

BAB IV

DESKRIPSI HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Skena

4.1.1 *Scene 1: Perjalanan menuju Bandung*

Scene ini menjelaskan perjalanan menuju Bandung dengan menggunakan kereta dan kamera yang diarahkan ke jendela kereta yang memperlihatkan sawah dan perumahan di sepanjang jalan.

4.1.2 *Scene 2: Koridor Kereta*

Scene ini memperlihatkan situasi di dalam koridor kereta yang sedang melaju dan orang-orang yang sedang duduk di kursi kereta, dengan nuansa coklat dan pemandangan hijau di luar jendela kereta.

4.1.3 *Scene 3: Nama Jalan*

Scene ini berfokus pada nama jalan yaitu Jalan Braga dengan nuansa sore hari yang menjelaskan bahwa penulis sudah sampai di Bandung tepatnya di Jalan Braga.

4.1.4 *Scene 4: Objek*

Scene ini memperlihatkan beberapa orang yang sedang melambaikan tangan ke bus wisata dan suasana di Jalan Braga yang ramai pengunjung beserta kendaraan bermotor.

4.1.5 *Scene 5: Kafe di Braga*

Scene ini memperlihatkan logo kafe yang menunjukkan salah satu kafe di Jalan Braga.

4.1.6 *Scene 6: Braga*

Scene ini memperlihatkan suasana hujan di Jalan Braga.

4.1.7 Scene 7: Pohon Pinus

Scene ini adalah awal pembukaan dari awal video sekaligus perpindahan dari video Jalan Braga, berfokus pada pohon pinus dengan suasana langit yang biru dengan judul *A Serene Escape Amidst Nature's Embrace*.

4.1.8 Scene 8: Daerah Cikole

Scene ini memperlihatkan kawasan Cikole di depan area Bobocabin dengan pohon pohon yang kokoh di sekitar jalan.

4.1.9 Scene 9: Area Parkir

Scene ini memperlihatkan area parkir Bobocabin yang dilengkapi dengan suasana pohon yang memberikan kesan sejuk.

4.1.10 Scene 10: Papan Nama Bobocabin

Scene ini memperlihatkan papan nama bobocabin saat memasuki lokasi Bobocabin Cikole Bandung.

4.1.11 Scene 11: Objek

Scene ini memperlihatkan keluarga yang sedang berjalan menuju area lobi Bobocabin.

4.1.12 Scene 12: Jalan menuju Lobby

Scene ini memperlihatkan akses jalanan menuju lobi dengan pemandangan hutan pinus.

4.1.13 Scene 13: Area Lobby

Scene ini memperlihatkan area lobi bobocabin.

4.1.14 Scene 14: Front Desk

Scene ini memperlihatkan staf Bobocabin di belakang *front desk* menyambut tamu yang datang.

4.1.15 Scene 15: Perkenalan Diri

Scene ini memperlihatkan Bapak Rian yang sedang memperkenalkan dirinya sebagai *Team Leader* Bobocabin Cikole.

4.1.16 Scene 16: Wawancara

Scene ini menjelaskan Bobocabin merupakan salah satu produk dari Bobobox dengan tiga lokasi yang berbeda di Bandung.

4.1.17 Scene 17: Wawancara

Scene ini menjelaskan konsep *elevated glamping* dan perangkat *Internet of Things* (IoT).

4.1.18 Scene 18: Wawancara

Scene ini menjelaskan beberapa tipe kabin yang ada di Bobocabin yaitu *standard cabin*, *deluxe cabin*, *executive cabin*, dan *hot tub deluxe cabin*.

4.1.19 Scene 19: Wawancara

Scene ini menjelaskan jawaban pengunjung atas pertanyaan tentang pelayanan di Bobocabin Cikole.

4.1.20 Scene 20: Wawancara

Scene ini menjelaskan jawaban pengunjung atas pertanyaan tentang respon staf terhadap permintaan tamu.

4.1.21 Scene 21: Wawancara

Scene ini menjelaskan jawaban pengunjung atas pertanyaan pelayanan yang masih perlu dikembangkan oleh Bobocabin.

4.1.22 Scene 22: Wawancara

Scene ini menjelaskan jawaban pengunjung atas pertanyaan tentang pemahaman informasi yang diberikan melalui aplikasi Bobobox.

4.1.23 Scene 23: Wawancara

Scene ini menjelaskan jawaban pengunjung atas pertanyaan tentang kendala yang dialami selama menginap dan solusinya.

4.1.23 Scene 24: Teras Kabin

Scene ini menjelaskan perpindahan dari sesi wawancara ke pemandangan yang ada di Bobocabin cikole, memperlihatkan teras depan kabin dengan nuansa hijau rerumputan dan dilengkapi payung putih diatas meja.

4.1.24 Scene 25: Tipe Kabin

Scene ini menjelaskan kabin *deluxe* yang dimiliki oleh Bobocabin, kabin yang ditampilkan adalah kabin *deluxe* dengan warna yang selaras dengan alam dan memberikan suasana sejuk.

