

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Grand Setiabudi Hotel, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional untuk menilai efektivitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel. Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel kepada tamu secara keseluruhan sudah cukup baik, yaitu Grand Setiabudi Hotel sudah memberikan kemudahan dalam prosedur pemesanan kamar yang dapat dilakukan oleh tamu melalui beberapa cara, antara lain pemesanan melalui telepon, *web*, aplikasi *online*, atau langsung datang ke hotel (*walk in*). Prosedur *check in* dan *check out* di Grand Setiabudi Hotel juga sudah terstruktur dan sudah memiliki standar waktu dalam menyelesaikan proses registrasi kamar hotel yaitu tiga menit atau lebih cepat untuk tamu yang memesan melalui telepon, *web*, dan aplikasi *online*. Sedangkan untuk tamu yang *walk-in* selama lima menit atau lebih cepat.

Grand Setiabudi Hotel sudah memiliki *guest comment* yang disebarkan kepada tamu hotel sebagai sarana untuk melakukan evaluasi atas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada para tamu. Selain itu, pemeriksaan terhadap *guest comment* dan *review OTA* sudah dilakukan secara rutin setiap satu minggu sekali, sekaligus diadakannya *meeting* bersama para direksi dan para manajer dari setiap departemen.

Karyawan *Housekeeping* bagian *Room* sudah memiliki standar waktu dalam membersihkan kamar hotel yang disesuaikan dengan masing-masing tipe kamar yang dibersihkannya. *Housekeeping* memiliki jadwal untuk melakukan *periodically cleaning* sebanyak dua hingga tiga kali dalam satu bulan, untuk membersihkan seluruh bagian hotel secara lebih mendetail dan sistem *urgent clean* yaitu mengalokasikan semua tenaga karyawan *Housekeeping* bagian *Room* untuk segera membersihkan kamar hotel karena sudah ditunggu oleh tamu. Grand

Setiabudi Hotel memiliki standar *room setup* untuk setiap kamar dan standar kebersihan yang harus dipenuhi bagi seluruh kamar yang ada.

Karyawan *Food and Beverage* meminta kupon *breakfast* untuk disesuaikan dengan daftar yang dimiliki oleh bagian *Food and Beverage* serta diberi tanda untuk memastikan bahwa kupon *breakfast* milik tamu sudah digunakan. Data yang dipakai oleh bagian *Food and Beverage* untuk menentukan banyaknya makanan dan minuman yang harus disiapkan untuk *breakfast* sudah sesuai dengan *real occupancy*, dan memiliki prosedur untuk menyajikan makanan sebanyak 80% dari total pax terlebih dahulu untuk menghindari adanya makanan dan minuman yang terbuang apabila ada tamu yang tidak menggunakan kupon *breakfast* nya karena alasan tertentu. Bagian *Food and Beverage* sudah memiliki standar waktu untuk pembuatan makanan dan minuman yaitu sekitar 10 sampai 20 menit tergantung dari jenis makanan dan minumannya dan standar waktu pengisian kembali makanan dan minuman di *buffet corner* yang menipis pada saat *breakfast* yaitu 10 sampai 15 menit. Bagian *Food and Beverage* memiliki prosedur untuk mengingatkan tamu yang belum menggunakan kupon *breakfast* dengan menelepon ke kamar-kamar tamu tersebut 30 menit sebelum waktu *breakfast* selesai

Namun, masih ada kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di Grand Setiabudi Hotel seperti kurangnya pengendalian atas *guest comment* yang telah diisi oleh tamu hotel, keluhan-keluhan yang disampaikan tamu terkait kualitas pelayanan jasa Grand Setiabudi Hotel yang terdapat di *guest comment* baru di evaluasi setiap seminggu sekali sehingga tidak dapat segera dilakukan tindakan perbaikan terhadap keluhan yang disampaikan tersebut. Pengendalian terhadap kualitas rasa dari makanan dan minuman yang disajikan di restoran seringkali dilewatkan oleh *Food and Beverage Manager*.

2. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa, penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Grand Setiabudi Hotel adalah sudah baik yaitu mendapatkan skor rata-rata dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 79,08%. Masing-masing dimensi mendapatkan rata-rata skor sebesar: dimensi *tangibles* 77,96%, dimensi *reliability* 77,24%, dimensi *responsiveness* 78,8%, dimensi *assurance* 82,08%, dan dimensi *empathy* 79,36%.

Namun, dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan masih terdapat kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dan menjadi perhatian bagi pihak hotel karena masih ada skor penilaian terkait dimensi kualitas pelayanan jasa yang berada di bawah 80%. Maka dari itu, responden yang belum merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan Grand Setiabudi Hotel tidak mempunyai keinginan untuk kembali menginap di Grand Setiabudi Hotel dan tidak ingin merekomendasikan Grand Setiabudi Hotel kepada orang lain.

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa juga, didapatkan hasil bahwa fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan Grand Setiabudi Hotel yaitu, fasilitas *blooming restaurant* dan fasilitas olahraga sudah mendapatkan penilaian baik. Di mana fasilitas *blooming restaurant* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang mendapatkan rata-rata skor sebesar 76,5%, dan fasilitas olahraga dengan jumlah responden sebanyak 90 orang mendapatkan rata-rata skor sebesar 76,2%. Fasilitas *BarMart mini mart* sudah mendapatkan penilaian sangat baik, yaitu dengan jumlah responden sebanyak 54 orang mendapatkan rata-rata skor sebesar 80%

Sedangkan untuk fasilitas pendukung lainnya yaitu fasilitas *children playground, massage & spa, dan meeting room* tidak dapat mewakili untuk memberikan penilaian karena jumlah responden yang mengisi hanya sedikit, namun tetap diperhitungkan pada penelitian ini sebagai masukan dan perhatian bagi pihak hotel.

3. Grand Setiabudi Hotel selama ini belum pernah melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh peneliti memiliki peran dalam membantu pihak hotel untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa melalui rekomendasi yang diajukan peneliti. Rekomendasi yang didapatkan dari melakukan pemeriksaan operasional bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*, memperbaiki fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan agar dapat digunakan secara lebih optimal,

dan memperbaiki sarana penyampaian keluhan terkait kualitas pelayanan jasa yang masih belum memadai.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dengan membagikan kuesioner pada periode penelitian April 2019 sampai dengan Juni 2019, secara keseluruhan diketahui bahwa terdapat 22% tamu yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan Grand Setiabudi Hotel. Terdapat 21% tamu yang tidak mempunyai keinginan untuk kembali menginap di Grand Setiabudi Hotel, dan 17% tamu yang tidak ingin merekomendasikan Grand Setiabudi Hotel kepada pihak lain. Selain itu, masih terdapat 41% tamu hotel yang menilai bahwa ada hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh Grand Setiabudi Hotel agar kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu.

Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional ini, diharapkan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti dapat diterapkan oleh pihak hotel dan membantu hotel untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada sehingga kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat lebih baik dan meningkatkan kepuasan tamu hotel.

5.2. Saran

Setelah melakukan pemeriksaan operasional, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat digunakan hotel untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel, antara lain:

1. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang masih kurang optimal
 - a. Dimensi *tangibles*: Sebaiknya dilakukan pengecatan ulang pada cat dinding *basement* (area parkir). Pihak hotel sebaiknya menambah jumlah karyawan bagian *housekeeping* agar dapat memadai dengan jumlah kamar yang tersedia dan pembagian tugas dilakukan dengan menekankan pada kualitas kebersihan hotel secara keseluruhan. Jumlah karyawan *housekeeping* yang ditambahkan adalah sebanyak dua orang dan ditempatkan pada *shift* pagi karena kegiatan *housekeeping* biasanya lebih padat di *shift* pagi dibandingkan *shift* lainnya. Pihak hotel sebaiknya lebih menekankan kepada karyawan *housekeeping* untuk membersihkan kamar sesuai dengan *housekeeping checklist* yang ada.

