

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Hotel Hay Bandung, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional untuk menilai kualitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan para tamu. Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan dan prosedur mengenai kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh hotel kepada para tamu secara keseluruhan sudah cukup baik, yaitu Hotel Hay Bandung sudah memberikan kemudahan dalam prosedur pemesanan kamar yang dapat dilakukan oleh para tamu melalui beberapa cara, yaitu pemesanan dapat melalui telepon, *Online Travel Agent (OTA)*, *corporate* / kontrak perusahaan, *social media*, dan datang langsung ke hotel (*walk – in*). Prosedur registrasi baik *check in* maupun *check out* di Hotel Hay Bandung juga sudah tertata dan terstruktur dengan baik dan dilakukan dengan cepat dan tepat.

Hotel Hay Bandung sudah memiliki sarana evaluasi atas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada para tamu yaitu melalui *review* yang telah diberikan para tamu pada *Online Travel Agent*. Selain itu, pemeriksaan terhadap *review* tersebut telah dilakukan secara rutin setiap dua minggu sekali dan didiskusikan antara *Hotel Manager* dan *Sales Executive*.

Untuk pembersihan kamar yang dilakukan oleh karyawan *House Keeping* bagian kamar sudah memiliki standar waktu yang telah ditetapkan yaitu sekitar 15 – 25 menit. *House Keeping* juga telah memiliki jadwal untuk melakukan *General Cleaning* sebanyak satu kali dalam seminggu untuk membersihkan seluruh area hotel secara merinci. Selain itu, bagian *House Keeping* bagian kamar juga memiliki *urgent cleaning system* yaitu sistem mendahulukan pembersihan kamar oleh karyawan *House Keeping* yang bertanggung jawab atas kamar tersebut untuk segera mendahulukan kamar yang dipakai oleh tamu selanjutnya yang sudah melakukan proses *check in*. Setiap

kamar di Hotel Hay Bandung sudah memiliki *standard room setup* dan standar kebersihan yang harus dipenuhi.

Namun masih ada kekurangan dari kebijakan dari prosedur yang ada di Hotel Hay Bandung seperti kurangnya pengendalian atas *review* yang telah disampaikan oleh para tamu dan keluhan – keluhan yang disampaikan oleh para tamu terkait dengan kualitas pelayanan jasa Hotel Hay Bandung, tetapi *review* tersebut baru dievaluasi setiap dua minggu sekali sehingga tidak dapat segera dilakukan tindakan perbaikan terhadap keluhan tersebut, meminta maaf dan memberikan kompensasi kepada para tamu, dan menyelesaikan keluhan tersebut. Selain itu, masih tidak adanya standar waktu dalam melayani tamu melakukan proses registrasi kamar baik *check in* maupun *check out*.

2. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa, penilaian para tamu terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Hotel Hay Bandung sudah sangat baik yaitu mendapatkan skor rata – rata dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 83,89%. Masing – masing dimensi tersebut mendapatkan rata – rata skor sebesar : dimensi *reliability* 85,6%, dimensi *responsiveness* 83,77%, dimensi *assurance* 83,73%, dimensi *empathy* 83,13%, dan dimensi *tangible* 83,2%.

Namun dari masing – masing dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan masih terdapat kekurangan – kekurangan yang harus diperbaiki dan menjadi perhatian bagi pihak hotel karena masih ada aspek yang memiliki skor penilaian terkait dimensi kualitas pelayanan jasa yang berada di bawah 80%. Aspek tersebut adalah fasilitas umum yang disediakan oleh hotel sudah memadai. Maka dari itu, responden yang belum puas dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Hotel Hay Bandung tidak memiliki keinginan untuk menginap kembali di Hotel Hay Bandung dan tidak ingin merekomendasikannya kepada kerabat tamu tersebut.

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa didapatkan hasil bahwa fasilitas – fasilitas pendukung yang disediakan oleh Hotel Hay Bandung sudah mendapatkan penilaian yang baik. Di mana fasilitas *breakfast* pada *café My Kopi O!* Bandung dengan jumlah responden sebanyak 77 orang responden mendapatkan skor sebesar 79,84% dan fasilitas *Hay Market*

dengan jumlah responden sebanyak 55 orang responden mendapatkan skor sebesar 78,54%. Sedangkan untuk fasilitas pendukung lainnya yaitu fasilitas *meeting room* tidak dapat mewakili untuk memberikan penilaian karena jumlah responden yang menggunakan fasilitas tersebut hanya sedikit, namun tetap diperhitungkan pada penelitian ini sebagai masukan dan perhatian bagi pihak hotel.

