

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU HOTEL
(STUDI KASUS PADA HOTEL HAY BANDUNG)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Intan Imaniar Nindya Putri
2017130108**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

**OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY IN
ORDER TO INCREASE HOTEL GUESTS
SATISFACTION
(CASE STUDY IN HOTEL HAY BANDUNG)**



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By :
Intan Imaniar Nindya Putri
2017130108**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU HOTEL
(STUDI KASUS PADA HOTEL HAY BANDUNG)**

Oleh:
Intan Imaniar Nindya Putri
2017130108

Bandung, Agustus 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Felisia".

Felisia, S.E., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Samuel Wirawan".

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Intan Imaniar Nindya Putri
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 25 November 1998
NPM : 2017130108
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS KUALITAS PELAYANAN
JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
HOTEL
(STUDI KASUS PADA HOTEL HAY BANDUNG)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Samuel Wirawan, SE.,MM.,
Ak.

Adalah benar-benar karyatulis 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 : 06 Agustus 2021
Pembuat pernyataan : Intan Imaniar
Nindya Putri



(Intan Imaniar Nindya Putri)

ABSTRAK

Dengan meningkatnya wisatawan yang berlibur di Kota Bandung pada saat ini, sangat berdampak bagi industri di bidang perhotelan baik positif dan negatif. Dengan semakin banyaknya hotel yang berkembang di Kota Bandung, semakin kompetitif pula persaingan usaha pada industri perhotelan. Pada tahun 2020 dengan adanya pandemi Covid – 19 maka industri wisata terutama di bidang perhotelan sangat terdampak. Salah satu syarat agar hotel dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama adalah hotel dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para tamunya. Dengan diberikannya kualitas pelayanan yang baik dan dengan menerapkan protokol kesehatan pada saat ini, maka dapat menciptakan rasa puas dan aman bagi para tamu. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di industri perhotelan, Hotel Hay Bandung harus berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa agar tamu merasa puas dan aman. Maka dari itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para tamu.

Pemeriksaan operasional merupakan pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan sudut pandang manajemen untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan operasi perusahaan apakah sudah berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomis, serta memberikan rekomendasi kepada perusahaan yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kegiatan operasi perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan, perusahaan juga harus dapat memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik. Kualitas pelayanan jasa adalah upaya yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan jasa yang baik dapat memberikan rasa puas kepada para pelanggannya. Maka dari itu, kualitas pelayanan jasa dapat diukur menggunakan lima dimensi, yaitu dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangibles*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi deskriptif. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan (wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi) serta studi pustaka. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah evaluasi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta evaluasi pada hasil kuesioner yang disebarkan kepada para tamu hotel. Objek penelitian yang diteliti adalah pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa.

Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan, peneliti menentukan kualitas pelayanan jasa adalah sebagai *critical area*. Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan, terdapat tiga temuan yaitu kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel berdasarkan lima dimensi masih kurang optimal, fasilitas yang disediakan oleh hotel masih kurang memadai, dan sarana penyampaian keluhan terkait pelayanan jasa dan pengendalian intern yang masih kurang memadai. Temuan tersebut yaitu kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel berdasarkan lima dimensi secara keseluruhan sudah mendapatkan penilaian yang sangat baik dengan rata – rata skor 83,39%, namun masih terdapat ada beberapa hal yang dinilai kurang baik oleh para tamu dan tamu memberikan saran atas hal tersebut. Rata – rata skor dari masing – masing dimensi tersebut adalah dimensi *reliability* 85,6%, dimensi *responsiveness* 83,77%, dimensi *assurance* 83,73%, dimensi *empathy* 83,13%, dan dimensi *tangible* 83,2%. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional ini dilakukan untuk memperbaiki kelemahan pada kualitas jasa yang telah diberikan oleh hotel dalam upaya meningkatkan kepuasan para tamu.

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

ABSTRACT

With the increase of tourists who are vacationing in the city of Bandung at this time, it has a huge impact on the industry in the field of hospitality both positive and negative. With the increasing number of hotels growing in the city of Bandung, the more competitive business competition in the hospitality industry. In 2020 with the Covid-19 pandemic, the tourism industry, especially in the hospitality sector, is severely affected. One of the conditions for the hotel to last for a long period of time is that the hotel can provide a good quality of service to its guests. By providing good quality service and by applying health protocols at this time, it can create a sense of satisfaction and safety for the guests. As one of the companies engaged in the hospitality industry, Hotel Hay Bandung should focus on improving the quality of service so that guests feel satisfied and safe. Therefore, it is necessary to conduct operational checks on the quality of services that are expected to improve the satisfaction of the guests.

