

**ANALISIS KUALITAS FASILITAS HOTEL-HOTEL NON
BINTANG DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Sains Terapan (D4) Universitas Negeri Padang*



**Oleh:
Hambali Ramadhan
14135078/2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS FASILITAS HOTEL-HOTEL NON BINTANG DI
KOTA PADANG**

Nama : Hambali Ramadhan
NIM : 14135078/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh:
Pembimbing



Pasaribu S.Pd, M.Si, Par
NIP. 198709202015041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 1962205301988032001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Mempertahankan Skripsi Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang
Nama : Hambali Ramadhan
NIM/BP : 14135078/2014
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

1. Ketua : Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par
2. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
3. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hambali Ramadhan
BP/ NIM : 2014/14135078
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **Analisis Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang**

Adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan dengan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Agustus 2019

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,

Hambali Ramadhan
NIM 14135078/2014

ABSTRAK

Hambali Ramadhan, 2019: Analisis Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap kurangnya kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang, sementara masyarakat masih sangat membutuhkan hotel-hotel ini yang terlihat dari tingginya tingkat hunian tetapi banyaknya komentar-komentar negatif serta keluhan tamu seperti tertera dalam situs Traveloka. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian didapatkan dengan menyebarkan angket kepada responden yang merupakan tamu-tamu hotel non bintang di kota Padang. Responden tersebut dipilih dari hotel dengan tingkat hunian rata-rata per bulan di atas 35%, sehingga diperoleh sampel hotel sebanyak delapan hotel non bintang dan responden sebanyak 92 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan *rating scale* pada tiga indikator penilaian yaitu *performance*, *conformance*, dan *aesthetic*.

Dari penelitian disimpulkan bahwa tiga dari delapan hotel yang diteliti memiliki kualitas fasilitas berkategori baik untuk indikator *performance*, *conformance* dan *aesthetic*, sementara lima hotel lainnya berkategori kurang baik, untuk indikator yang sama.

Kata Kunci : kualitas fasilitas, hotel non bintang.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata, dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini dan Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si, selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si, Par, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Prodi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Papa, Mama, Kakak serta Adik tercinta, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan.
7. Kepada seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2014 dan 2015 seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2019
Penulis

Hambali Ramadhan
NIM. 14135078/2014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Fasilitas.....	13
2. Hotel Non Bintang.....	22
B. Kerangka Konseptual.....	35
C. Pertanyaan Penelitian.....	35
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C. Variabel Penelitian.....	37
D. Definisi Operasional Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel.....	38
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Instrumen Penelitian.....	42
H. Uji Coba Instrumen.....	43
I. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	50
B. Analisis Data.....	68
C. Pembahasan.....	76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Tamu yang Menginap di Beberapa Hotel-Hotel Non Bintang di Kota Padang Bulan Februari Tahun 2019.....	3
Tabel 2. Gambaran Indikator Kualitas Fasilitas.....	21
Tabel 3. Klasifikasi Hotel Non Bintang.....	24
Tabel 4. Kriteria Mutlak Standar Usaha Hotel Non Bintang.....	25
Tabel 5. Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel Non Bintang.....	26
Tabel 6. Total Jumlah Populasi.....	39
Tabel 7. Distribusi Sampel Dengan Menggunakan <i>Proportionate Random Sampling</i>	41
Tabel 8. Pilihan jawaban Skala <i>likert</i>	43
Tabel 9. Kisi-kisi Instrumen.....	44
Tabel 10. Hasil Uji Validitas <i>Korelasi Pearson Product Moment</i> Angket Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang.....	45
Tabel 11. Interpretasi nilai <i>r (alpha cronbach)</i>	46
Tabel 12. <i>Reliability Statistics</i>	46
Tabel 13. <i>Rating Scale</i>	48
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel A.....	50
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel B.....	52
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel C.....	55
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel D.....	57
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel E.....	59
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel F.....	61
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel G.....	64
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel H.....	66
Tabel 22. <i>Rating Scale</i>	69
Tabel 23. Kualitas Fasilitas Hotel Hotel Non Bintang di Kota Padang Per Indikator Penilaian.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.	Kondisi Tempat Tidur di Salah Satu Hotel Non Bintang Di Kota Padang.....	4
Gambar 2.	Kondisi Televisi Di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang dengan Gambar yang Tidak Berkualitas Baik.....	5
Gambar 3.	Ulasan Tamu Mengenai Hama yang Berada di Dalam Kamar Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	5
Gambar 4.	Ulasan Tamu Mengenai Slang Toilet yang Bocor di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	5
Gambar 5.	Penampungan Air Masih Memakai Selang, Ember dan Gayung Plastik Di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	6
Gambar 6.	Kondisi Toilet Umum di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	6
Gambar 7.	Ulasan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar dan Ventilasi yang Tidak Ada di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	7
Gambar 8.	Ulasan Tamu Mengenai Sprei yang Tidak Dicuci Beserta Selimut yang Tidak Disediakan di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	7
Gambar 9.	Kondisi Cat Dinding yang Terkelupas di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	8
Gambar 10.	Kondisi Lantai yang Bernoda di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	8
Gambar 11.	Ulasan Tamu Mengenai Bangunan, Tampilan Furnitur, Tempat Tidur dan <i>Sheet</i> di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	8
Gambar 12.	Ulasan Tamu Mengenai Televisi di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	9
Gambar 13.	Grafik Radar.....	48
Gambar 14.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel A.....	52
Gambar 15.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel B.....	54
Gambar 16.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel C.....	56
Gambar 17.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel D.....	59
Gambar 18.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel E.....	61
Gambar 19.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel F.....	63
Gambar 20.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel G.....	65
Gambar 21.	Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Fasilitas Hotel H.....	68
Gambar 22.	Perbandingan Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang	

