

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI
EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL
(STUDI KASUS PADA GRAND SETIABUDI HOTEL
BANDUNG)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Cynthia Erika Agustine
2014130211**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**OPERATIONAL REVIEW FOR ASSESSING THE
EFFECTIVENESS OF SERVICE QUALITY TO
INCREASE HOTEL GUESTS SATISFACTION
(CASE STUDY ON GRAND SETIABUDI HOTEL
BANDUNG)**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Accounting

**By
Cynthia Erika Augustine
2014130211**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENILAI
EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL
(STUDI KASUS PADA GRAND SETIABUDI HOTEL
BANDUNG)**

Oleh:

Cynthia Erika Agustine

2014130211

PERSETUJUAN SKRIPSI


Bandung, Desember 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,



Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.

Pembimbing Skripsi,



Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Cynthia Erika Agustine
Tempat, tanggal lahir : Karawang, 20 Agustus 1996
NPM : 2014130211
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional untuk Menilai Efektivitas Kualitas Pelayanan
Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel
(Studi Kasus pada Grand Setiabudi Hotel Bandung)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Desember 2019

Pembuat pernyataan:



(Cynthia Erika Agustine)

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata di Indonesia, Kota Bandung termasuk kota yang mengalami perkembangan pesat dalam dunia pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari semakin beragamnya wisata alam, wisata kuliner, wisata belanja, dan tempat wisata lainnya yang membuat Kota Bandung semakin banyak didatangi wisatawan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung juga menyebabkan perkembangan dalam dunia usaha perhotelan menjadi meningkat karena para wisatawan pasti memerlukan tempat untuk beristirahat saat melakukan wisata. Meningkatnya jumlah hotel yang ada, membuat persaingan pada dunia usaha perhotelan menjadi semakin kompetitif. Salah satu keunggulan kompetitif yang harus dimiliki oleh hotel untuk dapat mempertahankan keberlangsungan bisnisnya adalah kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan jasa yang baik dapat memberikan rasa kepuasan tamu hotel. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, penting bagi Grand Setiabudi Hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus, maka dari itu perlu dilakukan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel.

Pemeriksaan operasional adalah pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan sudut pandang manajemen untuk mengevaluasi seluruh rangkaian aktivitas operasi perusahaan sudah berjalan efektif, efisien, dan ekonomis, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kegiatan operasi perusahaan. Perusahaan menerapkan pengendalian intern sebagai alat untuk memastikan tujuan perusahaan tercapai. Untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu, perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode studi deskriptif. Sumber data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan yaitu wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka yaitu membaca teori-teori terkait pemeriksaan operasional dan kualitas pelayanan jasa. Data yang telah dikumpulkan tersebut kemudian dianalisis dengan mengevaluasi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta evaluasi pada hasil kuesioner. Objek penelitian yang dikaji adalah pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa.

Peneliti melakukan pemeriksaan operasional yang bersifat preventif pada Grand Setiabudi Hotel karena masih terdapat keluhan dari tamu mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel, sehingga peneliti menentukan masalah tersebut sebagai *critical area*. Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan, peneliti menemukan tiga temuan. Temuan tersebut antara lain, kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan mendapat penilaian baik dengan rata-rata skor sebesar 79,08%, namun masih ada kekurangan-kekurangan yang dirasakan tamu terkait kualitas pelayanan jasa tersebut. Rata-rata skor dari masing-masing dimensi: dimensi *tangibles* sebesar 77,96%, dimensi *reliability* sebesar 77,24%, dimensi *responsiveness* sebesar 78,8%, dimensi *assurance* sebesar 82,08%, dan dimensi *empathy* sebesar 79,36%. Fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan hotel dan sarana penyampaian keluhan terkait kualitas pelayanan jasa hotel juga masih kurang memadai. Secara umum, masih terdapat 22% tamu yang secara keseluruhan tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan, 21% tamu tidak mempunyai keinginan untuk kembali menginap serta 17% tamu tidak ingin merekomendasikan hotel kepada pihak lain. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional ini dilakukan untuk memperbaiki kelemahan pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa, kepuasan tamu hotel

ABSTRACT

As the development of tourism in Indonesia, Bandung city has rapid development in tourism as well. It can be seen from many natural attractions, culinary tours, shopping tours, and other tourist attractions which make Bandung city is increasingly visited by tourists. Many tourists who visit Bandung city also cause the development of hospitality business because tourists absolutely need place to rest while doing traveling. The development of number of hotel makes more competitive. One of the competitive advantages which belong to the hotel to be able to maintain business continuity is the quality of the services provided. Good service quality can provide a sense of satisfaction of hotel guests. As a company engaged in the service sector, it is important for Grand Setiabudi Hotel to continuously improve the quality of service. Thus, operational review on the quality of the services provided are expected to improve the satisfaction of hotel guests.

