

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Profil Perusahaan

1.1.1.1 Sejarah Telkom University

Telkom University berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013, menyusul dikeluarkannya SK Nomor 309/0/2013 oleh Dirjen Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Ini adalah universitas swasta yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom, yang dibentuk oleh konsolidasi empat universitas swasta-Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Indonesia Telkom dan Desain (STISI Telkom). Institut Teknologi Telkom, sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom), dan Institut Manajemen Telkom, sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Manajemen dan Bisnis Telkom (STMB Telkom), keduanya didirikan pada tahun 1990 dengan dukungan PT.Telkom yang saat itu dipimpin oleh Direktur Utama Ir.Cakuk Sudarjanto.Kedua institusi ini merupakan yang pertama di Indonesia yang menyelenggarakan pendidikan khusus di bidang telekomunikasi dan teknologi informasi.

Melalui penggabungan empat perguruan tinggi penyusunnya, Telkom University bertujuan untuk lebih berperan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi dan menumbuhkan intelektual, ilmuwan, dan profesional yang berbudaya, kreatif, dan pencari kebenaran yang memiliki karakter kuat dan toleran. Dengan menanamkan nilai-nilai humaniora dan memberdayakan masyarakat Indonesia, universitas juga berupaya untuk memajukan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dalam pengabdian kepada bangsa, peresmian Telkom University merupakan momen penting bagi civitas akademiknya, ditandai dengan upacara akbar pada tanggal 31 Agustus 2013 di Telkom University Convention Hall dan dihadiri oleh Menteri Pendidikan Kebudayaan Republik Indonesia, prof.Dr.Ir.Muhammad Nuh, DE. Saat ini

universitas tersebut berada dibawah pimpinan Prof. Dr. Adiwijaya sebagai rektornya.

Adapun profil dari Fakultas Ilmu Terapan adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.1
Telkom University

Sumber: Sumber Dokume Perusahaan, 2023

1.1.1.2 Sejarah Fakultas Ilmu Terapan

Fakultas Ilmu Terapan (dh.Politeknik Telkom) dan sejalan dengan perkembangan serta sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 309/E/0/2013 tanggal 14 Agustus 2013 tentang izin peleburan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 27/E/0/2013 tanggal 17 Juli 2013, tentang penggabungan Politeknik Telkom, Institut Teknologi Telkom dan Institut Manajemen Telkom yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom menjadi Universitas Telkom.

Maka sejak itu Fakultas Ilmu Terapan merupakan salah satu Fakultas yang ada di Universitas Telkom. Saat ini di Fakultas yang ada di Universitas Telkom. Saat ini di Fakultas Ilmu Terapan terdapat tujuh program studi dengan jenjang pendidikan diploma tiga (D3) diantaranya:

1. Program Studi Sistem Informasi Akuntansi (Akreditasi A)
2. Program Studi Manajemen Informatika (Akreditasi A)
3. Program Studi Teknik Komputer (Akreditasi A)

4. Program Studi Manajemen Pemasaran (Akreditasi A)
5. Program Studi Teknik Informatika (Akreditasi A)
6. Program Studi Teknik Telekomunikasi (Akreditasi A)
7. Program Studi Perhotelan (Akreditasi A)
8. Program Studi D4 Sistem Multimedia (Proses Akreditasi)

Ketujuh program studi tersebut didirikan selaras dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan tenaga terampil dan profesional di bidang teknologi informasi dan pariwisata. Dalam penyelenggaraan operasionalnya, Fakultas Ilmu Terapan ditunjang oleh tenaga dosen tetap dari berbagai keilmuan, tenaga penunjang akademik serta didukung dengan prasarana dan sarana akademik yang sangat memadai. Fasilitas perkuliahan yang digunakan merupakan hasil perkembangan teknologi yang dilakukan oleh tim dari internal yang terdiri dari hasil karya dosen dan mahasiswa yang ikut terlibat.