	di Kota Padang.....	69
Gambar 23.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel A Berdasarkan Indikator.....	70
Gambar 24.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel B Berdasarkan Indikator.....	71
Gambar 25.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel C Berdasarkan Indikator.....	71
Gambar 26.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel D Berdasarkan Indikator.....	72
Gambar 27.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel E Berdasarkan Indikator.....	72
Gambar 28.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel F Berdasarkan Indikator.....	73
Gambar 29.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel G Berdasarkan Indikator.....	73
Gambar 30.	Grafik Radar Kualitas Fasilitas Hotel H Berdasarkan Indikator.....	74
Gambar 31.	Perbandingan Indikator Tiap-tiap Hotel Non Bintang di Kota Padang.....	75
Gambar 32.	Perbandingan Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang Berdasarkan Indikator.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Lampiran 1. Angket Uji Coba Penelitian
- Lampiran 2. Angket Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Angket
- Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Angket
- Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6. Data Penelitian
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8. Kartu Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 9. Bukti Foto

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia, yang ditandai dengan berkembangnya objek-objek wisata, mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini terjadi karena Indonesia banyak memiliki panorama alam yang membuat wisatawan domestic dan mancanegara tertarik untuk datang berkunjung. Realitas ini menjadikan industry pariwisata merupakan peluang usaha yang harus dikembangkan secara professional karena dapat menunjang perekonomian masyarakat.

Salah satu wilayah yang memiliki panorama alam yang indah yang dapat dikembangkan menjadi objek wisata adalah Sumatera Barat. Di samping itu, daerah ini juga memiliki potensi wisata lain seperti adat-istiadat yang unik, seni-budaya, situs bersejarah, dan kuliner yang lezat yang dapat menarik banyak wisatawan. Saat ini Sumatera Barat sudah menjadi salah satu dari 10 provinsi yang menjadi tujuan utama wisatawan (Valentino, 2016). Selain itu, Sumatera Barat dengan potensi wisata di atas sering juga dipilih menjadi tempat penyelenggaraan *event-event* nasional dan international seperti *international conference* atau pertemuan-pertemuan bisnis lainnya.

Dengan meningkatnya pertumbuhan pariwisata Sumatera Barat tersebut, Kota Padang sebagai pintu gerbang masuknya tamu-tamu itu, tentunya harus menyediakan fasilitas akomodasi bagi mereka baik berupa sarana penginapan maupun fasilitas makan dan minum. Untuk itulah usaha perhotelan kemudian

dikembangkan sebagai unit usaha yang akan menunjang industri pariwisata tersebut (Yandra, 2014).

