

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung menjadi salah satu kota di Indonesia yang mampu mendatangkan banyak wisatawan mulai dari wisatawan domestik hingga wisatawan internasional. Berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, pada bulan 2023 Januari-September sebanyak 10.632.983 jiwa berkunjung ke Kota Bandung dan ini merupakan jumlah terbanyak di Jawa Barat. Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung yaitu Bapak Arief Syaifuddin (2023) juga menambahkan bahwasannya tingkat okupansi hotel di Kota Bandung sekitar 90 persen saat akhir pekan.

Perhotelan merupakan cabang bisnis yang sangat dekat dengan sektor industri pariwisata. Hotel yang berdiri dekat dengan lokasi atau area wisata biasanya akan memberikan banyak keuntungan. Keuntungan diperoleh dari tinggi rendahnya daya tarik seseorang untuk berkunjung dan menginap di hotel tersebut. Keuntungan yang diperoleh pun harus selaras dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel.

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Alfianto (2020) merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya sikap dan cara karyawan dalam melayani pengunjung dengan baik sehingga pengunjung merasa sangat puas. Penilaian berupa bintang yang dimiliki oleh masing-masing hotel menurut Yohanes (2020) merupakan wujud dari penilaian pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan yang diterima. Semakin banyak bintang yang diterima oleh suatu hotel, maka semakin baik dan lengkap pula fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Kualitas pelayanan secara mendetail dapat diukur dengan lima metode. Lima metode yang biasa digunakan lebih dikenal dengan singkatan TERRA. TERRA terdiri dari *tangible* yang berkaitan dengan bukti fisik atau objek yang dilihat, *empathy* yang berkaitan dengan empati, *reliability* berkaitan dengan realibilitas atau keandalan, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap atau responsif, dan terakhir ada *assurance* berkaitan dengan keyakinan. Analisis *servqual* atau analisis kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan dua faktor utama yaitu persepsi pengunjung atas pelayanan nyata yang pengunjung terima dari penyaji layanan (Parasuraman et al., 1990).

Analisis kualitas pelayanan menjadi penting dilakukan karena setiap perusahaan yang memberikan pelayanan membutuhkan timbal balik dari jasa yang telah diberikan kepada para pengunjung. Selain untuk menganalisis kualitas pelayanan, hasilnya pun dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi demi keberlanjutan dan perkembangan perusahaan.

Padma Hotel Bandung menjadi salah satu hotel yang ada di Kota Bandung dan termasuk ke dalam kategori hotel bintang lima. Survei secara rutin dilakukan oleh pihak Padma Hotel Bandung untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengunjung. Salah satu departemen yang menjadi bagian dari Padma Hotel Bandung adalah Departemen *Food and Beverage*. Berdasarkan data primer pada bulan Maret tahun 2024 diketahui bahwa tingkat kepuasan yang berhasil dicapai oleh Departemen *Food and Beverage* secara keseluruhan yaitu 4,91. Nilai tersebut melebihi target yang disusun oleh pihak hotel yaitu 4,88. Namun jika dianalisis lebih lanjut, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan kembali oleh departemen ini karena kinerja yang dihasilkan belum sesuai dengan keinginan dari para pengunjung dan diantaranya berkaitan dengan makanan dan minuman yang disajikan saat sarapan, makanan dan minuman yang disajikan saat makan siang atau makan malam, dan juga pelayanan yang diberikan oleh pihak Padma Hotel Bandung terlebih khusus saat makan siang atau makan malam.

Adanya aspek yang tidak sesuai dengan keinginan ini juga dapat ditemukan pada beberapa *website* untuk *booking* hotel secara online. Selain mendapatkan ulasan positif dari para tamu, ditemukan pula ulasan negatif. Salah satu ulasan tersebut ditemukan pada platform ID Trip dibulan April dimana tamu hotel memesan menu tertentu saat sahur dan pesanan yang datang tidak sesuai dengan keinginan tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu. Hal tersebut jika dibiarkan akan berpengaruh pada kepuasan dan sikap loyalitas dari pengunjung untuk datang lagi bahkan menginap di Padma Hotel Bandung, serta penurunan rating dalam jangka panjang. Loyalitas sangatlah penting bagi pelaku usaha baik barang ataupun jasa dalam rangka meningkatkan keuntungan dan eksistensi perusahaan

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Departemen *Food and Beverage* yang ada di Padma Hotel Bandung?
- 2) Apa saja atribut yang dianggap penting dan tidak penting oleh para tamu?
- 3) Bagaimana strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di hotel tersebut?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan tujuan sebagai berikut :

- 1) Menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Departemen *Food and Beverage* yang ada di Padma Hotel Bandung
- 2) Menganalisis atribut yang dianggap penting dan tidak penting oleh para tamu

- 3) Menyusun strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di hotel tersebut

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

- 1) Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi jurusan Perhotelan dapat sebagai pengetahuan mengenai kualitas pelayanan di Padma Hotel Bandung

- 2) Bagi Penulis

Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan sekaligus menjadi wadah untuk pengaplikasian ilmu yang didapatkan dalam perkuliahan. Selain itu, penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- 1) Bagi Padma Hotel Bandung

Hasil penelitian berupa data yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Padma Hotel Bandung terlebih khusus Departemen *Food and Beverage* agar eksistensinya tetap terjaga