Fakultas Ilmu Terapan juga menjalin kerjasama yang cukup erat dengan dunia industri terbukti dengan pembaharuan konsep kegiatan kerja industri, yakni mahasiswa yang mengikuti program kerja industri akan mendapatkan remunerasi dan hak-hak lainnya sama seperti pegawai. Hingga tahun 2013 telah lebih dari 500 mahasiswa diserap oleh industri dalam program Kerja Industri dengan melibatkan lebih dari 20 perusahaan di bidang Industri Telekomunikasi, perbankan, Sistem informasi, Media, Consumer Goods, dan salah satu perwakilan lembaga dunia *International Labour Organization*.

Adapun profil dari Fakultas Ilmu Terapan adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.2
Fakultas Ilmu Terapan
Sumber: Dokumen perusahaan, 2023

1.1.1.3 Kelompok Keahlian

Kelompok Keahlian di Telkom University merupakan kelompok fungsional dosen pada disiplin keilmuan dan keahlian tertentu yang berada dalam unit keilmuan serumpun berbentuk fakultas, dengan pelaksana fungsi keilmuan dan keahlian adalah para dosen. Fungsi kelompok keahlian adalah menjalankan kegiatan pengembangan keilmuan dan keahlian yang ditejuninya melalui Tridharma Perguruan Tinggi beserta penunjangnya, seperti mendukung pelaksanaan Pendidikan pada Program Studi, merencanakan dan melaksanakan berbagai program penelitian, serta merencanakan dan melaksanakan berbagai kegiatan layanan public dan pengabdian kepada Masyarakat secara terprogram. Setiap dosen Telkom University tergabung [ada satu kelompok sebagai wadah pengembangan masyarakat akademik dan menjadi sumber daya utama di setiap fakultas. Ada beberapa fakultas yang memiliki kelompok keahlian seperti Fakultas Teknik Elektro (FTE) memiliki 6 kelompok keahlian, Fakultas Rekayasa Industri (FRI) memiliki 4 kelompok keahlian, Fakultas Informatika (FIF) memiliki 5 kelompok keahlian, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) memiliki 3 kelompok keahlian, Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) memiliki 4 kelompok keahlian, Fakultas Industri Kreatif (FIK) memiliki 4 kelompok keahlian, dan Fakultas Ilmu Terapan (FIT) memiliki 7 kelompok keahlian.

1.1.1.4 Profil Lingian Hotel & Convention

Lingian Hotel & Convention merupakan Hotel milik Telkom University, hotel ini merupakan laboratorium praktek untuk mahasiswa Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan. Lingian Hotel & Convention beradadi Gedung Lingian yang terletak Jl.Telekomunikasi No 1, Bojongsong, Bandung. Lingian Hotel & Convention dapat dicapai dari Kota Bandung dengan berbagai macam transportasi umum seperti, taksi, transportasi *online*, ataupun pemesanan *shuttle* dari hotel sendiri.



GAMBAR 1.3
Tampilan Lingian Hotel & Convention
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2023

1.1.2 Visi, Misi, & Tagline Lingian Hotel & Convention

- a. Visi
"To fill the earth with the light and warmth hospitality with the touch of information and communication technology".
- b. Misi:
 1. "Being the part of Telkom University Lingian hotel Supports the Hospitality Business and Information Technology"
 2. Service excellent for guest, teamwork and corporate

1.1.3 Logo

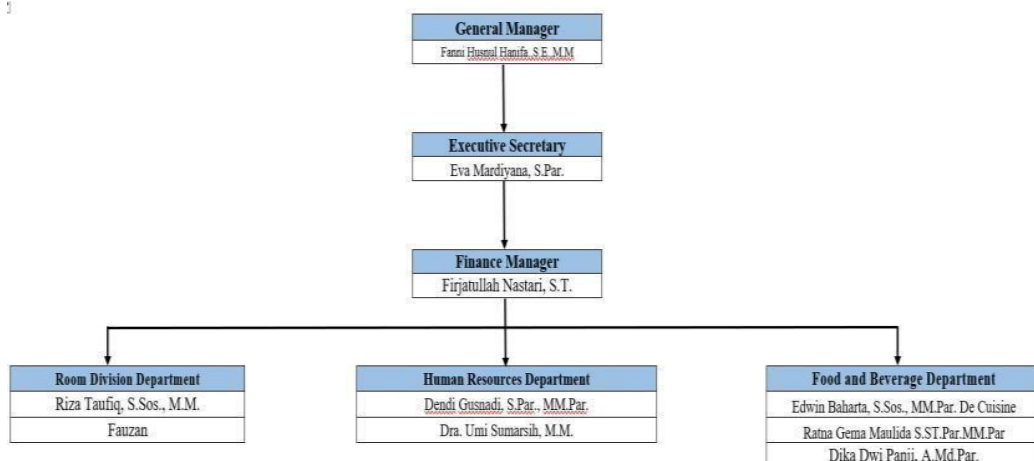
Adapun logo dari Lingian Hotel & Convention adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.4
Logo Lingian Hotel & Convention
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2023

