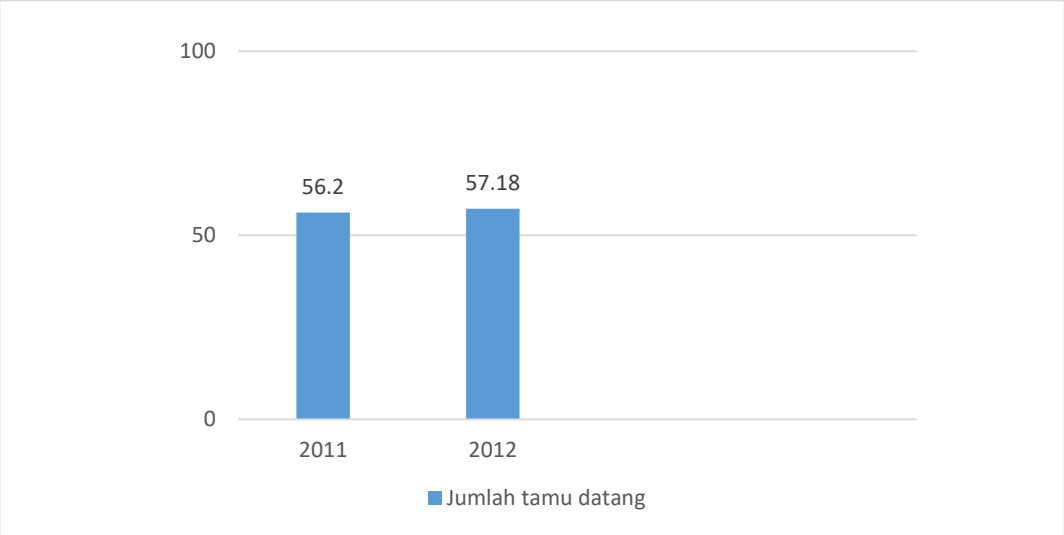
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Belakangan ini terjadi peningkatan kunjungan pada sektor pariwisata dalam lima tahun terakhir di Yogyakarta. Berdasar data statistik , pada tahun 2010 terdapat 37 hotel berbintang dengan kapasitas 3.595 kamar. Pada tahun 2011 dibangun 14 hotel mulai dari bintang satu sampai bintang lima, dengan jumlah 890 kamar hotel. Dari data tersebut pada tahun 2011 di wilayah Yogyakarta berarti terdapat 51 hotel berbintang dengan jumlah 4.485 kamar. Pertumbuhan yang sangat signifikan untuk hotel berbintang karena dalam tahun 2011 saja tumbuh 24,75%. Sedangkan tahun 2012 – 2013 diperkirakan masih akan dibangun sekitar 13 hotel baru kategori bintang dengan kapasitas sekitar 2.000 kamar. Pertumbuhan hotel berbintang yang demikian pesat yang tentu mau tak mau akan mempertajam tingkat persaingan usaha. Apalagi, jika laju pertumbuhan tersebut tidak disertai dengan pertumbuhan pasar/wisatawan.



Gambar 1.1 Grafik badan pusat statistik provinsi DIY

(Sumber : Kristianto, 2010)

Berdasarkan gambar grafik 1.1 di atas analisis data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta secara umum, selama tahun 2011 - 2012 jumlah tamu yang datang dan menginap mengalami peningkatan sebesar 1,76 persen dibanding tahun sebelumnya dari 56,20 persen pada tahun 2011 menjadi 57,18 persen pada tahun 2012. Pada tahun 2012 tercatat kunjungan wisatawan yang menginap di hotel sebanyak 3.877.771 orang terdiri dari 202.659 orang wisatawan mancanegara dan 3.675.112 orang wisatawan nusantara (Kristianto, 2012).

Sebagai kota yang terkenal dengan pariwisatanya Yogyakarta sedang giat-giatnya melakukan pembangunan di berbagai bidang. Bisnis di bidang perhotelan merupakan salah satu jenis lapangan usaha dengan banyaknya perusahaan yang tumbuh dan berkembang, hal ini merupakan cermin keberhasilan pembangunan yang menuju masyarakat adil dan makmur.

Pada saat ini cukup banyak usaha yang bergerak dibidang jasa perhotelan, sehingga pihak Hotel Inna Garuda Malioboro harus dapat menjaga kepuasan konsumen yang menggunakan jasanya dan dalam memberikan pelayanan mengutamakan kenyamanan, keramahan dan keamanan bagi konsumennya sehingga, para konsumennya merasa puas dan dapat meminimalkan persaingan dengan Hotel lainnya.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh Hotel Inna Garuda Malioboro. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan Hotel dan tidak akan kembali menggunakan jasa Hotel tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen perusahaan untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada Hotel Inna Garuda Malioboro sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Disini Penulis ingin mencoba mengukur kualitas pelayanan dan juga mengalisa apa sajakah yang menajdi prioritas utama dalam perbaikan kualitas yang diberikan oleh Hotel Inna Garuda Malioboro, oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode PGCV (*Potential Gain in Customer Value*), sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa hotel tersebut dan atribut apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Inna Garuda Malioboro ?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel Inna Garuda Malioboro?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini perlu dilakukan agar dapat memfokuskan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di *lobby* Hotel Inna Garuda Malioboro.
2. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup yang dimana diberikan alternatif jawaban.
3. Objek dari penelitian adalah fokus pada tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel.
4. Metode dalam menganalisa layanan kualitas Hotel menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).
5. Jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tujuan mengirim dianggap tidak berperngaruh dalam penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka didapatkan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan Hotel Inna Garuda Malioboro.
2. Menganalisis atribut-atribut yang dianggap sangat penting, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Inna Garuda Malioboro.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta mendapatkan gambaran sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

3. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan standar buku penulisan tugas akhir yang telah ditentukan oleh Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Penulisan penelitia ini terbagi atas enam bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik Tugas Akhir yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu, analisis data, dan desain.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dan interprestasi hasil dari pengumpulan dan pengolahan data

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada. Sedangkan saran berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian selanjut