

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

Pertanyaan untuk Bapak Rian (*Team Leader Bobocabin Cikole*):

1. Bagaimana awal dari Bobocabin sampai seperti sekarang?
2. Bagaimana konsep dari Bobocabin?
3. Apa yang menjadi ciri khas dari Bobocabin yang membedakan dari penginapan lain?
4. Untuk desain kabinnya sendiri ini konsepnya seperti apa?

Pertanyaan untuk pengunjung Bobocabin Cikole:

1. Menurut anda, bagaimana dengan pelayanan di Bobocabin?
2. Bagaimana respon dari staf Bobocabin terhadap permintaan tambahan tamu?
3. Menurut anda, pelayanan seperti apa yang perlu diterapkan oleh Bobocabin?
4. Apakah anda merasa terbantu dengan informasi yang diberikan melalui aplikasi?
5. Selama menginap di Bobocabin, apakah ada kendala soal pelayanannya? Apa solusi yang diberikan oleh Bobocabin?

### Lampiran 2 Data Pengeluaran

Pengeluaran untuk 3 (tiga) orang selama 3 hari

Pengeluaran	Biaya
Sewa Kamera	Rp 800.000,00
Transportasi	Rp 1.210.000,00
Penginapan (Bobocabin)	Rp 1.580.000,00
Konsumsi	Rp 650.000,00
<b>Total</b>	<b>Rp 4.240.000,00</b>

## Lampiran 3 Poster

Genteng Lapangan Jend No.1, Cikole, Kec. Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat

# A Serene Escape Amidst Nature's Embrace

### Pendahuluan

Glamping yang merujuk pada kata 'glamour' dan 'camping' memiliki arti kemewahan dalam kegiatan berkemah. Tren glamping mulai diminati oleh generasi muda dan mulai populer di Indonesia (Mashabi, 2023). Glamping menjadi alternatif berlibur di kalangan masyarakat umum.

Kota Bandung berpotensi menjadi lokasi penginapan dengan konsep glamping (Maharani & Alexander, 2022). Salah satu Perusahaan penginapan yaitu PT Bobobox Mitra Indonesia menyediakan penginapan berkemah di alam secara modern yaitu Bobocabin.

### Hasil

Bobocabin mengusung konsep elevated glamping yaitu berkemah mewah didukung oleh teknologi canggih seperti Internet Of Things (IoT). Internet of Things diimplementasikan ke dalam aplikasi smartphone yang memudahkan penggunaannya dalam mengatur keredupan lampu, jendela kabin, dan juga memberikan keamanan kabin karena akses kabin hanya dapat dilakukan melalui kode QR yang diberikan.

Menurut Parasuraman, ada lima tolak ukur dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (empathy). Dari data yang telah dikumpulkan, sebagian besar pengunjung mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bobocabin cikole sudah bagus, dengan ruangan yang sudah bersih saat tamu tiba dan penggunaan aplikasi Bobobox yang ringkas dan mudah dipahami. Menurut para pengunjung, respon yang diberikan oleh staff bobocabin itu sendiri juga sangat cepat dan antusias, baik melalui aplikasi bobobox maupun WhatsApp chat. Dan dari semua jawaban yang telah di kumpulkan bobocabin sudah menyenangkan para pelanggan hal ini membuat para pelanggan sudah merasa sangat cukup atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bobocabin cikole.

### Kesimpulan

Bobocabin merupakan penginapan dengan konsep elevated glamping yang menawarkan pengalaman menginap di alam dengan fasilitas selayaknya di hotel berbasis pada kecanggihan teknologi Internet of Things (IoT). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengunjung Bobocabin Cikole, sebagian besar mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bobocabin Cikole Bandung.

### Pembahasan

Bobocabin merupakan penginapan yang menawarkan pengalaman menginap di alam dan didukung dengan teknologi canggih serta fasilitas selayaknya di hotel. Selain di Bandung, Bobocabin juga tersebar di beberapa kota besar lainnya di Indonesia. Dengan total 44 kamar untuk setiap lokasinya yang terbagi menjadi 4 tipe yakni Standard Cabin, Deluxe Cabin, Executive Cabin, Deluxe Hot tub Cabin.

