

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Bandung merupakan kawasan yang terletak di provinsi Jawa Barat, Kabupaten Bandung beriklim tropis yang dipengaruhi oleh iklim muson dengan curah hujan rata-rata 1.500 mm sampai dengan 4.000 mm per tahun. Suhu udara berkisar antara 120° sampai 240° dengan kelembaban antara 78% pada musim hujan dan 70% pada musim kemarau. Kabupaten Bandung memiliki beberapa wilayah, diantaranya : Kabupaten Bandung Barat (Padalarang ,Cililin, dan Cipatat), Kabupaten Bandung Timur (Ciparay, Cileunyi, dan Cicalengka), Kabupaten Bandung Utara (Lembang, Punclut, dan Subang), dan terakhir Kabupaten Bandung Selatan (Pangalengan, Ciwidey, dan Kertasari). Salah satu kawasan yang sering dikunjungi oleh wisatawan di daerah Kabupaten Bandung Selatan adalah daerah Ciwidey, karena di daerah Ciwidey memiliki beberapa destinasi yang sangat cocok untuk dikunjungi wisatawan, mulai dari destinasi alam (Kawah Putih, Situ Patenggang, dan Kawah Rengganis), destinasi perkebunan (Kebun Strawberry dan Teh), hingga destinasi air panas (Rancabali dan Ciwalini). Daerahnya yang sejuk serta kekayaan alam yang melimpah membuat daerah Ciwidey ini memiliki daya tariknya tersendiri, contoh yang paling terkenal adalah memetik *strawberry* yang ada pada kebun serta air sungai yang masih jernih. Kekayaan air bersihlah yang membuat nama daerah ini disebut dengan “Ciwidey” yang artinya air yang mengucur. Jalan Alternatif menuju Ciwidey juga sekarang sudah bisa diakses melewati tol soroja.

Tingkat kunjungan wisatawan ke wisata Ciwidey tahun 2023 juga mencapai 30% menurut *celebrities.id*. Dikutip juga dari KOMPAS.com, bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Kawah Putih di Ciwidey mengalami peningkatan sebesar 44% mulai dari wisatawan lokal sebanyak 48.248 orang dan wisatawan mancanegara sebanyak 179 orang. Jumlah kunjungan ke area wisata lain yang ada di daerah Ciwidey pun sama halnya meningkat pesat hingga lalu lintas mengalami kepadatan.

Kabupaten Bandung juga tentunya tidak hanya menjual destinasi, tetapi tersedia juga akomodasi dan restoran yang dimana sebagai salah satu komponen penting dalam perkembangan pariwisata. Akomodasi dan restoran ini sangat membantu juga dalam hal meningkatkan lapangan pekerjaan bagi warga lokal. Akomodasi di kawasan wisata Ciwidey bukan hanya *Resort Hotel*, namun juga ada yang berbentuk Villa dan *Guest House*. Villa merupakan sebuah bangunan berbentuk rumah yang bisa disewa untuk tempat menginap dan *Guest House* merupakan versi mini dari hotel yang hanya menyediakan fasilitas sederhana.

Hotel merupakan bangunan yang dikelola secara komersial dimana terdapat kamar tidur, pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk tamu yang sudah melakukan *reservasi*. Hotel juga tidak hanya terdapat di pusat kota, melainkan ada juga hotel yang terletak di kawasan wisata yang letaknya jauh dari pusat kota, contohnya adalah di kawasan wisata Ciwidey dan biasa kita sebut dengan *resort hotel* karena berada di destinasi kawasan wisata. Hotel yang berada di kawasan Ciwidey ini begitu diminati oleh para wisatawan yang berkunjung kesana, selain karena faktor kelelahan setelah melakukan kegiatan wisata, hotel di Ciwidey juga lokasinya nyaman serta sejuk karena dekat dengan pegunungan serta bisa menikmati pemandangan alam yang indah. Menurut BPS, tingkat hunian kamar (TPK) hotel di Jawa Barat di bulan Januari 2023 mencapai angka 39,15%, turun 9,16 poin dibandingkan TPK bulan Desember 2022 yang mencapai 48,31%. Hal ini wajar karena di bulan Desember banyak wisatawan yang ingin liburan hari natal, dan tidak menutup kemungkinan di bulan April 2023 juga tingkat hunian kamar (TPK) akan naik lagi karena hari raya idul fitri.