Pada setiap kamar hotel sebaiknya disediakan pengharum ruangan untuk mengurangi adanya bau asap rokok yang masih tersisa di dalam kamar. Selain itu, adanya bau asap rokok di dalam kamar dapat juga disebabkan karena adanya kelalaian karyawan yang merokok, sehingga pihak hotel sebaiknya mengingatkan bahwa terdapat sanksi yang diberlakukan bagi karyawan yang kedapatan merokok di lingkungan hotel pada saat jam kerja. Karyawan *housekeeping* sebaiknya diberi ketentuan untuk menyimpan dengan benar barang-barang *amenities* yang telah dicuci dengan cara dimasukkan ke dalam plastik terlebih dahulu sebelum disimpan di dalam lemari, sehingga tidak menyebabkan barang-barang *amenities* tersebut menjadi kotor dan berbau. Pemeriksaan dan perawatan terhadap fasilitas yang disediakan hotel dilakukan secara rutin.

- b. Dimensi *reliability*: Pihak hotel sebaiknya melakukan pembelian barang *amenities* dalam jumlah banyak, khususnya barang *amenities* yang dapat disimpan dalam jangka waktu yang lama seperti sandal hotel. Pihak hotel dapat melakukan pembelian *amenities* seperti sandal hotel sebanyak 300 buah sandal untuk total 67 kamar hotel yang ada (Lampiran 28). Pembelian dalam jumlah yang banyak ini bertujuan agar tidak terjadi kekurangan pada persediaan sandal hotel. Karyawan hotel harus *standby* selama 24 jam dan siap untuk melayani dan membantu tamu yang menghubungi *front office* terutama pada saat malam hari.
- c. Dimensi *responsiveness*: Pihak hotel sebaiknya memiliki ketentuan yang pasti mengenai jumlah karyawan yang harus *standby* di *front desk* setiap harinya, bukan hanya ditentukan berdasarkan *forecast*. Jumlah karyawan yang *standby* pada saat *weekend* dan *high season* harus lebih banyak daripada saat *weekday*. Grand Setiabudi Hotel sebaiknya melakukan pemeriksaan secara berkala pada sistem *software* yang digunakan hotel sebagai tindakan preventif atas kemungkinan terjadinya *error* pada *software* tersebut yang dapat menghambat proses *check in* dan *check out*. Karyawan *housekeeping* bagian *room* yang bekerja di *shift* pagi ditambah jumlahnya atau sebaiknya mempertimbangkan untuk merekrut karyawan kontrak untuk mengatasi keterbatasan tenaga kerja karyawan *housekeeping* terutama pada saat *high*

season. Kebutuhan tamu sebaiknya dicatat pada suatu dokumen secara khusus seperti *Guest Request/Complaint Form*. Pihak hotel sebaiknya lebih sering menggunakan *Handy Talky (HT)* dibandingkan *HandPhone (HP)* untuk berkomunikasi antar karyawan. Barang-barang yang sering digunakan teknisi untuk melakukan perawatan dan perbaikan fasilitas seharusnya selalu disediakan di hotel.

