

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan saat ini mengalami tingkat persaingan yang semakin ketat, seiring dengan meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap mutu layanan dan kualitas fasilitas yang ditawarkan. Dalam konteks global maupun nasional, kepuasan pelanggan telah menjadi indikator strategis yang sangat penting dalam mengukur kinerja suatu institusi penyedia jasa, termasuk hotel dan penginapan. Sejumlah penelitian telah menegaskan bahwa kualitas layanan (service quality) merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh (Ali et al. 2021), dimensi assurance dan empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor perhotelan, karena kedua aspek ini mencerminkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan staf serta perhatian yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu (ResearchGate).

Selanjutnya, pendekatan ilmiah berbasis indeks juga telah diterapkan dalam menganalisis kepuasan pelanggan secara kuantitatif. (Deng, Yeh, and Sung 2013) mengembangkan model Hotel Customer Satisfaction Index (H-CSI) yang mengintegrasikan faktor emosional konsumen ke dalam kerangka American Customer Satisfaction Index. Hasil temuan mereka menunjukkan bahwa faktor keselamatan, keamanan, serta intensitas interaksi langsung antara tamu dan staf hotel secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terutama pada hotel-hotel berbintang empat dan lima.

Dalam konteks lokal, khususnya di Kota Medan, Sumatera Utara, industri pariwisata dan perhotelan mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya arus wisatawan domestik maupun internasional. Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Medan memiliki potensi besar dalam sektor akomodasi. Data terbaru menunjukkan bahwa terdapat 195 hotel di kota ini, yang terdiri dari 51 hotel berbintang dan 144 hotel non-bintang. Tingkat hunian kamar hotel berbintang mencapai 53,19% pada November 2023, dengan hotel bintang empat mencatat kinerja lebih baik dibandingkan hotel bintang lima. Dalam lanskap ini, guest house menjadi pilihan yang semakin diminati karena mampu memberikan kenyamanan dengan biaya lebih terjangkau tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

Sapadia Guest House, yang terletak di Kota Medan, merupakan salah satu penyedia akomodasi yang aktif berinovasi dalam meningkatkan mutu layanan dan fasilitas. Guest house ini juga telah mengadopsi sistem layanan berbasis web yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi, melakukan reservasi, dan memberikan umpan balik secara langsung. Website tersebut tidak hanya berfungsi sebagai media interaksi antara pelanggan dan manajemen, tetapi juga sebagai instrumen evaluatif untuk menilai tingkat kepuasan tamu.

Penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menjadi semakin relevan dalam konteks ini, karena mampu memberikan pengukuran numerik terhadap tingkat kepuasan secara terstandarisasi. Studi terdahulu di Rudang Hotel Berastagi menunjukkan bahwa penerapan CSI efektif dalam mengevaluasi layanan dan mengidentifikasi atribut yang memerlukan peningkatan (Harmaja et al. 2022). Demikian pula, penelitian di Delihomestay Medan menghasilkan nilai CSI sebesar 70,22%, yang masuk dalam kategori “puas”, meskipun aspek keramahan staf dan kebersihan kamar masih menjadi area yang harus diperbaiki (Armanda and Fakhriza 2024).

Namun demikian, sebagian besar penelitian terkait CSI masih bergantung pada pengolahan data manual atau spreadsheet yang terbatas dalam hal efisiensi dan interaktivitas. (Sanusi Mulyo Widodo and Joko Sutopo 2018) menekankan bahwa penerapan metode CSI akan lebih optimal bila dikombinasikan dengan sistem informasi terintegrasi yang mencakup digitalisasi kuesioner dan otomatisasi penghitungan indeks berdasarkan bobot atribut.

Berdasarkan tinjauan ini, penelitian difokuskan pada penerapan metode CSI di Guest House Sapadia dengan dukungan sistem informasi berbasis web atau desktop. Dengan demikian, diharapkan analisis kepuasan pelanggan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan informatif, guna mendorong perbaikan berkelanjutan dalam layanan dan memperkuat daya saing di tengah dinamika industri perhotelan.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam sebuah penelitian, rumusan masalah merupakan komponen krusial yang menentukan arah dan fokus kajian yang akan dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di Guest House Sapadia melalui pendekatan gabungan antara metode SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penggunaan kedua metode ini diharapkan mampu memberikan hasil analisis yang lebih menyeluruh, baik dari sisi kualitas