Operational review is an test conducted from a management point of view to evaluate the entire series of operations of the company whether it has been running effectively, efficiently, and economically, as well as provide recommendations to the company that can be used to improve and improve the company's operations. In an effort to increase customer satisfaction, the company must also be able to provide good service quality. The quality of service is an effort provided by the company to be able to meet the wishes and expectations of its customers in meeting their needs. Good service quality can provide satisfaction to its customers. Therefore, the quality of service services can be measured using five dimensions, namely reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, empathy dimension, and tangibles dimension.

The method used in this study is descriptive study method. The data source used is primary and secondary data. Data collection is done by means of field studies (interviews, observations, questionnaires, and documentation) and also library studies. Data collection techniques used are evaluation of interviews, observations, and documentation, also evaluation of the results of questionnaires distributed to hotel guests. The object of the research is operational examination of the quality of service.

Based on the operational review that has been done, researchers determine the quality of service is as critical area. Based on the operational review that has been done, there are three findings, namely the quality of services provided by the hotel based on five dimensions are still not optimal, the facilities provided by the hotel are still inadequate, and the means of submitting complaints related to services and internal control are still inadequate. The finding were as follow; quality of services provided by hotels based on five dimensions as a whole has received an excellent rating with an average score of 83.39%, but there are still some things that are considered less good by guests and guests give advice on it. The average score of each dimension is reliability dimension 85.6%, responsiveness dimension 83.77%, assurance dimension 83.73%, empathy dimension 83.13%, and tangible dimension 83.2%. Therefore, this operational inspection is carried out to correct weaknesses in the quality of services provided by the hotel in an effort to improve the satisfaction of the guests.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pemeriksaan Operasional Atas Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel (Studi Kasus pada Hotel Hay Bandung) dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

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 memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Papa dan Mama selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan baik secara jasmani dan rohani, dan memberikan pelajaran kehidupan yang sangat berguna bagi peneliti dari awal menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini hingga peneliti dapat menerima gelar sarjana.
2. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan banyak waktu di tengah kesibukannya, untuk memberikan arahan dan masukan kepada peneliti dari awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA. selaku dosen wali dari awal kuliah hingga semester 2 yang telah memberikan dukungan , bantuan, serta bimbingan selama peneliti menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen wali dari semester 3 hingga semester 7 dan dosen audit manajemen yang telah memberikan arahan, dukungan, maupun bantuan selama peneliti menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama peneliti menempuh studi.

7. Seluruh staf administrasi Tata Usaha dan pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas segala bantuan selama masa menempuh studi.
8. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti dan memberikan saran agar hasil penelitian ini menjadi lebih sempurna
9. Seluruh pihak Hotel Hay Bandung yang telah memberi izin bagi peneliti untuk menggunakan Hotel Hay Bandung sebagai objek penelitian dan bersedia memberikan waktu serta informasi yang diperlukan untuk penelitian.
10. “LOADING GROUP” yang terdiri dari Tira Risnantini, Putri Khansa, Jessica, Margareta Putri, Vella Tannia, Carolline Septifany selaku sahabat terdekat dari peneliti yang selalu memberikan dukungan, menjadi tempat curhat, menemani, dan mengajarkan peneliti banyak hal selama perkuliahan.
11. “HAPPY TUMMY” yang terdiri dari Maria Resy, Stephanie Raharja, dan Wynne Mega selaku teman baik peneliti yang selalu memberikan canda tawa dan dukungan selama perkuliahan.
12. Wynne Mega selaku teman baik peneliti yang selalu menjadi tempat bercerita, memberikan dukungan, menemani kemanapun selama masa perkuliahan
13. Alya Nabila selaku teman baik peneliti yang selalu menjadi tempat bercerita, memberikan dukungan, menemani kemanapun selama masa perkuliahan.
14. Celine Johanna selaku teman baik peneliti yang selalu memberikan dukungan, teman pengabdian selama masa perkuliahan.
15. Elsa Auriella selaku sahabat peneliti sejak SD hingga sekarang, yang selalu memberikan dukungan dan menemani peneliti dalam segala situasi.
16. Kenni Felisha dan Aubrey Chantiqa selaku adik tingkat peneliti yang selalu memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
17. Teman – teman angkatan 2017 Akuntansi UNPAR yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi teman selama peneliti berkuliah dan membantu peneliti dalam menjalani segala bentuk kegiatan perkuliahan.
18. Semua teman keluarga, pihak – pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu namun secara langsung terlibat dan memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca dan dapat dijadikan dasar bagi penelitian berikutnya.