Usaha perhotelan adalah salah satu bentuk usaha jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa lainnya. Menurut Sulastiyono (2011) hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Usaha hotel ini diklasifikasikan kedalam dua golongan kelas hotel. Berdasarkan Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No KM.3/HK.001/MKP.02 hotel di Indonesia menurut jenisnya dapat digolongkan menjadi golongan kelas hotel berbintang dan golongan kelas hotel non bintang.

Hotel non bintang merupakan usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum serta memperoleh fasilitas lainnya dengan pembayaran, tetapi belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang (Sulastiyono, 2011). Hotel non bintang dibagi menjadi tiga kelas yaitu hotel non bintang I dengan minimum memiliki 5 kamar penginapan, hotel non bintang II dengan minimum 10 kamar dan hotel non bintang III dengan minimum 15 kamar (PHRI; Sulastiyono, 2011).

Di Kota Padang, hotel-hotel non bintang masih menjadi pilihan akomodasi yang sangat diperhitungkan, terutama bagi pelanggan yang membutuhkan tempat menginap sementara waktu (*transit*) dengan harga yang terjangkau.

Selain itu, hotel non bintang masih menjadi pilihan untuk penyelenggaraan kegiatan pelatihan atau seminar berbagai instansi baik swasta maupun pemerintah. Hal ini terlihat dari jumlah tamu per bulan yang menginap di beberapa hotel-hotel non bintang di Kota Padang bulan Februari tahun 2019 berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Tamu yang Menginap di Beberapa Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang bulan Februari tahun 2019

No	Hotel Non Bintang	Jumlah Tamu yang Menginap
1	Wisma Mutiara	190
2	Hotel Havilla Maranatha	183
3	Hotel Djakarta	176
4	Hotel Prima	161
5	Hotel Takana Juo	140
6	Hotel Eden	122
7	Penginapan Mirna	115
8	Hotel Prima Syariah	112
9	Hotel Pondok 68	102

Sumber: Data Pra Penelitian, 2019

Melihat cukup banyaknya pelanggan yang menjadikan hotel-hotel non bintang sebagai pilihan menginap maupun penyelenggaraan kegiatan, maka sudah seharusnya hotel-hotel tersebut memperhatikan kualitas fasilitas hotel mereka yang menjadi kunci utama untuk menarik minat, menciptakan kepuasan dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Kualitas fasilitas hotel merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak hotel dan mempunyai nilai guna sesuai dengan yang dikehendaki yang diukur berdasarkan peraturan, kriteria, standar dan penilaian yang telah ditetapkan oleh yang berwenang

(pemerintah/persatuan) untuk dapat menciptakan usaha jasa perhotelan (Kotler, 2010; Sunyoto, 2013) yang menjadi salah satu syarat utama usaha perhotelan tersebut sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Kualitas fasilitas hotel tersebut dinilai berdasarkan dimensi kualitas menurut Garvin (dalam Ariani, 2014) yang meliputi *performance*, *comformance*, dan *aesthetic*.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan di beberapa hotel non bintang di kota Padang pada tanggal 4 Maret 2019, ditemukan fasilitas hotel-hotel non bintang tersebut masih belum memenuhi standar kualitas seperti yang ditetapkan diatas. Masih banyak hotel non bintang yang fasilitasnya kurang terawat. Dari segi *performance* terdapat hotel non bintang dengan atap bocor, hama seperti lipan dan kecoa di dalam kamardan kamar mandi,masih memakai tempat tidur yang seadanya dan selimut tipis,selang di kamar mandi bocor,kamar bau dan pengap, pendingin ruangan yang sering bermasalah, serta televisi dengan siaran yang tidak jernih, seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:



Sumber: data pra penelitian 2019

Gambar 1. Kondisi Tempat Tidur di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.



Sumber: data pra penelitian 2019

Gambar 2. Kondisi Televisi di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang dengan Gambar yang Tidak Berkualitas Baik.

Permasalahan diatas juga diperkuat oleh ulasan tamu berikut ini:

6.0

Robin I.