1.1.4 Struktur Organisasi Lingian Hotel & Convention

Adapun struktur organisasi dari Lingian Hotel & Convention adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.5
Struktur Organisasi Lingian Hotel & Convention
Sumber: Dokumen perusahaan, 2023

1.1.5 Pelayanan dan Produk yang ada di Lingian Hotel & Convention

a. Product

Produk disini berupa layanan yang dinikmati oleh tamu baik mulai saat tamu dijemput oleh pihak hotel di airport atau datang ke hotel, menginap di hotel, makan dan minum di restoran atau menggunakan fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan oleh hotel, sampai saat tamu pergi meninggalkan hotel. Lingian Hotel & Convention membagi produk hotel menjadi tiga unsur penting,yaitu: produk fisik, produk jasa dan produk non-fisik.

1. Produk fisik

Adapun yang termasuk kedalam produk fisik dari Lingian Hotel & Convention yaitu:

- Kamar

Lingian Hotel & Convention memiliki sebanyak 10 kamar yang terdiri atas tiga jenis kamar.

TABEL 1.1
Jenis Kamar Lingian & Convention

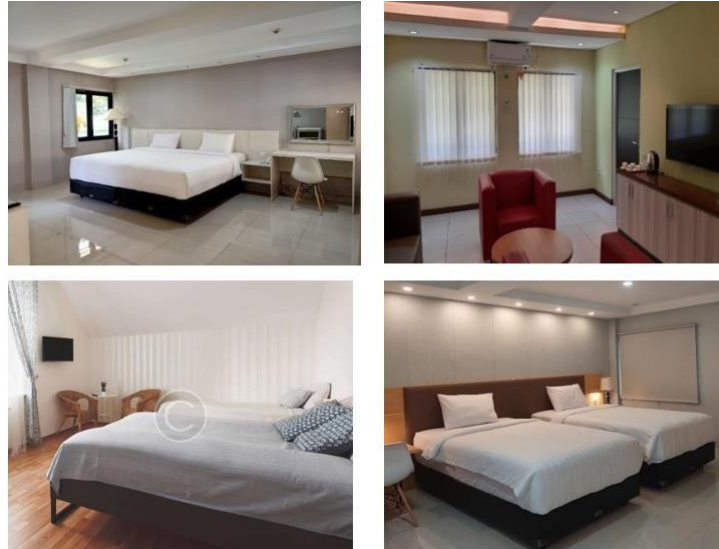
Jenis	Jumlah Ruangan	Kapasitas
Family	3	4 Pax
Deluxe	4	2 Pax
Standard	3	2 Pax

Sumber: Arsip Dokumen Lingian Hotel & Convention, 2023

Fasilitas kamar yang disediakan oleh Lingian Hotel & Convention berupa:

1. *One romm with 1 (one) double or 2 (two) single beds*
2. *Air Conditioner*
3. *Standing and hot water*
4. *Cold and hot water*
5. *Breakfast based on romm capacity*

6. *Free Internet Access (WIFI)*
7. *Telephone set*
8. *Television channel*
9. *Work table*