Bandung, 2021



Intan Imaniar Nindya Putri

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	12
2.2.4. Jenis – Jenis Pemeriksaan Operasional	13
2.2.5. Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional	14
2.3. Efektivitas dan Efisiensi	18
2.4. Pengendalian Intern	19
2.4.1. Pengertian Pengendalian Intern	19
2.4.2. Tujuan Pengendalian Intern	20

2.4.3. Komponen Pengendalian Intern.....	20
2.5. Kualitas	21
2.6. Jasa	22
2.6.1. Pengertian Jasa.....	22
2.6.2. Karakteristik Jasa	23
2.6.3. Kualitas Jasa	23
2.6.4. Dimensi Kualitas Jasa	24
2.7. Kepuasan Pelanggan	25
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.8. Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.9. Hotel	27
2.9.1. Pengertian Hotel	28
2.9.2. Produk dan Karakteristik Hotel	28
2.9.3. Klasifikasi Hotel	29
2.9.4. Standar Hotel.....	32
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	34
3.1. Metode Penelitian	34
3.1.1. Sumber Data.....	34
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	34
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	38
3.1.4. Kerangka Penelitian	41
3.2. Objek Penelitian.....	47
3.2.1. Profil Singkat Perusahaan.....	47
3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	48
3.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	49
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan.....	49
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Hotel	53

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	56
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	62
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	65
4.3.1. Hasil wawancara dengan Hotel Manager dan Sales Executive mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Hotel Hay Bandung.....	65
4.3.2. Wawancara dengan <i>Guest Service Supervisor</i> mengenai prosedur penerimaan tamu (<i>check in</i>) hingga tamu selesai menginap (<i>check out</i>) serta prosedur melayani kebutuhan para tamu yang berhubungan dengan bagian <i>Front Desk</i>	71
4.3.3. Hasil Wawancara dengan <i>House Keeping Supervisor</i> mengenai kebijakan dan prosedur mengenai kegiatan <i>House Keeping</i> yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel	78
4.3.4. Hasil observasi terhadap fasilitas yang disediakan oleh hotel dan kinerja karyawan dalam melayani tamu yang menginap.....	85
4.3.5. Menyebarkan dan menganalisis kuesioner terkait kualitas pelayanan jasa kepada tamu yang menginap dan menganalisis hasil kuesioner	90
4.3.5.1. Rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner terkait profil responden dan pertimbangan dalam memilih Hotel Hay Bandung sebagai tempat menginap	90
4.3.5.2. Rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner terkait dimensi kualitas pelayanan jasa	107
4.3.5.3. Rekapitulasi dan analisis hasil kuesioner terkait fasilitas dan penilaian hotel secara keseluruhan.....	169
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	184
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional untuk Menilai Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel.....	204
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	211
5.1. Kesimpulan	211
5.2. Saran	214

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Kategori Penilaian Berdasarkan Interval	40
Tabel 4.1. <i>Rate</i> Kamar Hotel Hay Bandung	58
Tabel 4.2. Tipe Kursi <i>Meeting Room</i> di Hotel Hay Bandung.....	59
Tabel 4.3. Rata – Rata Penilaian Responden terkait Skor Dimensi <i>Reliability</i>	119
Tabel 4.4. Rata – Rata Penilaian Responden terkait Skor Dimensi <i>Responsiveness</i>	132
Tabel 4.5. Rata – Rata Penilaian Responden terkait Skor Dimensi <i>Assurance</i>	145
Tabel 4.6. Rata – Rata Penilaian Responden terkait Skor Dimensi <i>Empathy</i>	157
Tabel 4.7. Rata – Rata Penilaian Responden terkait Skor Dimensi <i>Tangible</i>	168
Tabel 4.8. Keseluruhan Skor dari Fasilitas yang Diberikan oleh Hotel Hay Bandung.....	177
Tabel 4.9. Kritik dan Saran terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Perlu Ditingkatkan Hotel Hay Bandung	183