Operational review is a test conducted based on management's perspective to evaluate or make sure that all the series of company operations has been effective, efficient and economical, and provides recommendations which can be used to improve and enhance the company's operations. The company implements internal control as a tool to ensure the company's goals are achieved. In order to increase guest satisfaction, companies must be able to provide good quality services. There are five dimensions of service quality which are the tangibles, the reliability, the responsiveness, the assurance, and the empathy dimensions.

In this research method used was descriptive study. Data sources were collected in the form of primary data and secondary data. Data collection were carried out by means of field studies which were interviews, observations, questionnaires, documentation and literature studies such as reading theories related to operational inspection and service quality. Furthermore, the data collected were analyzed by evaluating the results of interviews, observations, and documentation, as well as evaluating the results of the questionnaire. The object of research examined is operational examination of the quality of services.

Researcher presented preventive operational testing at Grand Setiabudi Hotel because there were complaints from guests about service quality. Thus, researchers determined the problem as a critical area. Based on operational examinations conducted, researchers found three findings. The findings were as follow; the quality of services provided by hotels based on five dimensions of service quality received a good rating with an average score of 79.08%. However, there were still deficiencies felt by guests regarding the quality of these services. The average score of each dimension were as follow: tangibles dimension of 77.96%, reliability dimension of 77.24%, responsiveness dimension of 78.8%, assurance dimension of 82.08%, and empathy dimension of 79.36%. The supporting facilities provided by the hotel and the means to submit complaints regarding the quality of hotel services were also still inadequate. In general, there were still 22% of guests who were overall dissatisfied with the services quality provided, 21% of guests had no desire to return to stay and 17% of guests did not want to recommend the hotel to others. Therefore, this operational review was conducted to fix weaknesses on the quality of services given by the hotel to improve the guest's satisfaction.

Keywords: operational review, service quality, hotel guest's satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pemeriksaan Operasional untuk Menilai Efektivitas Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Para Tamu Hotel (Studi Kasus pada Grand Setiabudi Hotel Bandung).

Penyusunan skripsi ini tak luput dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah memberi banyak bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Papa Thedy Gunawan dan Mama Liana Wati yang selalu mendukung, mengingatkan dan mendoakan peneliti dari awal menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini sehingga peneliti dapat menerima gelar sarjana.
2. Adik – adik tersayang, Widyawati Caesaria S. dan Hendra Delapanantyo A. Terima kasih telah menjadi adik yang baik dan perhatian, yang selalu memberikan semangat, mendoakan, dan menghibur peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu dan tenaga dalam pembuatan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Agustinus Susilo, S.E., CMA., M.Ak. selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti dan memberikan saran agar hasil penelitian ini menjadi lebih sempurna.
7. Seluruh pihak Grand Setiabudi Hotel yang telah memberikan izin bagi peneliti untuk menggunakan Grand Setiabudi Hotel sebagai objek penelitian dan bersedia memberikan waktu serta informasi yang diperlukan untuk penelitian.
8. Sahabat terdekat peneliti, Ruthiany, Vianca, Kezia, Patricia, dan Helen yang telah menemani sejak SMA hingga saat ini. Terima kasih karena selalu menemani peneliti, mendengarkan cerita, menghibur secara langsung maupun tidak langsung,

dan memberikan bantuan serta dukungan kepada peneliti dalam berbagai hal. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik yang selalu memberikan semangat dan perhatian kepada peneliti. Semoga persahabatan kita dapat terus berlanjut hingga nanti ya! ☺