Apr 11, 2018 - Business travel

Kamar tidak bersih, ada lipan (kelabang) naik kepipi (muka) membuat kaget dan tersentak dari tidur. Kami udah komplain ke pihak hotel dan langsung check-out. Terlampir foto dari lipan dimaksud.



Sumber: traveloka.com

Gambar 3. Ulasan Tamu Mengenai Hama yang Berada di Dalam Kamar di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

5.2

Dasmir D.

Jul 18, 2018 - Business travel

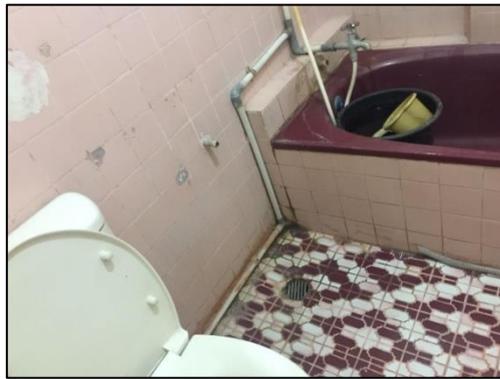
Pelayanan kurang ramah, kamar tidak terawat karena slang toilet bocor dibiarin saja dan sepertinya menyepelkan pelanggan.

Sumber: traveloka.com

Gambar 4. Ulasan Tamu Mengenai Slang Toilet yang Bocor di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

Dari segi *comformance*, terdapat hotel non bintang dengan kamar yang tidak mempunyai sirkulasi udara yang baik dikarenakan tidak adanya ventilasi udara, masih memakai ember dan gayung plastik untuk menampung air serta

kran air yang ditutup plastik hitam di kamar mandi dan toilet umum hotel, perlengkapan kamar mandi tidak lengkap seperti tidak disediakan tisu, sampo dan sikat gigi, air yang banyak kotorannya, penerangan kamar yang redup, kasur dan perlengkapannya seperti sprei tidak dicuci, dan tidak disediakan selimut, dapat terlihat pada gambar dibawah ini:



Sumber: data pra penelitian 2019

Gambar 5. Penampungan Air Masih Memakai Selang, Ember dan Gayung Plastik di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.



Sumber: data pra penelitian 2019

Gambar 6. Kondisi Toilet Umum di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

Permasalahan diatas juga diperkuat oleh ulasan tamu berikut ini:

4.8

Julianda G.

Nov 3, 2018

Kebersihannya agak kurang, airnya kadang banyak kotoran, tempat tidurnya tidak ada selimut dan tidak ada ventilasi udara, semua tertutup.

Sumber: *traveloka.com*

Gambar 7. Ulasan Tamu Mengenai Fasilitas Kamar dan Ventilasi yang Tidak Ada di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

5.5

Khairul K.

Sep 8, 2018

Kecewa, sprei tidak di cuci, selimut tidak ada, kotor 😞

Sumber: *traveloka.com*

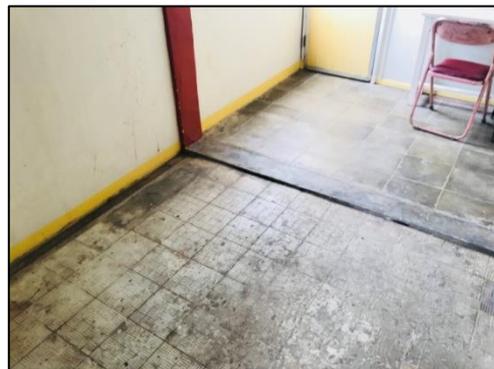
Gambar 8. Ulasan Tamu Mengenai Sprei yang Tidak Dicuci Beserta Selimut yang Tidak Disediakan di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

Kemudian, dari segi *aesthetic*, terdapat hotel non bintang dengan cat dinding bangunan yang mengelupas dan retak, lemari-pakaian yang keropos dan tidak memiliki pintu, masih memakai televisi berjenis tabung dan tidak menyediakan *channel* siaran dengan banyak pilihan, furnitur yang dibiarkan berdebu, perlengkapan kamar mandi seperti ember dan gayung kotor, tidak ada rambu parkir pada parkir, warna sprei dan sarung bantal pudar dan kusam serta lantai hotel yang bernoda, dapat terlihat dari gambar berikut ini:



Sumber: data pra penelitian 2019

Gambar 9. Kondisi Cat Dinding yang Terkelupas di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.