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	46
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Hotel Hay Bandung.....	49
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	91
Gambar 4.2. Tipe Kamar yang Dipilih Responden untuk Menginap	92
Gambar 4.3. Frekuensi Responden Menginap di Hotel Hay Bandung	94
Gambar 4.4. Sumber Responden Mengetahui Hotel Hay Bandung.....	95
Gambar 4.5. Tujuan Responden Mengunjungi Bandung.....	97
Gambar 4.6. Cara Pemesanan Kamar yang Dilakukan Responden	98
Gambar 4.7. Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung karena Lokasi Hotel yang Strategis.....	100
Gambar 4.8. Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung karena Harga yang Ditawarkan Wajar	101
Gambar 4.9. Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung karena Tersedianya Fasilitas yang Dibutuhkan.....	102
Gambar 4.10. Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung karena Kondisi Hotel Terlihat Bagus dan Nyaman.....	104
Gambar 4.11. Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung karena Ulasan yang Baik mengenai Protokol Kesehatan yang Diberikan Hotel Hay Bandung	105
Gambar 4.12. Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung karena Lainnya	106
Gambar 4.13. Penilaian Responden terhadap Tipe Kamar Hotel yang Diberikan Sesuai Dengan Apa yang Sudah Dipesan atau Sesuai Permintaan ..	108
Gambar 4.14. Penilaian Responden terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Hotel, baik yang Ada di dalam Kamar ataupun Fasilitas Umum dapat Digunakan oleh Tamu secara Optimal.....	110
Gambar 4.15. Penilaian Responden terhadap Karyawan Hotel Telah Memberikan Layanan yang Sesuai dengan Ekspektasi Tamu	112

Gambar 4.16. Penilaian Responden terhadap Karyawan Hotel Selaku Memberikan Solusi Kepada Tamu jika Ada Masalah selama Menginap.....	114
Gambar 4.17. Penilaian Responden terhadap Karyawan <i>Front Desk</i> Selalu <i>Stand</i> <i>By</i> 24 jam dan Siap Membantu Tamu Hotel.....	116
Gambar 4.18. Penilaian Responden terhadap Kamar Telah Rutin Dilakukan Desinfektan dan <i>Linen</i> Selalu Diganti Sebelum Disinggahi oleh Tamu Berikutnya	118
Gambar 4.19. Penilaian Responden terhadap Karyawan <i>Front Desk</i> Dapat Melayani Proses Tamu <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> dengan Cepat dan Sesuai dengan Permintaan	121
Gambar 4.20. Penilaian Responden terhadap Seluruh Karyawan Hotel Dapat Menyampaikan Informasi secara Cepat Terkait dengan apa yang dibutuhkan tamu	123
Gambar 4.21. Penilaian Responden terhadap Karyawan Mampu Melayani Kebutuhan Tamu dengan Cepat	125
Gambar 4.22. Penilaian Responden terhadap Karyawan Tanggap dalam Menangani Permintaan dan Keluhan yang Disampaikan Para Tamu.....	127
Gambar 4.23. Penilaian Responden terhadap Karyawan dalam Menanggapi atas Masalah yang Dihadapi Tamu selama Menginap secara Tepat	129
Gambar 4.24. Penilaian Responden terhadap Karyawan Selalu Tanggap Meningatkan Tamu jika Tamu Tidak Mematuhi Protokol Covid - 19	131
Gambar 4.25. Penilaian Responden terhadap Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Baik mengenai Hal yang Berkaitan dengan Hotel.....	134
Gambar 4.26. Penilaian Responden terhadap Karyawan Dapat Menjamin Keamanan Identitas Tamu sehingga Tamu Merasa Aman.....	136
Gambar 4.27. Penilaian Responden terhadap Karyawan Telah Memberikan Informasi yang Benar Sehingga Tamu Percaya dengan Pelayanan Hotel	138

Gambar 4.28. Penilaian Responden terhadap Hotel Dilengkapi dengan Sistem Keamanan yang Lengkap	140
Gambar 4.29. Penilaian Responden terhadap Karyawan Hotel Dapat Menciptakan Suasana yang Kondusif selama Tamu Menginap, sehingga Tamu Merasa Aman Selama Menginap di Hotel	142
Gambar 4.30. Penilaian Responden terhadap Hotel Telah Menerapkan Protokol Kesehatan dengan Baik, sehingga Memberikan Rasa Aman bagi Tamu.....	144
Gambar 4.31. Penilaian Responden terhadap Karyawan Selalu Berupaya untuk Mendahulukan Kepentingan dan Kebutuhan Tamu dalam Hal Memenuhi Permintaan Tamu	147
Gambar 4.32. Penilaian Responden terhadap Karyawan Memberikan Perhatian dan Peduli pada Saat Melayani Tamu	149
Gambar 4.33. Penilaian Responden terhadap Karyawan Memiliki Sikap yang Bersahabat dalam Melayani Tamu	150
Gambar 4.34. Penilaian Responden terhadap Karyawan Menawarkan Bantuan kepada Tamu	152
Gambar 4.35. Penilaian Responden terhadap Karyawan Bersedia untuk Mendengarkan Keluhan yang Disampaikan Tamu dengan Baik Terkait Pelayanan yang Sudah Disediakan Hotel.....	154
Gambar 4.36. Penilaian Responden terhadap Hotel Menawarkan Fasilitas <i>Humidifier</i> kepada Para Tamu selama Masa Pandemi Covid – 19 agar Udara di Kamar Lebih Terjamin.....	155
Gambar 4.37. Penilaian Responden terhadap Area Hotel secara Umum Nyaman dan Terjaga Kebersihannya, Baik di Dalam Gedung maupun di Luar Gedung.....	158
Gambar 4.38. Penilaian Responden terhadap Keadaan Kamar Hotel Bersih dan Nyaman.....	160
Gambar 4.39. Penilaian Responden terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan Hotel Sudah Memadai	161
Gambar 4.40. Penilaian Responden terhadap Fasilitas yang Disediakan di Dalam Kamar Sudah Memadai	163