## Lampiran 4 Booklet

# STAYCATION DI TENGAH HUTAN PINUS



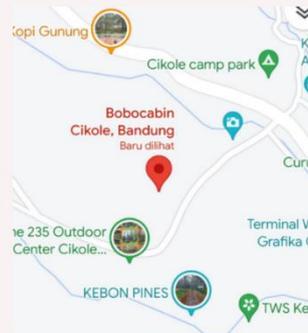
## Bobocabin Cikole Bandung

**B**obocabin merupakan salah satu produk dari PT Bobobox Mitra Indonesia yang menawarkan pengalaman

menginap di alam yang dilengkapi dengan teknologi canggih dan fasilitas memadai selayaknya di hotel.

Bobocabin memiliki total 44 kamar atau kabin dengan berbagai macam tipe kabin seperti standard cabin, deluxe cabin, dan executive cabin, deluxe hot tub.

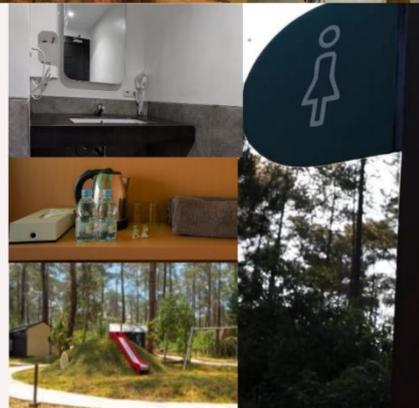
Fasilitas dan aktivitas berupa toilet sharing untuk kabin tipe standard, amenities seperti handuk, sikat gigi, sabun dan shampoo, serta teko listrik disediakan oleh Bobocabin. Tersedia pula room service, barbeque, dan api unggun di perapian yang telah disediakan dan juga didepan setiap kabin, serta playground untuk anak-anak. Bobocabin menyediakan layanan shuttle bus dan porter dari tempat parkir menuju penginapan.



## Lokasi

Genteng Lapang Jend. No.1, Cikole, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40391.

Selain Cikole, Bobocabin juga terdapat di Ranca Upas dan Pangalengan.





## NUANSA ALAM MENGINAP DI BOBOCABIN

### Deluxe Hot Tub

Deluxe Hot Tub Cabin sama seperti Deluxe Cabin. Perbedaannya ialah terdapat Hot Tub di bagian luar Cabin.



### Standart Cabin

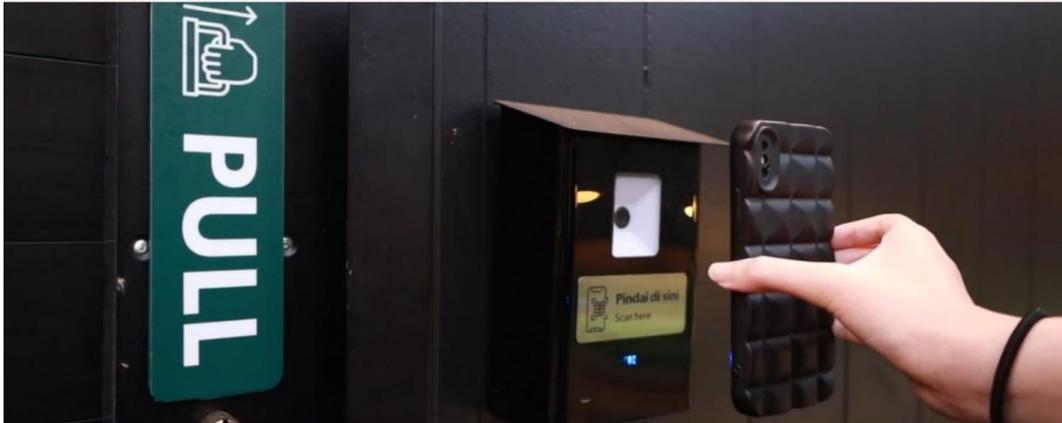
Standart Cabin memiliki kasur berukuran King size, dilengkapi dengan meja kecil disebelahnya dan memiliki fasilitas yang memadai seperti termos, gelas, piring dan teh serta kaca.