GAMBAR 1.6

Jenis Kamar Lingian Hotel & Convention

Sumber: Data diambil langsung dari Lingian Hotel & Convention , 2023

- *Food & Beverage Department*
Lingian restaurant terletak ditengah-tengah ruang hotel, menyediakan bermacam makanan khas indonesia dengan area outdoor dan desain minimalis memiliki kapasitas sebanyak 20 orang saja.
- *Meeting Rooms*
Lingian Hotel & Convention memiliki 1 ruang meeting dengan kapasitas 12 orang. Untuk kegiatan yang menggunakan ruang meeting sendiri sudah diberikan fasilitas penunjang seperti white board atau flip chart, sound system standard and 2 microphones, memo pad dan pensil, standard screen (1unit), dan WiFi *Internet Access* dan air mineral.
- *Outside Catering*

Lingian Outside Catering melayani service pengadaan minuman dan makanan untuk satu jamuan makan dan function yang dikerjakan di luarrestaurant.

2. Produk Jasa

Lingian Hotel & Convention menyajikan produk jasa dalam bentuk pelayanan yang merupakan penunjang akan produk-produk fisik, seperti telepon.

3. Produk non-fisik

Lingian Hotel & Convention mempunyai atmosfer yang kental dengan suasana kampus yang tenang dan kondusif. Hal itulah yang menjadikan pengalaman tamu berbeda dibandingkan dengan menginap dan meeting di hotel pada umumnya, udara yang segar dan suasana yang tenang juga menjadi nilai tambah.

b. Price

Penetapan harga pada Lingian Hotel & Convention sendiri dari hasil riset pasar, dan membandingkan rate dengan para pesaing juga menjadi bahan pertimbangan sebelum menetapkan harga. Agar nantinya harga tidak terlalu tinggi ataupun terlalu rendah. Untuk harga resmi kamar hotel saat ini (Room Rate tahun 2021) dapat dilihat pada tabel di berikut ini:

TABEL 1.2
Harga Kamar Per Tipe di Lingian Hotel & Convention

Jenis	Publsh Rate (IDR)	Kapasitas
Family	1.000.000	4 Pax
Deluxe	750.000	2 Pax
Standard	500.000	2 Pax

Sumber: Arsip Dokumen Lingian Hotel & Convention. 2023

Includes Breakfast sesuai dengan kapasitas ruangan. Sedangkan untuk meetingpackage adalah Rp. 150.000 (Morning or Afternoon Coffee Break, 1X Lunch or Dinner (Maximum 6 Hours)).

c. *Promotion*

Adapun Kegiatan-kegiatan promosi yang dilakukan oleh Lingian Hotel & Convention dalam usahanya memasarkan produk dan jasanya adalah sebagai berikut:

1. *Adversiting*

Kegiatan pemasaran melalui iklan dengan menggunakan media cetak maupun media elektronik, Adapun yang sudah dilakukan seperti *Website*. Instagram dan Email yang dilakukan setiap hari. Untuk pemasaran menggunakan media cetak brosur dan *standing banner*, karena membutuhkan biaya yang tidak sedikit namun *feedback* yang diterima tidak sebesar yang diharapkan. Berikut *marketing kit* yang sudah dilakukan *sales and marketing* Lingian Hotel & Convention:

- *Sale Promotion*

Kegiatan *sales promotion* dilakukan dengan cara membuat *event-event* menarik di hotel dengan tujuan mempromosikan produk hotel secara tidak langsung seperti *gift away*, pemberian diskon dan program paket promo kamar hotel dengan layanan lainnya yang dilakukan pada waktu tertentu seperti *travel exchange* yang saat ini langka untuk dilakukan.

- *Personal Selling*

Kegiatan *personal selling* adalah kegiatan penjualan yang dilakukan perorangan oleh setiap personal di department sales. Contoh kegiatan yang sudah dilakukan adalah *Sales Call*, *Sales Trip* dan, *Telemarketing* yang rutin dilakukan kepada *corporate-corporate, government*, maupun grup-grup setiap harinya.

- *Publicity*

Kegiatan *publicity* adalah kegiatan yang dilakukan dengan cara membuat suatu kegiatan yang bertujuan mempromosikan citra hotel di mata khalayak, contoh kegiatannya yang dilakukan seperti mengadakan event dengan para *influencer* dalam membuat tulisan mengenai *review* hotel yang jelas akan berpengaruh baik akan citra hotel tersebut. Akan tetapi halini cukup

jarang dilakukan oleh hotel.