9. ‘Tim Nyubuh’ yaitu Theresia Cindy, Nicolas Atin, Widia Averina, Muhammad Zaqi, dan Fransisca Shinta sebagai teman satu bimbingan dan juga teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih untuk segala bantuan, semangat, candaan, dan perhatian yang diberikan pada saat mengerjakan skripsi ini. Semangat untuk kita semua, *God bless you all and see you on top!!* ☺
10. Melvina, Jerissa, Johanna, Esthe, Cecen, Webe, Ivan, Iwan, Yudia, Bernard, Syesye, Yosevlyn, Metta, Vera, Laura, Vero, Avel, Fandy, Derry selaku sahabat terdekat yang telah menemani peneliti dalam menjalani masa perkuliahan. Terima kasih atas segala bantuan, semangat, perhatian, hiburan, candaan dan kenangannya selama ini. Semoga kalian semua selalu diberkati dan sukses!
11. Teman-teman angkatan 2014 Akuntansi UNPAR lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi teman yang baik selama peneliti berkuliah dan melengkapi hari-hari peneliti dengan canda dan tawa.
12. Seluruh member; KMS, KJM, ZYX, BBH, KJD, PCY, DKS, KJI, OSH. Terima kasih karena telah menjadi *moodbooster* terbaik bagi peneliti dalam hal apapun. *Maybe I wasn't here when it started, but I promise will be here till the end. Thankyou boys, for existing. Let's love, forever! <3*
13. Putri Hanifah, ‘DBM’ Family, Sara Fadilah, Kak Fris, ‘L-Gesrek’, dan seluruh teman – teman ‘Eris’ yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih karena telah menjadi keluarga baru bagi peneliti yang memberikan bantuan, hiburan dan semangat kepada peneliti. *We are one!* ☺
14. Semua teman, keluarga, dan pihak-pihak lainnya yang secara tidak langsung terlibat dalam penyusunan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian kata pengantar ini dibuat, mohon maaf apabila masih terdapat kekurangan serta kesalahan pada penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membacanya.

Bandung, Desember 2019

Cynthia Erika Augustine

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pemeriksaan	10
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	10
2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....	10
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	12
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	12
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	14
2.2.4. Jenis – Jenis Pemeriksaan Operasional	14
2.2.5. Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional	15
2.3. Efektivitas dan Efisiensi	20
2.4. Pengendalian Intern	20
2.4.1. Pengertian Pengendalian Intern.....	20
2.4.2. Tujuan Pengendalian Intern.....	21
2.4.3. Komponen Pengendalian Intern	22
2.5. Kualitas	23
2.6. Jasa.....	23
2.6.1. Pengertian Jasa	23

2.6.2. Karakteristik Jasa.....	24
2.6.3. Kualitas Jasa	25
2.6.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	25
2.7. Kepuasan Pelanggan	26
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
2.8. Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.9. Hotel.....	29
2.9.1. Pengertian Hotel	29
2.9.2. Klasifikasi Hotel.....	29
2.9.3. Produk Hotel dan Karakteristiknya	33
2.9.4. Standar Hotel	33
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	35
3.1. Metode Penelitian	35
3.1.1. Operasionalisasi Variabel.....	35
3.1.2. Sumber Data	37
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data	38
3.1.4. Teknik Pengolahan Data.....	42
3.1.5. Kerangka Penelitian.....	44
3.2. Objek Penelitian.....	48
3.2.1. Profil Singkat Perusahaan.....	48
3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan	49
3.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	50
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan	51
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Hotel.....	59
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	62
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	73
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	75
4.3.1. Hasil wawancara dengan <i>General Manager</i> dan <i>Sales Manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan	

terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel.....	76
4.3.2. Hasil wawancara dengan <i>Front Office Manager</i> dan <i>Duty Manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel	91
4.3.3. Hasil wawancara dengan <i>Assistant Executive Housekeeper</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel.....	102
4.3.4. Hasil wawancara dengan <i>Food and Beverage Manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel.....	116
4.3.5. Hasil observasi terhadap fasilitas yang disediakan hotel dan kinerja karyawan dalam melayani tamu yang menginap	121
4.3.6. Menyebarkan kuesioner terkait kualitas pelayanan jasa kepada tamu yang menginap dan menganalisis hasil kuesioner tersebut	127
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	216
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional Untuk Menilai Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel.....	240
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	249
5.1. Kesimpulan	249
5.2. Saran	252
DAFTAR PUSTAKA	258
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	47
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Grand Setiabudi Hotel.....	50
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	129
Gambar 4.2. Tipe Kamar yang Dipilih Responden untuk Menginap	130
Gambar 4.3. Frekuensi Responden Menginap di Grand Setiabudi Hotel	131
Gambar 4.4. Sumber Responden Mengetahui Grand Setiabudi Hotel.....	133
Gambar 4.5. Cara Pemesanan Kamar Hotel yang Dilakukan Responden	134
Gambar 4.6. Tujuan Responden Mengunjungi Bandung.....	135
Gambar 4.7. Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Karena Lokasi Hotel yang Strategis.....	136
Gambar 4.8. Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Karena Harga yang Ditawarkan Relatif Wajar	137
Gambar 4.9. Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Karena Tersedianya Fasilitas yang Dibutuhkan.....	139
Gambar 4.10. Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Karena Kondisi Hotel Terlihat Bagus dan Nyaman.....	140
Gambar 4.11. Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Karena Ulasan Baik di Internet Terkait Pelayanan yang Diberikan.....	141
Gambar 4.12. Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Karena Alasan Lainnya	142
Gambar 4.13. Penilaian Responden Terhadap Keadaan Hotel Secara Keseluruhan Sudah Nyaman dan Terjaga Kebersihannya	144
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terhadap Keadaan Kamar Hotel yang Bersih dan Nyaman	146
Gambar 4.15. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan Hotel Sudah Memadai.....	148
Gambar 4.16. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas yang Disediakan di Dalam Kamar Hotel Sudah Memadai	150
Gambar 4.17. Penilaian Responden Terhadap Penampilan Karyawan yang	