### Deluxe Cabin

Deluxe Cabin memiliki kamar yang lebih besar dari Standart Cabin, Mempunyai kasur King size dan satu kasur single yang besar untuk 3 orang di dalamnya, Cabin ini juga memiliki toilet, maka pengunjung tidak perlu memakai toilet umum.

### Executive Cabin

Executive Cabin memiliki kamar yang lebih besar dari Deluxe Cabin, Mempunyai kasur berukuran King size dan Queen size yang untuk 4 orang di dalamnya, Cabin ini juga memiliki toilet, maka pengunjung tidak perlu memakai toilet umum.



## INTERNET OF THINGS (IOT)



Bobocabin dilengkapi dengan fasilitas dan layanan yang memadai mulai dari fasilitas di dalam kabin meliputi koneksi internet, tablet dengan Internet of Things (IoT), dan amenities lainnya disediakan di setiap kabin. Terkhusus untuk *deluxe cabin* dan *executive cabin* dilengkapi dengan kamar mandi di dalam kabinnya.

Namun, untuk *standard cabin* dapat menggunakan kamar mandi bersama yang telah disediakan. Layanan seperti room service dan resepsionis 24 jam juga tersedia di Bobocabin ini.



Salah satu hal yang menarik di Bobocabin ini adalah penggunaan teknologi berbasis Internet of Things atau IoT. Internet of Things merupakan perangkat tablet yang dapat digunakan untuk mengatur interior di kabin seperti menyalakan lampu, memutar musik dengan pengeras suara, serta mengaktifkan mode transparan dan tembus pandang pada kaca kabin. Selain itu, tiap kabin juga dilengkapi dengan alat scan QR yang berguna sebagai akses ke dalam kabin.

# KUALITAS PELAYANAN BOBOCABIN CIKOLE BANDUNG

Lima tolak ukur kualitas pelayanan berdasarkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1988), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan metode ini, diperoleh hasil analisa kualitas pelayanan Bobocabin Cikole, Bandung. Data yang dikumpulkan berasal dari jawaban para pengunjung Bobocabin Cikole Bandung.

**Bukti fisik (*tangible*)**, merupakan segala sesuatu yang tampak seperti misalnya bangunan. Bobocabin secara jelas menyediakan hal ini mulai dari bangunan lobby sampai dengan kamar kabin dengan tipe kamar yang berbeda.

**Keandalan (*reliability*)**, merupakan tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut data dari pengunjung Bobocabin tentang pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dari aspek layanan shuttle bus dan porter.

**Daya tanggap (*responsiveness*)**, merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Dalam hal ini para pengunjung mendapat respon yang cukup baik.

**Keyakinan (*assurance*)**, bagaimana karyawan berkomunikasi dengan pelanggan. Walaupun semua komunikasi sebagian besar dilakukan melalui aplikasi Bobobox, komunikasi tetap berjalan dengan lancar.

**Empati (*empathy*)**, merupakan bagaimana staff merespon terhadap kendala yang dialami pelanggan. Dalam hal ini, Bobocabin merespon kendala yang dialami pelanggan dengan cepat dan juga memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang terjadi.

Dengan begitu, kualitas pelayanan Bobocabin dapat dikatakan sangat baik berdasarkan tolak ukur yang dikembangkan oleh Parasuraman.

## Lampiran 5 Video Dokumenter

Link Google Drive:

[https://drive.google.com/file/d/1Q2pltXz-Qoul5hqMbKZDgv0bKYw5MVaW/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1Q2pltXz-Qoul5hqMbKZDgv0bKYw5MVaW/view?usp=drive_link)