- *Direct Selling*

Kegiatan *direct selling* yang dilakukan oleh Lingian Hotel & Convention seperti *telemarketing* yang dilakukan kepada tamu-tamu yang berpotensi untuk mengadakan acara di hotel.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman sekarang ini menuntut berbagai institusi untuk menjadi lebih kreatif dan inovatif serta memanfaatkan peluang yang ada. Berbagai sektor institusi diharapkan dapat berkembang dan mengikuti zaman sehingga dapat meningkatkan mutu kinerja anggota didalam institusi tersebut. Untuk mewujudkan hal tersebut beberapa institusi mengikuti perkembangan zaman dan menyesuaikan dengan kebutuhan universitas, maka dari itu Universitas Telkom mendirikan sebuah hotel yang berada di dalam kawasan universitas yaitu Lingian Hotel & Convention, yang dijadikan sebagai laboratorium D3 Perhotelan untuk praktikum dan juga dijadikan untuk bisnis oleh universitas dan menjadi sarana bagi salah satu program studi yang ada di universitas telkom.

Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersial dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu dan wisatawan yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel. karena tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan terbaik yang disediakan oleh hotel, sehingga tamu dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap lebih lama atau bahkan merencanakan datang kembali untuk menginap di hotel di lain waktu. Oleh karena itu, baik buruknya *image* hotel kepada para tamu tergantung dari segi pelayanan hotel yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang memuaskan tamu tentunya akan menimbulkan citra hotel yang baik dimata tamu yang menginap. Pada umumnya semua hotel memiliki prinsip dasar dalam melayani tamu yaitu sopan, santun, ramah dan

perhatian mengenai kebutuhan tamu pada saat menginap di hotel. (Nina Noviastruti, Desy Aguatina Cahyani, diakses 6 Juni 2023).

Seiring berkembangnya bisnis perhotelan juga semakin tumbuh dan berkembang. Hal tersebut dapat kita lihat dari jumlah hotel yang ada di Kota Bandung. Berikut data total jumlah hotel yang ada di Bandung tahun 2019-2021.

TABEL 1.3
Total Jumlah Hotel dan Kamar di Kota Bandung Tahun 2019-2021

Klasifikasi Hotel	Jumlah Kamar Hotel Menurut Klasifikasi (Jumlah)		
	2019	2020	2021
Hotel Bintang 5	1 778	1 778	1 778
Hotel Bintang 4	5 846	5 846	5 846
Hotel Bintang 3	6 061	6 061	6 061
Hotel Bintang 2	3 921	3 921	3 921
Hotel Bintang 1	317	317	317
Hotel Bintang	-	-	-
Non Bintang	458	458	458
Lainnya	-	-	-

Jumlah Kamar Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung

Sumber: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/214/1/-jumlah-kamar-hotel-menurut-klasifikasi.html> (diakses pada 6 Juni 2023)

Dengan melihat tabel 1.3 diatas dapat terlihat bahwa banyaknya jumlah hotel maka persaingan semakin ketat dan membuat hotel-hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan tersebut sebuah perusahaan ataupun orang pemasar harus memiliki keunggulan bersaing untuk dapat bertahan pada jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen.

Perkembangan industri yang semakin ketat membuat Lingian Hotel & Convention Bandung harus mampu bersaing dalam menghadapi berbagai macam ancaman yang ada di industri perhotelan pada saat ini, baik itu dari segicompeteritor, ataupun dalam hal lainnya seperti persaingan dalam industri, kekuatan pembeli, kekuatan pemasok dan ancaman produk lainnya. Adapun beberapa Hotel kampus yang terletak dalam wilayah Bandung dan menjadi pesaing dari Lingian Hotel & Convention dikarenakan memiliki segmentasi pasar yang cukup sama dan berada dalam Kawasan Pendidikan perguruan tinggi. Hotel tersebut antara lain Enhaii Hotel yang berada dalam kawasan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (STPB) dan Isola Resort yang berada dalam kawasan