	Bertugas di Hotel Sudah Rapi, Bersih dan Sopan.....	152
Gambar 4.18.	Penilaian Responden Terhadap Kamar Hotel yang Diberikan Sudah Sesuai dengan Apa yang Dijanjikan Sebelumnya.....	154
Gambar 4.19.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Hotel Dapat Digunakan oleh Tamu pada Saat Menginap Secara Optimal.....	156
Gambar 4.20.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Hotel Telah Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Selama Menginap Sesuai dengan yang Dijanjikan	157
Gambar 4.21.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Hotel Selalu Bersedia untuk Memenuhi Permintaan Sesuai dengan yang Diharapkan oleh Tamu.....	159
Gambar 4.22.	Penilaian Responden Terhadap Kinerja dari Karyawan <i>Front Office</i> untuk <i>Standby</i> 24 jam dan Selalu Siap untuk Membantu Tamu Hotel Sudah Sesuai dengan Apa yang Diharapkan Tamu.....	161
Gambar 4.23.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan <i>Front Office</i> Mampu Melayani Proses <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> dengan Cepat dan Tepat.....	164
Gambar 4.24.	Penilaian Responden Terhadap Penyampaian Informasi oleh Karyawan Hotel Terkait Apa yang Dibutuhkan Tamu Telah Dilakukan dengan Cepat dan Tepat	166
Gambar 4.25.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Mampu Melayani Kebutuhan Tamu Hotel dengan Cepat	167
Gambar 4.26.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Tanggap dalam Menangani Permintaan Maupun Keluhan yang Disampaikan oleh Para Tamu	169
Gambar 4.27.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Dapat Memberikan Solusi atas Masalah yang Dihadapi Tamu Hotel Selama Menginap dengan Cepat.....	171
Gambar 4.28.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Telah Berperilaku Baik, Sopan, dan Ramah dalam Melayani Tamu Hotel.....	174

Gambar 4.29.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Memadai Terkait Berbagai Hal yang Berhubungan dengan Hotel.....	175
Gambar 4.30.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan dapat Menjaga Keamanan Identitas Tamu Hotel dengan Tidak Menyebarkan Kepada Pihak yang Tidak Berkepentingan	177
Gambar 4.31.	Penilaian Responden Terhadap Hotel Sudah Dilengkapi dengan Sistem Keamanan yang Memadai	178
Gambar 4.32.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Hotel Dapat Menciptakan Suasana yang Kondusif Selama Tamu Menginap Sehingga Tamu Merasa Aman Ketika Berada di Hotel	180
Gambar 4.33.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Selalu Berupaya untuk Mendahulukan Kepentingan dan Kebutuhan Tamu Hotel..	183
Gambar 4.34.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Bersedia untuk Mendengarkan Keluhan yang Disampaikan Tamu Hotel Terkait Pelayanan yang Diberikan oleh Hotel.....	184
Gambar 4.35.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Memiliki Sikap yang Bersahabat dalam Melayani Tamu Hotel	186
Gambar 4.36.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Memberikan Perhatian dan Kepedulian pada Saat Melayani Tamu Hotel.....	187
Gambar 4.37.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Menawarkan Bantuan kepada Tamu Hotel.....	189
Gambar 4.38.	Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh <i>Blooming Restaurant</i> Sudah Memuaskan	193
Gambar 4.39.	Penilaian Responden terhadap Menu Makanan dan Minuman yang Disediakan di <i>Blooming Restaurant</i> Bervariasi dan Memiliki Cita Rasa yang Enak	195
Gambar 4.40.	Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan dan Variasi Barang-Barang yang Dijual di <i>Mini Mart (BarMart)</i> Sudah Memadai	198
Gambar 4.41.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Olahraga yang Disediakan oleh Hotel Sudah Memadai.....	201