4.1.25 Scene 26: Fasilitas

Scene ini menjelaskan tentang fasilitas di Bobocabin seperti kamar mandi, taman bermain anak, serta tempat perapian.

4.1.26 Scene 27: Siluet

Scene ini memperlihatkan siluet seorang wanita untuk menampilkan pemandangan di luar *smart window* Bobocabin yang dipenuhi oleh pohon pinus dan kabin lainnya.

4.1.27 Scene 28: Papan Arah

Scene ini memperlihatkan papan petunjuk arah untuk setiap kabin, membantu pengunjung untuk mengetahui letak-letak kabin.

4.1.28 Scene 29: Fasilitas Kabin

Scene ini memperlihatkan fasilitas yang di dalam kabin seperti *king size bed*, bantal, kaca, teko elektrik, dan amenities lainnya.

4.1.29 Scene 30: Kabin

Scene ini memperlihatkan kabin tipe standar dari jarak jauh dan terlihat Bobocabin memiliki nuansa sangat hijau dan dilengkapi warna coklat dari cabin tersendiri sehingga terlihat sangat alami.

4.1.30 Scene 31: Papan Petunjuk

Scene ini memperlihatkan papan nomor kabin dan juga teras kabin secara dekat, meja dan kursi kabin berwarna coklat dilengkapi oleh bebatuan.

4.1.31 Scene 32: Pemandangan

Scene ini memperlihatkan pemandangan Bobocabin dengan pohon pinus dan kabin beserta denah lokasi kabin.

4.1.32 Scene 33: Area Bobocabin

Scene ini memperlihatkan area Bobocabin saat pagi hari dengan pepohonan pinus dan kabin-kabin.

4.1.33 Scene 34: Suasana Sore

Scene ini memperlihatkan daerah kabin-kabin pada sore hari menjelang malam hari.

4.1.34 Scene 35: Objek

Scene ini memperlihatkan pengunjung yang sedang menikmati pemandangan alam di Bobocabin di sore hari.

4.1.35 Scene 36: Lobby

Scene ini memperlihatkan suasana lobi Bobocabin pada sore hari.

4.1.36 Scene 37: Aktivitas

Scene ini memperlihatkan beberapa aktivitas di Bobocabin berupa api unggun dan *barbeque*.

4.1.37 Scene 38: Penutup

Scene ini memperlihatkan adegan penutup video Bobocabin beserta kredit akhir.

4.2 Deskripsi Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dengan Bapak Rian selaku *team leader* dari Bobocabin Cikole Bandung dan para pengunjung Bobocabin Cikole Bandung, maka diperoleh hasil wawancara yang mengacu pada konsep Bobocabin itu sendiri dan kualitas pelayanan di Bobocabin Cikole Bandung.

Dalam menjawab rumusan masalah yang pertama yaitu tentang konsep dari Bobocabin Cikole, penelitian ini menggunakan bauran pemasaran 4P oleh Philip Kotler. Dalam buku *Principles of Marketing* (2005), menurut Philip Kotler, tiap elemen dalam bauran pemasaran 4P adalah sebagai berikut.

1. Produk (*Product*), merupakan sesuatu yang dijual oleh perusahaan bisa dalam bentuk fisik, jasa, ataupun produk digital.
2. Harga (*Price*), berkaitan dengan harga produk ataupun jasa yang mempertimbangkan biaya produksi, persaingan, permintaan pasar, dan tujuan keuntungan.
3. Tempat (*Place*), berkaitan dengan lokasi dari produk atau jasa yang dijual.
4. Promosi (*Promotion*), berkaitan dengan bagaimana perusahaan mempromosikan produk ataupun jasanya kepada target pasar.

Menurut Bapak Rian, Bobocabin mengusung konsep *elevated glamping* yaitu *glamping* moderen yang diadaptasi dari konsep *glamping* dan dikombinasikan dengan fitur canggih seperti *Internet of Things* (IoT). *Internet of Things* (IoT) merupakan teknologi canggih yang diimplementasikan oleh Bobocabin ke dalam aplikasi *smartphone* yang terkoneksi dengan interior di dalam kabinnya. Seperti halnya jendela kabin dan lampu yang dapat diatur melalui *smartphone* penggunaannya. Selain itu, fitur lainnya seperti kode QR yang diberikan kepada setiap pengunjung berfungsi sebagai akses untuk masuk ke dalam kabin.

Berdasarkan bauran pemasaran 4P oleh Philip Kotler yang telah dipaparkan sebelumnya, telah diperoleh hasil wawancara dengan Bapak Rian selaku *Team Leader* Bobocabin Cikole Bandung.

1. Produk (*Product*)

Dalam hal ini, produk yang ditawarkan oleh Bobocabin Cikole adalah berupa pelayanan jasa dan kabin sebagai akomodasi bagi para tamunya.

2. Harga (*Price*)

Untuk harga yang telah ditetapkan oleh Bobocabin Cikole terbagi menjadi 4 berdasarkan tipe kabinnya. Tipe kabin standar seharga Rp 1.100.000,00, kabin *deluxe* seharga Rp 2.200.000,00, kabin eksekutif dengan harga Rp 2.530.000,00, dan kabin *deluxe* dengan hot tub dengan harga Rp 2.750.000,00.