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Kedua hotel tersebut telah beroperasi lebih dahulu jika dibandingkan dengan Hotel Lingian ,Isola resort mulai beroperasi pada tahun 2018 dan Enhaii Hotel pada tahun 2008. Berdasarkan data yang didapati dari hasil website kedua hotel tersebut dapat diketahui pada tabel 1.4

TABEL 1.4

Perbandingan Hotel Kampus Wilayah Bandung

Hotel	Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Keterangan
Enhaii Hotel (https://enhaiihotel.com) (https://www.instagram.com/enhaiihotel/)	Superior Room, Deluxe Room, Junior Suite Room, Family Suite Room	93 Rooms	Hotel Bintang 3 dalam Kawasan Pendidikan STP Bandung
Isola Resort (http://isola-resort.com/) (https://www.instagram.com/isola.resort/)	Standar Room, Deluxe Romm	72 Rooms	Kawasan Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
Hotel Lingian (https://www.instagram.com/lingianhotelconvention)	Family Room, Deluxe Romm, Standard Room	10 Rooms	Kawasan Pendidikan Telkom University

Sumber: Data Olahan Penulis dari Website Resmi

Hal lainnya menjadi perbedaan secara signifikan adalah pada Enhaii Hotel sudah memiliki regulasi dalam menjalankan kegiatan ushanya regulasi tersebut diatur dalam PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA NOMOR 16 TAHUN 2021 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG. Menurut pasal 75 mengenai tugas melaksanakan layanan operasional hotel dan praktik terintegrasi dibidang hospitaliti. Sedangkan untuk Isola Resort berdasarkan data yang diperoleh dari berita.upi.edu mengenai Isola Resort (<https://berita.upi.edu/umar-fadilah-ingin-jadikan-isola->

[resortsebagai-pilihan-rasional/](#)) Dihadapan Notaris, RUPS Isola Resort mengagendakan persetujuan hibah saham, perubahan pengurus perseroan, dan menetapkan besaran gaji PT Isola Resort. Dalam kesempatan tersebut, Umar Fadilah mengatakan, “Langkah pertama yang dilakukan untuk meningkatkan profitabilitas adalah mengendalikan cost atau cost control, kemudian mencari sumber pemasukan baru, memanfaatkan market UPI dimana Isola Resort berkedudukan, serta mensinergikan seluruh elemen. Komitmen kami terhadap UPI, lanjutnya, akan diimplementasikan dengan menjadikan UPI sebagai prioritas utama dan tentunya menjadi market utama. Segudang aktifitas menjadi akan pilihan secara kompetitif terutama dalam kegiatan MICE. Ini menjadi kewajiban sebagai entitas bisnis, untuk menjadikan UPI berkembang dalam segala aspek. Kegiatan yang sifatnya Corporate social responsibility (CSR), kita akan mendahulukan UPI, dan mahasiswa menjadi fokus utamanya.” Berbeda dengan kedua pesaing tersebut Hotel Lingian masih belum memiliki regulasi yang pasti mengenai kegiatan operasional mereka.

Dengan kompetisi industri perhotelan non bintang dengan jumlah hotel dan kamar 458 yang semakin ketat, maka setiap hotel ingin terlihat lebih unggul dibandingkan dengan hotel yang lain dengan memperlihatkan kelebihan yang dimiliki oleh masing-masing hotel sehingga menarik minat konsumen. Tidak hanya memperlihatkan keunggulan dari hotel tetapi juga perlu adanya perhatian khusus yang ditujukan untuk melihat tentang bagaimana kualitas layanan yang dapat diberikan pihak Lingian Hotel & Convention Bandung kepada pelanggan yang dapat membuat konsumen senantiasa merasa senang dengan semua fasilitas yang diberikan, tetapi dengan banyaknya kriteria konsumen yang datang pasti ada pula konsumen yang merasa kecewa.