Gambar 4.42.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas <i>Children Playground</i> yang Disediakan oleh Hotel Sudah Memadai	203
Gambar 4.43.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas <i>Massage & Spa</i> yang Disediakan oleh Hotel Sudah Memadai	205
Gambar 4.44.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas <i>Meeting Room</i> yang Disediakan oleh Hotel Sudah Memadai	206
Gambar 4.45.	Responden Merasa Puas dengan Kualitas Pelayanan Jasa yang Telah Diberikan Grand Setiabudi Hotel Secara Keseluruhan.....	210
Gambar 4.46.	Responden Mempunyai Keinginan untuk Kembali Menginap di Grand Setiabudi Hotel.....	211
Gambar 4.47.	Responden Akan Merekomendasikan Grand Setiabudi Hotel kepada Pihak Lain	212
Gambar 4.48.	Hal-Hal yang Perlu Ditingkatkan oleh Grand Setiabudi Hotel agar Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Dapat Sesuai dengan Kebutuhan dan Keinginan Tamu	213

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 4.1. Konfigurasi Penggantian Nomor Lantai di Grand Setiabudi Hotel	66
Tabel 4.2. Rata-Rata Skor Dimensi Tangibles	153
Tabel 4.3. Rata-Rata Skor Dimensi Reliability	163
Tabel 4.4. Rata-Rata Skor Dimensi Responsiveness	173
Tabel 4.5. Rata-Rata Skor Dimensi Assurance	181
Tabel 4.6. Rata-Rata Skor Dimensi Empathy	190
Tabel 4.7. Rata-Rata Skor Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	191
Tabel 4.8. Keseluruhan Skor dari Fasilitas yang Diberikan oleh Grand Setiabudi Hotel	208
Tabel 4.9. Kritik dan Saran Terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Perlu Ditingkatkan Grand Setiabudi Hotel	214

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan *Sales Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan *Front Office Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 4. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan *Sales Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan *Front Office Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan *Duty Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 9. Hasil Wawancara dengan *Assistant Executive Housekeeper* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 10. Hasil Wawancara dengan *Food and Beverage Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 11. Hasil Observasi pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 12. Dokumentasi Grand Setiabudi Hotel
- Lampiran 13. Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Profil Responden dan Pertimbangan Responden Memilih Grand Setiabudi Hotel Sebagai Tempat Menginap
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 17. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness*

- Lampiran 18. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurance*
- Lampiran 19. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Empathy*
- Lampiran 20. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Fasilitas-Fasilitas yang Diberikan Grand Setiabudi Hotel
- Lampiran 21. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Kesimpulan serta Kritik dan Saran dari Responden
- Lampiran 22. Perkiraan Biaya yang Dibutuhkan untuk Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 23. Perencanaan Waktu Rutin untuk Pemeriksaan dan Perawatan Fasilitas Hotel
- Lampiran 24. Alokasi Jumlah Karyawan *Front Desk* yang Harus *Standby* di *Front Office* Setiap Hari (*Weekday* dan *Weekend/High Season*)
- Lampiran 25. Rekomendasi *Guest Request/Complaint Form*
- Lampiran 26. Pilihan Menu yang Dapat Disajikan di *Blooming Restaurant* (Rekomendasi)
- Lampiran 27. Contoh Pernyataan yang Dapat Dicantumkan pada *Guest Comment* Terkait Adanya Undian Berhadiah *Voucher* bagi Tamu yang Mengisi *Guest Comment*
- Lampiran 28. Perkiraan Jumlah *Amenities* (Sandal Hotel) yang Sebaiknya Dibeli oleh Pihak Hotel