Hotel di kawasan wisata Ciwidey terdapat ada 49 hotel yang bisa dipesan lewat *Traveloka*, diantaranya : Hotel Pesona Ciwidey, Sindang Reret Hotel, Hotel Albis, Villa Yambo Kenanga, dll. Wisatawan yang ingin menginap di hotel kawasan wisata Ciwidey ini bisa melakukan *reservasi* secara langsung (*walk-inquest*) atau lewat aplikasi *Traveloka*. Wisatawan yang sudah memesan kamar maka akan mendapatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena kepuasan wisatawan sangatlah penting bagi keberlangsungan hotel kedepannya. Di era moderen ini, ketika seorang tamu puas akan kinerja para *staff* hotel maka akan mencantumkan pengalamannya di *google review* dan akan memberitahu kepada keluarga serta rekannya. Kinerja hotel yang baik akan membuat wisatawan tidak akan pindah hotel jika mereka mengunjungi kawasan wisata Ciwidey lagi walaupun banyak hotel yang berada di kawasan wisata Ciwidey. Berdasarkan data *pegi-pegi.com* tarif harga kamar tahun 2023 hotel kawasan wisata Ciwidey yaitu mulai dari harga Rp 105.943 – Rp 926.250.

Hotel di kawasan wisata Ciwidey juga memiliki permasalahan dari wisatawan karena kinerja *staff* hotel yang tidak gesit serta jauh dari kata ramah. Bukan hanya karena *personality staff* saja, akan tetapi kamar yang kotor dan makanan yang dingin serta rasa makanan yang terkadang terlalu asin membuat tamu mengeluh dan membagikan pengalamannya juga lewat *google review*. Hotel yang tidak segera memperbaiki keluhan tamu maka kedepannya hotel tersebut bisa mengalami kebangkrutan.

Tabel 1.1 Ulasan pengalaman tamu di hotel Ciwidey

NO	Deskripsi	Komen	Sumber
1	Kamar tidak sesuai harga	“Bangke bener ni hotel. Pesen di app rate yg superior 500an dikasih yg standar harga 300. Gambar ga sesuai di aplikasi. Bangke banget.”	https://www.google.com/maps/contrib/108208705319427794760?hl=id
2	Kinerja yang tidak baik dari staff hotel	“Tarif hotel mahal seperti tarif bintang 4, tapi kamar nya bau dan tidak terawat. Menyesal stay disini, tadi nya rencana 2 malam, tapi ga betah, terpaksa pindah hotel yg lain. Dan sarapan nya, tidak ada yg enak, penyajian seperti di warteg, ruangan resto kotor.”	https://www.google.com/maps/contrib/103963379905959986364?hl=id
3	SOP yang tidak baik dari <i>Front Office</i> dan <i>Security</i>	“Untuk Pelayanan Front Office dan Sekuriti sangat sangat kurang....Kami datang Chek In tidak ada yg menyambut sama sekali,parkir mobil sendiri ,turun koper pun sendiri. Suasana kamar hotelnya cukup baik ,terkesan mewah.Pemandangannya biasa saja, udara di sekitar pun kurang dingin.Breakfast di Hotel makanannya enak enak,pelayanan di restoran sangat baik dan sempurna.	https://www.google.com/maps/contrib/102086351054021703386?hl=id

Masalah-masalah yang ada pada hotel di kawasan wisata Ciwidey ini harus sangat diperhatikan, khususnya *personality staff* hotel. *Staff* hotel harus menjalani *training* lagi serta diberikan pengarahan melayani tamu yang benar sehingga membuat nyaman tamu tersebut. Jika *personality staff* sudah membaik, maka kinerja hotel juga akan semakin baik sehingga kamar dan area seluruh hotel dapat diperhatikan dan tidak kotor lagi, bahkan makananpun akan dihangatkan kembali jika sudah terasa dingin. Kinerja hotel yang baik akan menghasilkan *occupancy* yang naik serta mempengaruhi perkembangan pariwisata di daerah tersebut.

