengan *internet* dan *walk in*. Berdasarkan data diatas dapat dilihat dari keseluruhan pemesanan hotel paling banyak dari *telephone* dengan jumlah konsumen dari 4 bulan ini ada 3,085 konsumen hotel Grand Asrilia Hotel.

Berdasarkan pemaparan diatas, melihat adanya fenomena mengenai pengaruh *Hospitality* terhadap Loyalitas Konsumen Grand Asrilia Hotel, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh *Hospitality* Terhadap Loyalitas Konsumen Grand Asrilia Hotel Bandung 2017”**.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimanakah penerapan *Hospitality* di Grand Asrilia Hotel?
2. Bagaimanakah tingkat Loyalitas pelanggan di Grand Asrilia Hotel?
3. Seberapa besar pengaruh *Hospitality* terhadap Loyalitas Konsumen Grand Asrilia Hotel?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka dihasilkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Hospitality* di Grand Asrilia Hotel.
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan di Grand Asrilia Hotel.
3. Untuk Mengetahui seberapa pengaruh *Hospitality* terhadap Loyalitas Konsumen Grand Asrilia Hotel.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berikut kegunaan penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya:

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media pembelajaran untuk mahasiswa pemasaran maupun perhotelan, terkait dengan pengaruh *hospitality* terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan dan strategi terhadap produk atau jasa yang dihasilkan.
2. Penelitian ini dapat memberikan pedoman dalam meningkatkan, mengembangkan serta menyempurnakan peranan Grand Asrilia Hotel dalam meningkatkan *hospitality* guna meningkatkan loyalitas konsumen.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengemukakan dengan jelas mengenai literatur, teori dan pengertian mengenai *Hospitality* dan Loyalitas. Bab ini juga berisi

mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Didalam bab ini berisi tentang pendekatan, jenis penelitian, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan. Hasil tersebut selanjutnya akan dianalisis oleh penulis agar ditemukan kesimpulan.

5. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Didalam bab ini disajikan kesimpulan atas penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti serta keseluruhan bab yang berada dalam penelitian ini. Didalam bab ini juga berisi saran yang diberikan oleh peneliti untuk mengatasi fenomena atau masalah yang terjadi.