3. Tempat (*Place*)

Bobocabin Cikole terletak di kawasan Cikole Bandung dengan lokasi di Jalan Genteng Lapang Jend. No.1, Cikole, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, 40391.

4. Promosi (*Promotion*)

Bobocabin Cikole melakukan promosi sebagian besar melalui media sosial seperti *Instagram*, *TikTok*, *Youtube*, dan situs web.

Dalam model *servqual* atau *service quality* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, ada lima indikator dalam menentukan kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), merupakan bukti yang tampak seperti gedung, fasilitas, dan penampilan staf perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat waktu terhadap kebutuhan pelanggan.

4. Keyakinan (*Assurance*), erat kaitannya dengan kepastian yang didapatkan pelanggan dari perusahaan seperti, komunikasi yang baik, pengetahuan staf yang luas, hingga sikap sopan santun kepada pelanggan.
5. Empati (*Empathy*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam berkomunikasi dengan baik mengenai layanan yang disediakan.

Diperkirakan dalam waktu satu bulan, total pengunjung di Bobocabin Cikole Bandung mencapai 500 orang. Pada tanggal 29 sampai 31 Oktober 2023, pengunjung yang menginap di Bobocabin Cikole mencapai 35 orang. Pada tanggal 30 Oktober 2023, diperkirakan ada 13 orang yang menginap di Bobocabin Cikole. Maka dari itu, peneliti telah melakukan wawancara dengan 7 pengunjung Bobocabin di Cikole untuk mendapatkan kesan selama menginap di Bobocabin dengan melihat kualitas pelayanan dari sudut pandang pengunjung pada tanggal 30 Oktober 2023 tersebut.

Dalam mengukur kualitas pelayanan Bobocabin Cikole digunakan acuan dengan parameter cukup, baik, dan sangat baik berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman.

Tabel 4. 1 Parameter Kualitas Pelayanan Bobocabin Cikole

Indikator	Pengunjung 1			Pengunjung 2			Pengunjung 3		
	C	B	SB	C	B	SB	C	B	SB
<i>Tangibles</i>			√			√			√
<i>Reliability</i>			√			√			√
<i>Responsiveness</i>			√		√				√
<i>Assurance</i>			√		√				√
<i>Empathy</i>			√			√			√

C = Cukup, B = Baik, SB = Sangat Baik

Berdasarkan hasil observasi penulis dan wawancara, maka diperoleh data tentang kualitas pelayanan di Bobocabin Cikole Bandung. Pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung Bobocabin Cikole telah mengacu pada lima indikator kualitas pelayanan oleh Parasuraman (1998).

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bobocabin Cikole menyediakan bangunan yang layak dan nyaman mulai dari lobi dan meja resepsionis yang dilengkapi dengan ruang tunggu dengan meja dan kursi. Selain itu, terdapat kabin dengan berbagai macam tipe disertai dengan meja dan kursi di bagian depan kabin (teras) serta toilet dan kamar mandi bersama untuk tamu yang memesan kabin tipe standar. Sedangkan untuk tipe kabin *deluxe* dan eksekutif, toilet dan kamar mandi telah tersedia di dalam masing-masing kabin.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dalam hal ketanggapan, Bobocabin Cikole dinilai sangat baik. Pengunjung Bobocabin Cikole mengaku bahwa seluruh staf Bobocabin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam hal daya tanggap, Bobocabin Cikole dinilai cukup baik oleh pengunjung. Ketika ada permintaan tambahan dari para pengunjung di waktu terakhir, Bobocabin memberikan respon yang cepat terhadap hal tersebut. Walaupun, salah satu pengunjung mengaku bahwa harus dilakukan *follow up* terlebih dahulu melalui pesan *WhatsApp* dikarenakan respon yang diberikan oleh staf atau admin Bobocabin Cikole di aplikasi Bobobox saat itu terbilang agak lama. Namun, setelah pengunjung tersebut mengirim pesan kembali melalui *WhatsApp*, staf dengan cepat memberikan respon dengan cepat.

4. Keyakinan (*Assurance*)

Kepastian yang didapatkan pelanggan, dalam hal ini yaitu komunikasi yang baik antara staf dengan tamu di Bobocabin Cikole Bandung. Walaupun komunikasi antara staf dan tamu lebih banyak dilakukan melalui aplikasi Bobobox ataupun melalui pesan *WhatsApp*, ini tidak menjadi hambatan yang fatal bagi Bobocabin Cikole dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pengunjung Bobocabin

Cikole merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi Bobobox sehingga komunikasi dapat dilakukan dari jarak jauh.

5. Empati (*Empathy*)

Walaupun masih ada kendala yang dialami oleh pengunjung selama menginap di Bobocabin Cikole Bandung seperti lampu yang tidak bisa diatur keterangannya saat pengunjung tiba, staf Bobocabin memberikan solusi yang cepat dengan memperbaiki lampu tersebut sehingga tidak mengganggu kenyamanan tamu saat menginap.