Di kawasan wisata Ciwidey ini juga terdapat banyak sekali restoran, dimana mayoritas menu yang dihidangkan adalah masakan khas Sunda, seperti : Saung Gawir Restoran, Rumah Nenek, Sindang Reret, dll. Restoran di Ciwidey ini sangatlah

diminati wisatawan, khususnya untuk wisatawan yang dari luar tanah Sunda karena ingin merasakan masakan khas Sunda tersebut. Wisatawan yang makan di restoran kawasan Ciwidey ini akan merasakan sensasi layaknya sedang makan di pedesaan dengan diiringi musik suling dan gamelan Sunda berupa audio. Maka tidak heran para tamu akan merasakan ketenangan didalamnya. Berdasarkan *Kompas.com* tarif harga dari berbagai macam restoran Ciwidey tahun 2021, dimulai dari harga Rp 5.000 – Rp 150.000.

Restoran di kawasan wisata Ciwidey juga bisa memesan secara langsung atau lewat Traveloka atau aplikasi pemesanan lainnya. Wisatawan yang makan di restoran kawasan wisata Ciwidey juga banyak merasakan kepuasan karena makanan yang enak serta pelayanan yang ramah dan terlebih harga yang terjangkau berdasarkan dari *google review*. Makanan khas Sunda ini memang sangat pas dihidangkan dalam keadaan hangat yang disesuaikan dengan iklim di Ciwidey yang dingin.

Wisatawan juga tidak jarang mengeluh karena pelayanan yang begitu lambat serta menahan rasa lapar dari lelahnya kegiatan wisata. Pelayanannya juga tidak ramah yang membuat wisatawan marah serta alat makan dan area yang kotor menimbulkan ketidaknyamanan wisatawan. Pengalaman buruk ini akan membuat restoran kurang diminati wisatawan dan pada akhirnya dicantumkan di *google review*.

Tabel 1.1 Ulasan pengalaman konsumen di restoran Ciwidey

No	Deskripsi	Komen	Sumber
1	Menunggu lama kedatangan makanan	“Rumah makan nggak jelas. Tertera buka jam 9 tapi ternyata malah disuruh nunggu sampai jam 10 karena nasi belum matang. Udah jam 10 nanti ada lagi yang belum ready. Pengalaman saya di resto mana-mana itu kalau misal tertera jam bukanya jam 9, pada jam 8 semua karyawan biasanya sudah prepare dan tepat jam 9 buka resto sudah ready semua. Karyawannya sebanyak itu pelayanannya pun buruk banget. Orang disuruh nunggu nasi dulu sampai jam 10. Kami pesen minuman dulu sambil	https://g.co/kgs/B4kqzR

		nunggu tapi sampai beberapa waktu berlalu pun nggak dibuatkan juga minumannya. Padahal kami customer, kalau ada bintang yang lebih buruk, saya kasih untuk ulasannya. Terutama untuk pelayanannya.”	
2	Konsumen diburu-buru oleh karyawan restoran	“Belum makan sudah ada peringatan jangan lama lama nongkrong di tempat, jadi terasa gak nyaman.”	https://g.co/kgs/YQ6uXh
3	Rasa makanana tidak enak dan peralatan makanan kotor	“Rasa masakan ngga enak, peralatan makan kotor, ga bersih, tempatnya juga jorok.”	https://g.co/kgs/XNi7Pf

Restoran yang berada di kawasan wisata Ciwidey ini harus memperhatikan kebersihan area dan alat makan, maka kinerja pegawai restoran harus dipantau langsung agar menghindari pegawai yang kerja tidak benar. Pegawai restoran juga harus diberikan arahan agar mengetahui tugasnya masing-masing dengan baik. Manajer harus aktif dan tegas untuk mengarahkan pegawai, serta memiliki kepribadian yang humoris agar pegawai juga tidak begitu tertekan.