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis yang semakin hari kian pesat menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dalam dunia bisnis yang kompetitif. Setiap perusahaan pasti ingin terus mempertahankan keberlangsungannya, oleh karena itu masing-masing perusahaan harus mampu mengembangkan keunggulan yang dimiliki. Salah satu dunia bisnis yang semakin berkembang pesat saat ini adalah dunia bisnis dalam sektor jasa. Perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa sangat penting untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggannya. Berkaitan dengan hal tersebut banyak perusahaan jasa saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Untuk dapat mempertahankan keberlangsungan bisnis, perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif perusahaan dapat diperoleh dengan mengembangkan keunggulan yang telah dimiliki dan melakukan perbaikan secara terus-menerus agar dapat mempertahankan keunggulan tersebut. Salah satu keunggulan kompetitif suatu perusahaan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan memiliki peran penting dalam mempertahankan keberlangsungan suatu perusahaan, terutama dalam perusahaan jasa. Dewasa ini, banyak pelanggan yang lebih mengutamakan nilai dari suatu produk/jasa yang mereka peroleh daripada nominal harga dari produk/jasa itu sendiri. Mereka cenderung rela mengeluarkan uang lebih dengan tujuan agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Bagi perusahaan jasa, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus karena perilaku pelanggan yang cenderung berubah-ubah menyebabkan kebutuhan pelanggan terus berubah dan harapan pelanggan juga meningkat.

Dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan salah satunya adalah dengan memberikan kesan/citra yang baik kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan jasa yang baik. Jika perusahaan

memiliki kualitas pelayanan jasa yang baik, maka dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan memungkinkan terciptanya loyalitas pelanggan, sehingga hal tersebut menyebabkan pelanggan membeli ulang produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan dan memberikan kesan yang baik pula bagi orang lain atas kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan yang berhasil dicapai oleh perusahaan dapat menciptakan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan sehingga secara tidak langsung dapat membantu meningkatkan *profit* perusahaan. Namun sebaliknya, jika pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan maka tidak menutup kemungkinan jika pelanggan menjadi kecewa dan memilih untuk beralih ke perusahaan pesaing yang dirasa dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka terkait pelayanan jasa.

Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata di Indonesia, Kota Bandung termasuk kota yang mengalami perkembangan pesat dalam dunia pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari semakin beragamnya wisata alam, wisata kuliner, wisata belanja, dan tempat wisata lainnya yang membuat Kota Bandung semakin banyak didatangi wisatawan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung juga menyebabkan perkembangan dalam dunia usaha perhotelan semakin pesat. Para wisatawan pasti memerlukan tempat untuk beristirahat selagi menikmati tempat wisata yang tersedia. Berbagai pilihan hotel saat ini sudah tersedia di Bandung, dari hotel dengan kelas bintang satu hingga hotel dengan kelas bintang lima. Selain itu juga wisatawan dapat memilih lokasi hotel yang berada di sekitar pusat bisnis atau lebih memilih yang berada dekat dengan tempat wisata.

Grand Setiabudi Hotel merupakan salah satu hotel yang kerap kali menjadi pilihan bagi wisatawan sebagai tempat beristirahat saat berkunjung ke Bandung. Grand Setiabudi Hotel sudah berdiri sejak akhir tahun 2005 dan merupakan hotel bintang empat yang terletak di Jl. DR. Setiabudi, Bandung, Jawa Barat. Grand Setiabudi Hotel memiliki total 67 unit kamar hotel. Terdapat 6 jenis tipe kamar hotel yang disediakan, yaitu *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Super Deluxe Room*, *Junior Suite Room*, *Executive Suite Room*, dan *Grand Suite Room*. Fasilitas dan layanan yang disediakan Grand Setiabudi Hotel antara lain *air conditioner*, *hot and cold water*, *TV Cable*, *Wi-Fi*, *electronically key card access*, *save deposit box in every room*, *pantry*,

hair dryer, coffee/tea maker, room service, laundry service, restaurant, mini market, meeting room, swimming pool, fitness centre, jogging track, children playground, massage and spa, driver room, dan wide parking area.