Berdasarkan data ulasan yang penulis dapatkan dari beberapa tamu yang sudah pernah menginap di Lingian Hotel & Convention Bandung, penulis mendapatkan 3 ulasan dari tamu yang pernah menginap disana seperti Ibu Umi, pada tanggal 5 Desember 2021 memberikan ulasan bahwa secara keseluruhan hotel Lingian ini sudah bagus dari segi fasilitasnya, tidak ada wastafel, kemudian juga tidak ada handuk lantai di kamar mandi dan juga tidak ada TV dan dibagian terasnya ketika hujan lantainya menjadi basah dan sedikit licin. Selanjutnya ada bapak tejo pada tanggal 19 november 2021 memberikan ulasan

bahwa lingian hotel tidak mempunyai bantal guling, juga tidak ada wastafel, aroma lembab temboknya tercium, siaran TV minim dan untuk kedepannya harus lebih bagus lagi, dan yang terakhir ada bapak Heru pada tanggal 5 November 2021 memberikan ulasan bahwa di lingian Hotel belum ada memiliki line kabel, kemudian keset kamar mandi tidak ada dibagian kamar yang bagian family room. Gorden yang dimiliki lingian hotel tidak standar hotel, colokan listrik untuk pemanas air tidak ada. Jadi dari segi kualitas layanan di lingian hotel belum mencapai standar seperti hotel pada umumnya.

Dari beberapa ulasan pengunjung dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak terlalu memuaskan sehingga membuat konsumen merasa sedikit kecewa dan berkemungkinan kecil untuk kembali lagi menginap di Lingian Hotel & Convention. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berdampak buruk terhadap citra dari hotel tersebut.

Sudah menjadi keharusan Hotel melakukan kualitas layanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Tercipta kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara pihak Hotel dan konsumen menjadi harmonis, konsumen akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan pihak hotel.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Berdasarkan pengertian dari para ahli "*Customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations*" (Kotler dan Armstrong, 2018: 39). Dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan skala ukur sejauh mana kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapan pembeli/pelanggan. Kepuasan konsumen ini dapat diperoleh dengan membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan, jika kinerja jauh dari harapan maka dapat diartikan pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka dapat diartikan konsumen merasa puas atau katalain senang. Maka dapat disimpulkan bahwa, Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan konsumen senang atau kecewa pelanggan akan suatu produk/jasa. Apabila produk/jasa jauh dari yang

diharapkan, konsumen akan merasa kecewa dan tidak percaya lagi dan sebaliknya apabila produk jasa tersebut memenuhi harapan dan sesuai keinginan konsumen, konsumen akan merasa senang dan puas akan produk jasa tersebut.

Dalam teknik Importance Performance Analysis (IPA), hasil dari penelitian dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang memiliki empat bagian yang berbeda dengan cara menghitung rata-rata dari rata-rata skala tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan untuk dapat mengetahui posisi dari responden. Empat kuadran tersebut adalah kuadran A yang merupakan variabel utama untuk diperbaiki, kuadran B yang variabelnya harus dipertahankan, kuadran C yang variabelnya kurang memuaskan dan dianggap pelanggan kurang penting, dan kuadran D yang menunjukkan variabel yang memuaskan namun dianggap kurang penting oleh pelanggan (Mudjanarko dkk, 2020:19).

Dalam jurnal Shindytya Hari Pratiwi, Budi Santoso (2020:154-155) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Viva Beauty Center dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)” diketahui bahwa terdapat sepuluh atribut dari total 20 atribut pada kuadran A dan kuadran C yang harus ditingkatkan lagi pada Viva Beauty Center. Menurut jurnal tersebut dapat diketahui bahwa dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) akan diperoleh informasi terperinci tentang atribut yang dirasa perlu ditingkatkan lagi oleh 12 perusahaan, atribut yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, atribut yang dianggap pelanggan tidak terlalu penting, dan atribut yang dianggap pelanggan berlebihan.