Rendahnya tingkat kinerja dan kualitas hotel maupun restoran juga bukan hanya bisa dilihat dari karyawan itu sendiri, melainkan terdapat faktor-faktor yang berasal dari perusahaan itu sendiri. Misalkan, peraturan yang ditetapkan perusahaan terlalu membebani karyawan dan juga kurangnya penghargaan kepada karyawan dari perusahaan ketika karyawan tersebut bekerja dengan sangat baik. Maka dari itu untuk menciptakan tingkat kinerja dan kualitas yang tinggi, perusahaan harus memiliki rasa perhatian kepada karyawan serta menghargai segala kinerja dan kualitas yang sudah dilakukannya dengan baik.

Kinerja baik dalam suatu hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey sangatlah penting bagi keberlangsungan pariwisata, karena destinasi juga memerlukan tempat peristirahatan untuk tamu dan tempat makan yang nyaman dan aman. Kinerja yang baik, sehingga produk wisata tersebut diminati banyak tamu atau konsumen yang akan menjadi pelanggan dan tidak akan berpaling ke hotel maupun

restoran lain. Faktor kinerja yang baik ini didukung oleh teori menurut Torang (2014), kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kinerja kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey?
2. Bagaimana kepentingan kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey?
3. Bagaimana indeks kepuasan wisatawan pada kinerja kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kinerja dan kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey.
2. Untuk menganalisis kepentingan kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey.
3. Untuk kepuasan tamu terhadap kinerja kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey.

1.4 Batasan Masalah

Agar masalah tidak terlalu luas tinjauannya, maka penulis memfokuskan masalah sesuai dengan apa yang penulis tulis dirumusan masalah. Batasan-batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penulis akan berfokus kepada kepuasan terhadap tingkat kinerja dan kualitas dari wisatawan yang menginap di hotel dan makan di restoran kawasan wisata Ciwidey.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi industri

Bisa mengevaluasi masalah-masalah yang ada pada hotel dan restoran untuk meningkatkan perekonomian serta minim kerugian yang menyebabkan kebangkrutan. Serta, bisa memahami saran dan kritikan wisatawan agar hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey semakin berkembang karena kepuasan wisatawan.

2. Bagi Wisatawan

Wisatawan yang mengunjungi daerah Ciwidey bisa memperoleh kepuasan tingkat kinerja dan kualitas hotel dan restoran di Ciwidey. Serta, wisatawan bisa mengetahui lebih dalam tentang tingkat kinerja dan kualitas hotel dan restoran di Ciwidey

3. Bagi Pemerintah

Pemerintah bisa memperhatikan serta mendapatkan hasil kinerja dan kualitas hotel dan restoran di Ciwidey, sehingga pemerintah bisa ikut kontribusi dalam hal pengembangan akomodasi dan *food and beverage service* di Ciwidey. Serta, pemerintah bisa memanfaatkan industri akomodasi dan *food and beverage service* untuk kemajuan sektor wisata di Ciwidey.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini bisa menambah pengetahuan bagi penulis atau pembaca tentang tingkat kinerja dan kualitas hotel dan restoran di kawasan wisata Ciwidey.

2. Mengimplementasikan teori-teori yang penulis teliti untuk kedepannya jika penulis atau pembaca ingin membuat suatu hotel atau restoran.

3. Meningkatkan serta memotivasi penulis maupun pembaca untuk bekerja dengan sebaik-baiknya agar bisa menjadi sumber daya manusia yang berkualitas baik secara *attitude* maupun keterampilan serta pengetahuan.