layanan maupun nilai indeks kepuasan pelanggan. Di samping itu, pengembangan sistem informasi juga menjadi bagian integral dari penelitian ini, sebagai sarana yang mempermudah pengumpulan, perhitungan, dan visualisasi data secara sistematis dan efisien. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- ❖ Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh Guest House Sapadia berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
- ❖ Bagaimana hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI)?
- ❖ Bagaimana sinergi antara metode SERVQUAL dan CSI dapat memberikan analisis yang lebih komprehensif dalam menilai kepuasan pelanggan?
- ❖ Bagaimana pengembangan sistem informasi dapat membantu dalam proses pengumpulan data, analisis, serta pelaporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjelaskan hasil yang ingin dicapai dari studi yang dilakukan. Dalam konteks ini, tujuan utama adalah menganalisis kepuasan pelanggan Guest House Sapadia melalui pendekatan gabungan dua metode yang saling melengkapi, serta mengembangkan sistem informasi yang mendukung proses analisis tersebut. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah:

- ❖ Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan fasilitas Guest House Sapadia menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
- ❖ Untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan secara kuantitatif menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan nilai kepentingan (importance) dan kinerja (performance).

- ❖ Untuk memadukan hasil analisis SERVQUAL dan CSI dalam sebuah kerangka evaluasi yang terpadu guna memperoleh pemetaan yang lebih akurat tentang prioritas perbaikan layanan.
- ❖ Untuk mengembangkan sistem informasi berbasis digital yang dapat digunakan untuk mengelola data survei, menghitung nilai SERVQUAL dan CSI secara otomatis, serta menyajikan visualisasi hasil analisis dalam bentuk tabel, grafik, dan laporan ringkasan.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak melebar ke luar konteks, maka perlu adanya batasan-batasan yang jelas. Batasan ini akan membantu peneliti dalam menentukan ruang lingkup pengumpulan data, proses analisis, dan pengembangan sistem. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- ❖ Penelitian hanya dilakukan di Guest House Sapadia yang berlokasi di Kota Medan sebagai studi kasus tunggal.
- ❖ Responden dibatasi pada pelanggan atau tamu yang telah menggunakan layanan Guest House Sapadia dalam periode waktu tertentu.
- ❖ Penilaian kepuasan pelanggan dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
- ❖ Pengukuran indeks kepuasan pelanggan hanya menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), yang dihitung berdasarkan nilai kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi layanan.
- ❖ Sistem informasi yang dikembangkan hanya mencakup fitur pengumpulan data kuesioner, perhitungan skor SERVQUAL dan CSI, serta visualisasi hasil dalam bentuk digital.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, baik bagi pihak internal Guest House Sapadia, pengelola industri perhotelan secara umum, maupun untuk kontribusi dalam pengembangan kajian akademik. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Sapadia Guest House:

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam terkait tingkat kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing Sapadia Guest House, yang diharapkan dapat memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan loyalitas tamu. Dengan analisis gabungan SERVQUAL dan CSI, Sapadia dapat lebih mudah mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus dan perbaikan dalam operasional sehari-hari.

1.5.2 Bagi Pengelola Industri Perhotelan:

Penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi pengelola industri perhotelan dalam meningkatkan kualitas layanan menggunakan pendekatan berbasis data dan teknologi. Penerapan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan yang komprehensif, serta pemanfaatan teknologi business intelligence dalam menganalisis data pelanggan, memberikan wawasan berharga mengenai pola preferensi pelanggan. Dengan data yang terintegrasi dan analisis yang lebih mendalam, pengelola hotel atau guest house dapat merancang strategi layanan yang lebih tepat sasaran, meningkatkan pengalaman pelanggan, serta memperkuat daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

1.5.3 Bagi Akademisi:

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur dalam bidang manajemen layanan di industri perhotelan, khususnya terkait dengan penerapan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga menambah wawasan mengenai bagaimana teknologi business intelligence dapat digunakan untuk menganalisis data pelanggan secara lebih efisien dan efektif. Hal ini membuka peluang bagi pengembangan studi lanjutan mengenai integrasi antara metode tradisional seperti SERVQUAL dan teknologi modern dalam menganalisis kepuasan pelanggan, serta memberikan panduan bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang ini.