3. Hotel Hay Bandung selama ini belum pernah melakukan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada para tamu dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu hotel. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah dilakukan oleh peneliti memiliki peran dalam membantu pihak hotel memperbaiki kualitas pelayanan jasa melalui rekomendasi yang dilakukan oleh peneliti. Rekomendasi tersebut didapatkan dengan melakukan pemeriksaan operasional yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangible*, serta memperbaiki fasilitas – fasilitas pendukung yang disediakan oleh hotel agar dapat digunakan secara optimal dan memperbaiki sarana penyampaian keluhan terkait kualitas pelayanan jasa dan pengendalian internal yang masih belum memadai.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dengan membagikan kuesioner kepada para tamu pada bulan Mei 2021 hingga Juni 2021, secara keseluruhan diketahui bahwa terdapat masih 5% tamu yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Hotel Hay Bandung. Masih terdapat juga 6% tamu yang tidak memiliki keinginan untuk kembali menginap di Hotel Hay Bandung dan 5% tamu yang tidak ingin merekomendasikan Hotel Hay Bandung kepada kerabat tamu tersebut. Selain itu, masih terdapat 23% tamu yang menilai bahwa ada hal – hal yang perlu ditingkatkan oleh Hotel Hay Bandung agar kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi para tamu.

Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, maka 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 oleh hotel kepada para tamu dapat lebih baik dan meningkatkan kepuasan para tamu.

5.2. Saran

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

1. Untuk kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh hotel berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu :
 - a. Dimensi *reliability* : Sebaiknya *Front Desk Agent* memberi tanda untuk *additional request* yang telah tercatat pada *print out* reservasi, agar seluruh *Front Desk Agent* dapat membaca dan tidak terlewat. Sebaiknya, pihak hotel memeriksa semua fasilitas baik di dalam kamar maupun pada area umum agar dapat digunakan secara optimal oleh para tamu. Pihak hotel dapat mempertimbangkan adanya *checklist* untuk memeriksa kesiapan kamar yang digunakan oleh para tamu, sehingga seluruh kamar sesuai dengan *standard room setup* yang telah ditentukan. Pihak hotel sebaiknya memiliki cadangan untuk barang yang disiapkan untuk tamu, agar apabila tamu meminta barang tersebut tersedia. Karyawan hotel harus *standby* selama 24 jam dan siap untuk melayani dan membantu tamu yang menghubungi *Front Desk Agent* terutama pada malam dan subuh hari.
 - b. Dimensi *responsiveness* : Pihak hotel sebaiknya membuat standar yang mengatur berapa lama *Front Desk* harus melayani proses registrasi kamar yaitu sekitar 5 menit. Pihak hotel sebaiknya melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap sistem yang digunakan di *Front Desk* untuk menghindari adanya *error* pada sistem. Adanya persiapan rencana cadangan baik secara manual maupun melalui *excel* untuk mengantisipasi jika sistem tersebut *error*. Adanya tambahan *Front Desk Agent* yang membantu saat tingkat okupansi sedang tinggi agar tidak terjadi penumpukan para tamu saat registrasi kamar. Tambahan *Front Desk Agent* yaitu sebanyak satu orang, yang diharapkan dapat membantu saat okupansi kamar sedang tinggi dan dapat menjadi cadangan pada saat *Front Desk Agent* yang melakukan *day*

off. Adanya tambahan karyawan *House Keeping* bagian kamar pada *shift* pagi dan siang agar tidak ada keterlambatan pembersihan kamar dan dapat digunakan oleh para tamu tepat waktu. Pada *logbook* yang digunakan untuk mencatat permintaan tamu, sebaiknya dicantumkan informasi yang berkaitan dengan permintaan tamu dan waktu pesanan tersebut diselesaikan. Pihak hotel sebaiknya memberikan pengharum ruangan untuk menghilangkan bau asap rokok yang tersisa. Sebaiknya ada pemisahan antara kamar *smoking room* dan *non smoking room*.

- c. Dimensi *assurance* : Sebaiknya pihak hotel dapat mempertimbangkan adanya deposit untuk menjamin fasilitas di dalam kamar, jika ada kerusakan yang disebabkan oleh tamu dapat langsung dipotong dari deposit tersebut. Pihak hotel sebaiknya melatih karyawan mengenai informasi terkait hotel dan dapat menjawab pertanyaan para tamu. *Briefing* sebaiknya dilakukan setiap pergantian *shift* agar tidak ada kesalahan informasi penting disampaikan kepada para karyawan. Pihak hotel sebaiknya memberikan pernyataan kepada para tamu bahwa identitas tamu yang disampaikan kepada pihak hotel dijamin keamanannya dan tidak disebarluaskan kepada pihak lain di luar hotel. Pernyataan tersebut dicantumkan pada *form* registrasi agar tamu dapat langsung membaca pernyataan tersebut saat tamu mengisi data yang dibutuhkan ketika melakukan check in dan tamu dapat mengetahui bahwa hotel berupaya untuk menjamin keamanan identitas tamu.
- d. Dimensi *empathy* : Pihak hotel sebaiknya melayani para tamu dengan baik dan bersahabat. Pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk adanya layanan membawakan barang bawaan para tamu. Sebaiknya pada setiap kamar disediakan *humidifier* yang dapat membuat udara di dalam kamar lebih steril pada saat pandemi Covid – 19.
- e. Dimensi *tangible* : Sebaiknya karyawan *Public Area* memeriksa kamar mandi umum setiap jam agar terjaga kebersihannya. Pihak hotel sebaiknya mencari *laundry* pengganti yang lebih baik agar linen dan handuk dapat dicuci dengan bersih dan wangi. Karyawan *House Keeping* sebaiknya diberikan aturan menyimpan handuk dan linen dengan benar di plastik dan disimpan di lemari. Adanya layanan *valet* pada saat area parkir sedang

