

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia, dengan kondisi tersebut, sangat besar peluang bagi Indonesia dalam mengembangkan industri pariwisata mengingat besarnya potensi yang telah dimiliki. Perkembangan industri pariwisata dunia telah mengalami perkembangan yang pesat. Perkembangan industri tersebut berdampak pada peningkatan penerimaan devisa negara, karena sektor pariwisata merupakan sektor yang berperan cukup penting dalam kontribusi pendapatan negara. Tingkat hunian hotel sangat berperan dalam peningkatan pendapatan di sektor pariwisata. Selain sebagai ajang bisnis, hotel dapat menarik wisatawan luar untuk berkunjung sehingga semakin banyak wisatawan berkunjung maka semakin banyak pula pendapatan pariwisata yang diperoleh (Munanda & Amar, 2019).

Kondisi ini kemudian membuat persaingan hotel di beberapa area cenderung sangat kompetitif. Para pengelola hotel bahkan berlomba-lomba memasang tarif semurah mungkin terhadap unit-unit kamarnya dan mulai meningkatkan layanannya terhadap konsumen, jika tidak mereka tidak akan mendapatkan pengunjung. Persaingan pun tak hanya terjadi pada hotel dengan kelas yang sama, melainkan juga pada kelas yang lebih tinggi atau lebih rendah. Hal ini kemudian semakin menjadi dengan kondisi pasar yang semakin ketat dengan adanya beberapa hotel-hotel di Pamekasan baik yang sudah berdiri sejak lama maupun baru yang saling bersaing. Berkaitan dengan tujuan perusahaan dalam memperoleh laba yang besar maka perusahaan harus mampu menarik dan meyakinkan konsumen agar produk yang mereka jual adalah yang terbaik sehingga menjadi pilihan konsumen (Prabowo, 2018).

Apabila dilihat dari segi letak geografis Kabupaten Pamekasan yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa pada wilayah Utara, Selat Madura di wilayah Selatan, Kabupaten Sampang di barat, dan kabupaten Sumenep di Timur. Ketinggian wilayah di kabupaten pamekasan cukup bervariasi. Kondisi ini

menyebabkan masing-masing kecamatan memiliki karakteristik geografis yang berbeda, baik dari sisi potensi maupun mata pencaharian penduduknya. Karena dibatasi oleh laut dan selat, maka Kabupaten Pamekasan memiliki banyak potensi wisata. Ada beberapa objek wisata yang menarik di Kabupaten Pamekasan, yaitu wisata alam seperti Api Tak Kunjung Padam, dan wisata pantai serta wisata religi, yaitu Pesarean batu Ampar dan Makam Ronggosukowati. Berbagai objek wisata tersebut tidak hanya dikunjungi oleh turis lokal, namun juga dikunjungi oleh turis mancanegara. Jumlah turis mancanegara yang mengunjungi obyek wisata tersebut mencapai 170 orang dan 274.354 orang turis lokal (Lembga Penelitian dan Universitas Airlangga, 2017). Guna mendukung objek wisata yang ada, para penduduk Kabupaten Pamekasan membuka hotel-hotel berbintang sebanyak 12 bangunan yang tersebar di seluruh kabupaten Pamekasan.

Sebagai hotel yang diklasifikasikan dalam kategori berbintang, maka hotel Odaita Pamekasan adalah hotel yang cukup memadai dengan letak yang begitu strategis yaitu berada di tengah kota, dengan memiliki desain bangunan yang menarik dan beberapa fasilitas yang lengkap. Namun yang akan diteliti lebih jelasnya adalah tingkat kepuasan konsumen hotel Odaita Pamekasan berdasarkan tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tercapainya kepuasan konsumen adalah sebagian dari strategi paling penting yang digunakan untuk keberhasilan suatu perusahaan mendapatkan perhatian konsumen, adapun upaya yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan konsumen yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan yang tidak dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya akan berdampak langsung pada kepuasan konsumen yang bisa membuat citra perusahaan menjadi buruk (Rifa'i, 2016).

Untuk penelitian yang akan saya lakukan ini menggunakan metode Fuzzy Mamdani dengan Pendekatan Service Quality (servqual). Karena pada metode Fuzzy Mamdani terdapat kelebihan atau keunggulan dibandingkan metode lain, diantaranya mudah untuk diaplikasikan tanpa terlalu banyak informasi awal dari

sistem. Metode ini juga sederhana dan mudah untuk sistem yang bersifat sangat non linier, selain itu metode ini secara luas diterima untuk menangkap pengetahuan pakar, dapat menggambarkan kepakaran dengan lebih intuitif seperti perilaku manusia. Kemudian dilakukan juga dengan proses pendekatan metode Servqual dimana pada metode ini dapat diketahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, dapat diketahui bagaimana kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, metode Servqual telah menjadi setandar penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan, berbagai riset menunjukkan bahwa metode Servqual valid untuk berbagai konteks layanan, dan kuesioner Servqual adalah Reliabel (Winarno, 2017).

Kemudian penelitian ini juga menghasilkan sebuah Sistem Informasi Berbasis Website yang akan membantu perusahaan dalam melakukan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan adanya sistem ini maka perusahaan dalam mencari informasi terkait kepuasan yang dirasakan oleh konsumennya akan jauh lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya (Mubarok, 2017).

Berdasarkan penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan dari beberapa metode dan sistem yang akan di aplikasikan ini diharapkan mampu menghasilkan penilaian yang lebih komprehensif terhadap tingkat kualitas pelayanan yang ada di hotel Odaita Pamekasan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diangkat padapenelitian ini adalah “ Bagaimana hasil kualitas pelayanan yang ada di Hotel Odaita Pamekasan dengan menggunakan metode Fuzzy Mamdani dengan pendekatanService Quality (Servqual) dan implementasi sistem kedalam Website ? ”.

1.3 Tujuan

Adapun beberapa tujuan adalah sebagai berikut :

- a. Menghasilkan sebuah sistem E-Survei Odaita menggunakan metode fuzzy mamdani.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen selama menggunakan jasa hotel Odaita Pamekasan.
- c. Mengetahui tingkat akurasi serta hasil dari pengujian terhadap sistem E-survei Odaita menggunakan metode fuzzy mamdani.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sistem Informasi ini hanya dapat di akses oleh Pelanggan Hotel dan Petugas Administrator.
- b. Data yang diperoleh pada penelitian ini adalah hasil survei secara langsung menggunakan metode kuisioner pada setiap pelanggan hotel yang menginap.
- c. Dalam penulisan penelitian ini penulis hanya membatasi masalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan hotel dilihat dari 5 dimensi kualitas jasa pelayanan seperti : Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance, Emphaty. Dengan menggunakan metode Fuzzy Mamdani.
- d. Pada penelitian ini jenis kamar yang menjadi tolak ukur adalah berdasarkan kelas dengan tarif yang sama.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Memudahkan pihak perusahaan dalam mencari informasi terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang dinilai penting oleh konsumen dan kurang baik sehingga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

- b. Dari hasil penelitian ini akan menjadi acuan bagi pihak perusahaan untuk melakukan beberapa perbaikan terhadap tingkat kualitas pelayanannya guna memenuhi tingkat kepuasan yang diinginkan oleh konsumen.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pendidikan sebagai sumber belajar dan informasi. Kemudian menjadi bahan kajian bagi kurikulum dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.