- d. Dimensi *assurance*: Sebaiknya, seluruh karyawan Grand Setiabudi Hotel dapat bersikap profesional meskipun sedang merasa kewalahan dengan pekerjaannya. Karyawan harus dapat memisahkan urusan pribadi dengan urusan pekerjaan, sehingga dapat melayani tamu dengan ramah sesuai dengan misi hotel yang mengutamakan “*Service Excellence*”. Pihak hotel sebaiknya memberikan *training* kepada karyawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai informasi terkait hotel dan sikap karyawan dalam melayani tamu. *Briefing* yang dilakukan sebaiknya tidak hanya satu kali saja pada pagi hari melainkan dilakukan setiap pergantian *shift* kerja dan seluruh karyawan dilibatkan dalam *briefing* tersebut. Pihak hotel sebaiknya memberikan pernyataan kepada tamu bahwa identitas tamu yang diterima oleh pihak hotel dijamin keamanannya dan tidak disebarluaskan kepada pihak lain diluar hotel. Pernyataan tersebut dapat dicantumkan pada *registration form* agar tamu dapat membaca pernyataan tersebut pada saat tamu mengisi data yang dibutuhkan ketika melakukan *check in*, sehingga tamu dapat mengetahui bahwa hotel berupaya untuk menjamin keamanan identitas tamu tersebut.
- e. Dimensi *empathy*: Pihak hotel sebaiknya memberikan *reward* yang dapat berupa bonus uang tunai/sertifikat penghargaan sebagai karyawan terbaik kepada karyawan yang paling membuat tamu terkesan dengan pelayanan yang diberikan. Pihak hotel sebaiknya terus meningkatkan sikap dan perilaku karyawan melalui *training* agar karyawan dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang bersahabat. Pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk menugaskan karyawan sebagai *bellboy* yang membantu membawakan barang-barang tamu hotel, atau dapat juga mengalokasikan karyawan *housekeeping* yang sedang tidak bertugas untuk menjadi *bellboy*. Dengan adanya karyawan yang bertugas sebagai *bellboy*, karyawan *front office* dan

satpam tidak perlu lagi merangkap tugas sebagai *bellboy* sehingga dapat lebih fokus dengan pekerjaannya masing-masing dan tamu pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan oleh hotel masih kurang memadai
 - a. Fasilitas *Blooming Restaurant*: Hotel sebaiknya menyediakan makanan dan minuman yang lebih bervariasi setiap harinya untuk mencegah tamu jenuh memakan makanan tersebut. Selain itu, sebaiknya kualitas makanan dan minuman, baik dari kualitas bahan baku yang digunakan, tampilan, dan rasa terus diperhatikan dengan selalu dilakukan pengendalian atas makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu. Sebaiknya karyawan yang *standby* di meja kasir bukan *waiter/waitress*. *Waiter/waitress* sebaiknya mendengarkan dengan baik pesanan yang disampaikan oleh tamu dan melakukan pembacaan ulang atas pesanan yang diterimanya. Selain itu, bagian *Food and Beverage* juga sebaiknya mencetak daftar pesanan tamu dan menempelkannya di meja, serta memberitahu tamu untuk memeriksa ulang pesanan tersebut.
 - b. Fasilitas *BarMart mini mart*: Pihak *mini mart* sebaiknya mempertimbangkan untuk menambah variasi jenis roti dan obat-obatan yang dijual, maupun barang-barang lainnya yang biasanya menjadi kebutuhan pokok dari tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan *mini mart* dalam melayani tamu yang ingin membeli barang di *BarMart*. Karyawan yang bertugas di *mini mart* pada setiap *shift*-nya sebaiknya ditambah menjadi dua orang pada masing-masing *shift* agar kegiatan operasi di *mini mart* dapat tetap berjalan dengan baik tanpa perlu ditutup sementara waktu ketika karyawan sedang mengambil barang atau mengantarkan barang.
 - c. Fasilitas olahraga: Pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk memperluas area *fitness center* sehingga tamu dapat merasa lebih leluasa pada saat berolahraga dan memperbaiki peralatan *fitness* yang rusak agar dapat digunakan oleh tamu secara optimal. Untuk kolam renang, sebaiknya pihak hotel melakukan perawatan secara rutin dan sebaiknya perawatan yang dilakukan tersebut bersifat preventif sehingga tidak perlu menunggu sampai kolam renang kotor atau rusak.