Selama beroperasi sejak akhir tahun 2005, Grand Setiabudi Hotel sudah melakukan banyak pengembangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa agar dapat mencapai kepuasan pelanggan. Pengembangan yang dilakukan seperti adanya penggantian personel manajemen dengan yang lebih berpengalaman ataupun pembaharuan visi dan misi sebagai perusahaan jasa yang dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, namun pada kenyataannya masih juga belum mencapai kepuasan para tamu yang optimal. Masih saja ada tamu yang menyampaikan keluhannya selama menginap di Grand Setiabudi Hotel. Keluhan yang disampaikan sangat beragam, mulai dari keluhan terhadap kebersihan kamar dan fasilitas yang disediakan yang kerap kali masih terdapat debu pada beberapa area dan terciumnya aroma tidak sedap pada saat tamu pertama kali masuk ke kamar. Keberadaan fasilitas *amenities* seperti handuk, alat mandi, dan keset yang kurang lengkap. Keluhan pada fasilitas yang tersedia seperti *AC* kurang dingin, *Wi-Fi* yang lambat, *water heater* di kamar mandi yang kurang berfungsi dengan baik karena air panas yang keluar hanya dapat digunakan untuk 1-2 orang saja dengan durasi yang sebentar. Selain itu juga adanya keluhan terkait kualitas dan variasi makanan yang disediakan di restaurant pada saat *breakfast*. Sampai dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel seperti waktu *check in* yang terkadang tidak sesuai dengan jam yang sudah ditentukan karena ada keterlambatan dalam menyelesaikan *housekeeping*.

Menurut *CEO* sekaligus *founder* salah satu *hospitality management* di kota Bandung yang dilansir dalam Arcom.co.id (Arcom Media), perkembangan bisnis hotel di kota Bandung tergolong tinggi sehingga persaingan bisnisnya terbilang berat dengan diikuti jumlah wisatawan yang datang ke kota Bandung semakin bertambah¹. Dari pernyataan tersebut dapat terlihat bahwa sangat mungkin bagi Grand Setiabudi Hotel memiliki banyak pesaing di sekitarnya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Grand Setiabudi Hotel harus selalu berfokus dalam meningkatkan kualitas

¹<http://arcom.co.id/2018/12/21/perkembangan-terkini-dbest-hospitality-dan-rozelle-hotel-bandung/>

pelayanan karena aktivitas utama sebuah perusahaan jasa adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pelanggan. Maka dari itu, Grand Setiabudi Hotel hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dimiliki agar dapat memenuhi harapan para tamu yang memilih Grand Setiabudi Hotel sebagai tempat beristirahat.

Berkaitan dengan hal tersebut maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa di Grand Setiabudi Hotel diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tidak ragu lagi untuk kembali menginap di Grand Setiabudi Hotel, bahkan mempromosikannya juga kepada orang lain. Hal ini dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang secara tidak langsung dapat berdampak baik bagi keberlangsungan Grand Setiabudi Hotel.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang telah diterapkan oleh Grand Setiabudi Hotel?
2. Bagaimana penilaian para tamu hotel terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan di Grand Setiabudi Hotel?
3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Grand Setiabudi Hotel dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti ungkapkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diterapkan oleh Grand Setiabudi Hotel.
2. Mengetahui penilaian para tamu hotel terkait kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan di Grand Setiabudi Hotel.

3. Mengetahui peranan pemeriksaan operasional bagi Grand Setiabudi Hotel terkait kualitas pelayanan jasa yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai manfaat dilakukannya pemeriksaan operasional terhadap kegiatan operasi perusahaan, khususnya dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Dari hasil penelitian ini, perusahaan juga dapat mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan fasilitas yang disediakan dan kualitas pelayanan telah diberikan. Selain itu, perusahaan mendapatkan rekomendasi dan saran perbaikan yang dapat digunakan sebagai pertimbangan agar dapat memberikan pelayanan jasa yang lebih baik lagi bagi para pelanggan sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan yang optimal.

2. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti mendapatkan pengalaman dalam melakukan pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa khususnya pada hotel. Selain itu, diharapkan dari pengalaman yang didapat dalam melakukan pemeriksaan operasional tersebut dapat memperluas wawasan serta pemahaman peneliti untuk kedepannya.

3. Bagi Pembaca

Melalui penelitian ini diharapkan pembaca dapat memperoleh informasi terkait pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa, khususnya pada hotel. Selain itu, pembaca juga dapat menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan jasa seperti apa yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian serupa maupun penelitian selanjutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Semakin berkembangnya dunia usaha, maka semakin tinggi juga tingkat persaingan di dalamnya. Sehubungan dengan hal tersebut, setiap perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Selain itu, perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik bagi pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelanggan memiliki peran penting bagi perusahaan dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya, maka dari itu perlu untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang optimal dapat tercapai apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik bagi pelanggan. Kualitas menurut Heizer dan Render (2017:255) didefinisikan sebagai karakteristik dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jasa sendiri menurut Kotler dan Armstrong (2016:256) didefinisikan sebagai suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Dalam memberikan kualitas pelayanan jasa, perusahaan harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat menciptakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan.