Lingian Hotel & Convention merupakan hotel milik Universitas Telkom berada di gedung Lingian yang terletak di Jl. Telekomunikasi No. 1, Bojongsoang, Bandung. Lingian Hotel & Convention merupakan edotel, karena masih digunakan pendidikan bagi universitas yang memiliki Jurusan Perhotelan, untuk praktek dan belajar Siswa. Letaknya yang kurang strategis karena berada didalam lingkungan kampus Telkom membuat Lingian Hotel & Convention tidak banyak diketahui oleh masyarakat di luar kampus. Fasilitas

yang disediakan oleh Lingian Hotel & Convention juga belum lengkap. Lingian Hotel & Convention membagi produk hotel menjadi tiga unsur penting, yaitu: produk fisik, produk jasa dan produk non-fisik. Lingian Hotel dan convention dapat dicapai dari kota Bandung dengan berbagai macam transportasi umum seperti, taksi, transportasi online. Dilihat dari beberapa fenomena yang terjadi seperti meningkatnya permintaan penjualan yang baik mengenai hotel sebagai tempat penginapan, laju pertumbuhan industri penginapan yang terus meningkat menjadi target utama bagi universitas telkom untuk terus tumbuh positif dan memiliki tren positif yang memberikan peluang besar bagi universitas telkom untuk berkembang dan memiliki prospek bisnis yang menjanjikan. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengelola Lingian hotel & Convention, terdapat beberapa permasalahan terkait persaingan di industri eksternal dan internal Lingian hotel dan Convention. Karena kurangnya fasilitas dan pelayanannya belum bagus.

Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan tema “**Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi pada Lingian Hotel & Convention Bandung Tahun 2023).**”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada paparan latar belakang masalah diatas, penulis mengajukan rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana Harapan dari konsumen atas layanan pada Lingian Hotel & Convention Bandung?
2. Bagaimana kinerja layanan pada Hotel Lingian & Convention menurut persepsi konsumen?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan Lingian Hotel & Convention Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui harapan dari konsumen atas layanan Lingian Hotel & Convention.

2. Untuk mengetahui kinerja layanan pada Lingian Hotel & Convention berdasarkan persepsi dari konsumen
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh Lingian Hotel & Convention.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah pada Lingian Hotel & Convention Bandung
2. Periode pelaksanaan ini dimulai awal bulan Januari hingga bulan Juli tahun 2023
3. Variabel yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
4. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif

1.6 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan untuk dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pelaku bisnis maupun praktisi lainnya yang ingin memahami hasil penelitian ini serta ingin melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan juga untuk dapat memberikan kontribusi baik dalam aspek akademis maupun aspek praktisi, sebagai berikut:

1. Aspek Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih bagi para pembacanya serta menjadi masukan dalam bidang Pendidikan khususnya bagi jurusan D3 *Marketing Management*. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah dokumen pelengkap untuk penelitian-penelitian terdahulu.

2. Aspek Praktisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Hotel Lingian & Convention khususnya untuk pelayanan yang mereka

berikan kepada pelanggan maupun calon pelanggan di Hotel Lingian &

Convention sehingga perusahaan dapat berkembang dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk sistematika penulisan dalam Laporan Tugas Akhir ini, dapat dipaparkan mengenai gambaran umum dari penelitian yang dilakukan serta bagaimana sistematika penulisan masing-masing bab dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai pendahuluan dari Laporan Tugas Akhir yang berisi gambaran umum dari objek penelitian (profil perusahaan, visi, dan misi perusahaan, logo dan makna logo serta produk layanan dari perusahaan. Latar belakang dari masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian serta sistematika penulisan.

b. BAB II Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

Bab ini berisi tentang landasan teori mengenai variabel serta topik dari penelitian yang digunakan sebagai dasar pada penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

c. BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini dipaparkan mengenai metode serta teknik yang digunakan untuk menganalisis dan mengumpulkan data yang dapat menyelesaikan masalah dalam penelitian.

d. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisikan hasil dari penelitian serta pembahasan yang dipaparkan secara kronologis dan sistematis berdasarkan dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini.

e. BAB V Kesimpulan dan Saran.

Untuk bab terakhir ini berisi kesimpulan mengenai apa yang dapat diambil dari hasil observasi serta saran-saran yang dapat berguna untuk Hotel Lingian & Convention khususnya untuk layanan yang mereka berikan kepada pelanggan maupun calon pelanggan dari Hotel Lingian &

Convention.