penuh. Pihak hotel sebaiknya memiliki ketentuan untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan secara rutin terhadap seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel.

2. Untuk fasilitas pendukung yang disediakan oleh hotel yaitu :
 - a. Fasilitas *breakfast* pada *café My Kopi O! Bandung* : Sebaiknya pihak hotel dan pihak *café My Kopi O! Bandung* menyediakan menu yang bervariasi agar tamu tidak jenuh dengan makanan pagi tersebut. Selama pandemi Covid – 19 berlangsung, para tamu diperbolehkan untuk *breakfast* di dalam kamar dengan menu yang telah ditentukan.
 - b. Fasilitas *meeting room* : Pihak Hotel Hay Bandung sebaiknya menutup kaca pada *meeting room* dengan stiker buram agar tidak menyulitkan pihak hotel jika ada penyewa yang ingin meeting formal dapat langsung digunakan.
 - c. Fasilitas *Hay Market* : Pihak hotel sebaiknya melakukan penambahan variasi jenis oleh – oleh yang dijual pada *Hay Market*. Sebaiknya karyawan yang bertugas dalam menjaga Waroeng Jadoel dilatih kembali agar tanggap dalam melayani tamu yang ingin membeli. Adanya sistem *Pre – Order (PO)* sehari sebelumnya, sehingga jika tamu ingin membeli oleh – oleh sudah tersedia saat tamu *check out*.
3. Untuk sarana penyampaian keluhan terkait kualitas pelayanan jasa dan pengendalian intern yaitu sebaiknya *review* yang telah disampaikan oleh tamu setiap hari langsung dikumpulkan oleh bagian *Reservation* dan langsung disampaikan kepada *Sales Executive* dan *Hotel Manager* agar jika ada kekurangan – kekurangan dan masukan dari para tamu dapat segera diperbaiki dan tidak terulang di masa yang akan datang. Pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan adanya *invoice* yang dicetak dan diberikan kepada para tamu agar tidak ada risiko kecurangan yang dilakukan para karyawan. Adanya kuesioner bagi para karyawan untuk mengetahui bagaimana penilaian karyawan terhadap Hotel Hay Bandung, agar seluruh karyawan dapat optimal dalam melakukan pekerjaannya.

Oleh karena pemeriksaan operasional ini telah dilakukan, diharapkan Hotel Hay Bandung dapat melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas

pelayanan jasa secara konsisten yaitu setiap bulan hingga dua bulan sekali untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker , A. D., & dkk. (2013). *Marketing Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Alexander, H. B. (2020, January 06). *Perhotelan di Jawa Barat Tumbuh 16,4 Persen*. Retrieved February 07, 2021, from <https://properti.kompas.com/read/2020/01/06/155420421/perhotelan-di-jawa-barat-tumbuh-164-persen>
- Arens, A. A., & dkk. (2017). *Auditing and Assurance Services : An Integrated Approach* (Vol. 16th Edition). Edinburg UK: Pearson Education Limited.
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control* . New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Heizer, J., Render, B., & Chuck, M. (2017). *Operations Management : Sustainability and Supply Chain Management*. United States of America: Pearson Education, Inc.
- 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.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model f Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 , 47.
- Pemerintah Provinsi Jawa Barat. (2018, January 12). *Indeks Pariwisata Kota Bandung Salah Satu Tertinggi di Indonesia*. Retrieved February 07, 2021, from <https://jabarprov.go.id/index.php/news/26881/2018/01/12/Indeks-Pariwisata-Kota-Bandung-Salah-Satu-Tertinggi-di-Indonesia>
- Reider, R. (2002). *Operational Review : Maximum Results at Efficient Costs*. Hokoben, New Jersey: John Wiley & Sons,Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems Fourteenth Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill - Building Approach Seventh Edition*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Sugiyono . (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi, & Purwanto. (2004). *Metodologi Penelitian* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono Ph. D, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality, and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wiyasha, I. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.