Kebutuhan dan harapan setiap pelanggan sangatlah beragam dan cenderung berubah-ubah, dan hal tersebut bukanlah suatu hal yang dapat dikendalikan oleh perusahaan. Berkaitan dengan hal tersebut, perusahaan perlu untuk selalu memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan. Pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan haruslah yang berkualitas, maksudnya adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan jasa yang berkualitas tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya saja namun juga fasilitas yang memadai sebagai penunjang pelaksanaan dari pelayanan tersebut. Semakin berkualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan, semakin mungkin pelanggan merasa puas. Sebaliknya jika

pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut masih kurang, maka pelanggan kecewa dan tidak merasa puas.

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan, menurut Johnston, dkk (2012:102) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil penilaian keseluruhan pelanggan terhadap proses layanan, pengalaman yang dirasakan dan manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Maka dari itu perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan terciptanya hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan sehingga dapat membantu perusahaan dalam menjaga keberlangsungan usahanya.

Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:2) adalah suatu proses menganalisis aktivitas dan operasi di dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area bermasalah yang perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pemeriksaan operasional memiliki peran penting dalam penilaian kinerja perusahaan karena dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengetahui area mana yang bermasalah dan segera melakukan perbaikan pada area tersebut sehingga kinerja perusahaan dapat menjadi lebih baik. Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:39) dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu tahap *planning*, tahap *work program*, tahap *field work*, tahap *development of findings and recommendations*, dan tahap *reporting*. Hasil pemeriksaan yang berupa *report* disampaikan ke perusahaan dalam rangka untuk memberikan rekomendasi atas pemeriksaan operasional yang telah dilakukan.

Pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai alat untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2014:217) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan, antara lain *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi sesuatu yang dapat dilihat secara nyata, seperti penampilan fisik dari fasilitas, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan perusahaan untuk menunjang pemberian pelayanan, serta penampilan karyawan. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan

sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, terpercaya dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kesadaran dan kesediaan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan pelanggan, sikap tanggap karyawan dalam merespon keluhan serta menyelesaikannya dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, sifat ramah dan dapat dipercaya dari karyawan dalam melayani pelanggan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan dengan memberikan kepedulian dan pengertian untuk bertindak mengutamakan kepentingan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan harus memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan jasa seperti diatas, maka dari itu dalam penelitian ini dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang ditujukan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler and Keller (2016:153), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan hasil kinerja yang diterima dan dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Penilaian pelanggan terhadap baik buruknya kinerja suatu produk/jasa dapat bergantung pada beberapa faktor, salah satunya terkait hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan perusahaan. Pelanggan cenderung lebih sering membentuk persepsi yang lebih baik terhadap suatu produk/jasa jika kinerja yang sudah mereka rasakan bersifat positif. Semakin baik kualitas pelayanan jasa yang diberikan, maka semakin baik pula penilaian pelanggan terhadap kinerja tersebut.

Bagi perusahaan jasa, khususnya hotel, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolok ukur yang dapat dipakai untuk menjamin keberlangsungan usahanya karena pelanggan merupakan pengguna utama dari jasa yang disediakan oleh perusahaan. Melalui pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan, perusahaan dapat melakukan evaluasi dan mengidentifikasi potensi kelemahan-kelemahan yang ada. Dari kelemahan yang ada tersebut kemudian dikembangkan dengan mencari informasi terkait kondisi yang terjadi, kriteria yang seharusnya, penyebab dan dampak dari kelemahan tersebut, dan melakukan

rekomendasi perbaikan untuk membantu pihak manajemen hotel dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan bagi para tamunya. Apabila kualitas pelayanan jasa tersebut ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung dapat menciptakan kesetiaan pelanggan dengan perusahaan.

Pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel juga dibahas dalam jurnal Susepti, dkk (2017:33-34). Dalam jurnal tersebut diketahui bahwa dengan adanya pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang sangat baik dapat memunculkan kepuasan yang dirasakan tamu hotel. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan tamu hotel maka pelayanan yang diberikan dianggap berhasil (memuaskan) dan menimbulkan kesan baik dari tamu terhadap hotel dan dapat memicu adanya kepercayaan atau penggunaan jasa berulang dari tamu hotel. Timbulnya kepuasan tamu hotel tersebut dapat disebabkan karena adanya kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan fasilitas hotelnya, serta karyawan hotel merespons kebutuhan dan keinginan tamu hotel dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu tersebut dengan mudah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh tamu sebagai penerima pelayanan tersebut.