Gambar 10. Kondisi Lantai yang Bernoda di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

Permasalahan diatas juga diperkuat oleh ulasan tamu berikut ini:



Meta O.
Oct 17, 2018

Hotelnnya seperti hotel lama. Furniturnya masih yang lama, tidak ada pemanas air hangat dan bad tempat tidurnya sudah usang ada sedikit sobek. Dan satu lagi tidak ada colokan listrik, kecuali di tempat tv itupun cuma satu. Hotel ini harusnya bebenah karena di seberang sana ada hotel baru dan lebih bagus.

Sumber: traveloka.com

Gambar 11. Ulasan Tamu Mengenai Bangunan, Tampilan Furnitur, Tempat Tidur dan Sheet di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

5.1

Hafiz A. R.

Mar 29, 2019

Hotelnnya terlalu tua, TVnya masih TV tabung kecil. Sinyal wifinya kecil. Tidak mengizinkan teman lawan jenis ke kamar. Jika ingin visit harus bertemu di luar.

Sumber: *traveloka.com*

Gambar 12. Ulasan Tamu Mengenai Televisi di Salah Satu Hotel Non Bintang di Kota Padang.

Tidak tercapainya kualitas fasilitas yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, kemudian dengan banyaknya ulasan yang menyatakan tidak berkualitasnya fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang, maka perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang tersebut agar tidak merusak citra pariwisata kota Padang khususnya dan Sumatera Barat pada umumnya. Penelitian ini akan dilakukan dengan judul “**Analisis Kualitas Fasilitas Hotel-hotel Non Bintang di Kota Padang**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat hama seperti lipan dan kecoa di dalam kamar tamu dan kamar mandi tamu hotel.
2. Penerangan kamar tamu redup, tidak mempunyai sirkulasi udara yang baik dikarenakan tidak adanya ventilasi udara masih memakai tempat tidur yang seadanya dan selimut tipis, kasur dan perlengkapannya bau, tidak dicuci, serta warnanya pudar dan kusam, pendingin ruangan kamar sering bermasalah, kamar tamu bau dan pengap.

3. Masih memakai televisi berjenis tabung dengan siaran yang tidak jernih dan tidak menyediakan *channels* siaran dengan banyak pilihan.
4. Terdapat selang yang bocor, perlengkapan kamar mandi tamu kotor, tidak disediakan tisu, sampo dan sikat gigi sebagai perlengkapan kamar mandi, masih memakai ember dan gayung plastik untuk menampung air serta kran air yang ditutup plastik hitam di kamar mandi tamu dan toilet umum hotel.
5. Cat dinding bangunan hotel mengelupas dan retak, atap bangunan bocor dan lantai hotel dibiarkan bernoda.
6. Furnitur hotel dibiarkan berdebu.
7. Lemari pakaian keropos dan tidak memiliki pintu.
8. Tidak ada rambu parkir pada parkir hotel.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka yang menjadi batasan masalah penelitian ini adalah kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

- a. Untuk menganalisis kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di Kota Padang ditinjau dari *performance*.
- b. Untuk menganalisis kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di Kota Padang ditinjau dari *comformance*.
- c. Untuk menganalisis kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di Kota Padang ditinjau dari *aesthetic*.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan tambahan tentang kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di Kota Padang.

2. Bagi Hotel

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam meningkatkan kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di Kota Padang.

3. Bagi Bidang Ilmu Perhotelan

Penelitian ini dapat merupakan contoh nyata untuk mengetahui kualitas fasilitas hotel-hotel non bintang di Kota Padang.

4. Bagi Pemerintah Kota Padang

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah khususnya dinas Pariwisata dalam rangka meningkatkan kualitas hotel-hotel non bintang untuk mendukung program pariwisata kota Padang juga sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengawasi bisnis perhotelan di kota Padang.

5. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika dan dapat digunakan sebagai bahan pembandingan dalam memberikan materi perkuliahan.