- d. Fasilitas *children playground*: Pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk membuka akses jalan baru menuju *children playground* yaitu membuat pintu pada *basement 2* yang menghadap langsung ke *children playground* sehingga tamu tidak perlu melewati anak tangga yang cukup tinggi dan berbahaya bagi anak-anak. Selain itu, hotel juga sebaiknya mempertimbangkan untuk menyediakan fasilitas *children playground* yang terletak pada ruangan tertutup seperti *lobby* agar alat permainan anak-anak yang disediakan menjadi lebih terawat dan dapat digunakan oleh tamu secara lebih optimal. Dengan disediakannya *mini children playground* di *lobby* juga dapat membantu tamu untuk lebih menyadari keberadaan dari fasilitas *children playground*, karena seringkali fasilitas *children playground* tidak diketahui karena tempatnya yang sulit untuk di akses.
 - e. Fasilitas *massage & spa*: Pelayanan yang diberikan *massage & spa* sebaiknya lebih ditingkatkan lagi yaitu dengan memberikan jasa pijat yang berkualitas dan pemberian jasa pijat tersebut harus dilakukan oleh karyawan yang memang terampil pada bidangnya. Selain itu, kebersihan dan kenyamanan dari tempat *massage & spa* juga harus diperhatikan agar tamu yang memanfaatkan fasilitas tersebut dapat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
 - f. Fasilitas *meeting room*: Pihak hotel sebaiknya lebih memperhatikan lagi *meeting room* yang disediakan dengan melakukan pemeriksaan pada setiap fasilitas di dalamnya yang mendukung kegiatan tamu, contohnya seminar. Apabila *meeting room* digunakan untuk seminar, maka fasilitas pendukung seperti *sound system*, mikrofon, proyektor harus dipastikan dapat digunakan dengan baik, dan penataan ruangan yang sesuai, agar tamu yang memanfaatkan fasilitas tersebut merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Sarana penyampaian keluhan terkait kualitas pelayanan jasa masih belum memadai: Sebaiknya *guest comment* yang telah diisi oleh tamu dan dimasukkan ke dalam kotak khusus yang berada di *front office*, pada akhir hari langsung dikumpulkan oleh *executive secretary*, sehingga dapat mengurangi risiko adanya *guest comment* yang dimanipulasi untuk kepentingan tertentu. Kotak khusus yang

berada di *front office* sebagai tempat pengumpulan *guest comment* yang telah diisi oleh tamu dikunci, dan hanya *executive secretary* yang memiliki akses untuk membuka kotak khusus tersebut. Evaluasi atas *guest comment* sebaiknya dilakukan setiap hari sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat segera diperbaiki dan tidak terulang kembali di kemudian hari. Pihak hotel dapat mempertimbangkan untuk melakukan undian setiap bulannya dengan hadiah *voucher* diskon menginap di Grand Setiabudi Hotel yang dapat digunakan di masa yang akan datang bagi tamu yang mengisi *guest comment* dengan harapan dapat menarik tamu agar bersedia untuk mengisi *guest comment* yang telah disediakan oleh hotel.

Dari hasil penelitian ini, Grand Setiabudi Hotel diharapkan dapat melakukan pemeriksaan operasional secara konsisten setiap tahunnya untuk membantu dalam menemukan kekurangan-kekurangan yang ada dan memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., dkk. (2013). *Marketing Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Arens, A. A., dkk. (2017). *Auditing and Assurance Services : An Integrated Approach*. 16th Edition. Edinburg UK: Pearson Education Limited.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). Edisi 12. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. United States: Pearson Education, Inc.
- Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. (2012). *Fourth Edition. Service Operations Management*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2014). Edisi 3. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Reider, R. (2002). Edisi 3. *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Republik Indonesia. 1978. Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata Nomor 22 Tahun 1978 tentang Kriteria Klasifikasi Hotel. Jakarta.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems Fourteenth Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Edisi 7. *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach*. Cheichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50 (5):27-36.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). Edisi 2. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wiyasha, IBM. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.