Gambar 4.41. Penilaian Responden terhadap Penampilan Karyawan Hotel Rapi, Bersih, dan Sopan	165
Gambar 4.42. Penilaian Responden terhadap Hotel Menyediakan Partisi Akrilik pada <i>Front Desk</i> , sehingga Dapat Meminimalisir Kontak dengan Tamu.....	166
Gambar 4.43. Penilaian Responden terhadap Kualitas Breakfast yang Telah Disediakan oleh <i>Café My Kopi O! Bandung</i> Bervariasi, Memiliki Cita Rasa yang Enak dan Memperhatikan Nutrisi yang Baik Dikonsumsi saat Masa Pandemi Covid – 19	170
Gambar 4.44. Penilaian Responden terhadap Fasilitas <i>Meeting Room</i> yang Disediakan oleh Hotel Hay Bandung Sudah Memadai dan Memperhatikan Pembatasan <i>Social Distancing</i> Sebesar 50% dari Kapasitas Awal	173
Gambar 4.45. Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan dan Variasi Barang Dijual di <i>Hay Market</i> (Waroeng Jadoel, Oleh – Oleh, dan lain – lain) Sudah Memadai dan Barang Selalu Dibersihkan dengan Desinfektan sehingga Tetap Terjamin Aman..	175
Gambar 4.46. Responden Merasa Puas dengan Kualitas Pelayanan Jasa yang Telah Diberikan Hotel Hay Bandung Secara Keseluruhan	179
Gambar 4.47. Responden Memiliki Keinginan untuk Menginap Kembali di Hotel Hay Bandung	180
Gambar 4.48. Responden Akan Merekomendasikan Hotel Hay Bandung kepada Kerabat Para Tamu	181
Gambar 4.49. Hal yang Perlu Diperbaiki dan Ditingkatkan oleh Hotel Hay Bandung agar Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Dapat Sesuai dengan Ekspektasi Tamu	182

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Hunian Tahun 2017 – 2020 Hotel Hay Bandung
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan *Hotel Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan *Sales Executive* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan *Guest Service Supervisor* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 5. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 6. Hasil Dokumentasi Hotel Hay Bandung pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan *Hotel Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan *Sales Executive* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 9. Hasil Wawancara dengan *Guest Service Supervisor* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 10. Hasil Wawancara dengan *House Keeping Supervisor* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 11. Hasil Observasi pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 12. Hasil Dokumentasi Hotel Hay Bandung pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 13. Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Profil Responden dan Pertimbangan Responden Memilih Hotel Hay Bandung sebagai Tempat Menginap
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 17. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurance*

- Lampiran 18. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Empathy*
- Lampiran 19. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangible*
- Lampiran 20. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Fasilitas yang Disediakan Hotel Hay Bandung
- Lampiran 21. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa terkait Kesimpulan serta Kritik dan Saran dari Responden
- Lampiran 22. Rekomendasi *Checklist House Keeping*
- Lampiran 23. Kisaran Dana yang Dibutuhkan untuk Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 24. Rekomendasi *Logbook* Permintaan Tamu
- Lampiran 25. Perencanaan Waktu Rutin untuk Melakukan Pemeriksaan dan Perawatan Fasilitas Hotel
- Lampiran 26. Rekomendasi *Invoice* Hotel Hay Bandung

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bandung adalah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Banyak tempat wisata yang menjadi daya tarik para wisatawan, baik dari wisata alam, sejarah, kuliner, dan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Oleh karena itu, kota Bandung memiliki banyak fasilitas akomodasi yang mendukung aktivitas pariwisata tersebut. Salah satunya adalah hotel. Dengan adanya perkembangan di kota Bandung, maka banyak investor yang juga mulai mengembangkan bisnisnya di bidang pariwisata. Sejak tahun 2018, pariwisata di Bandung sangat berkembang dengan pesat dan menjadi salah satu indeks pariwisata tertinggi di Indonesia (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2018).

Dengan meningkatnya wisatawan yang berlibur di Kota Bandung, maka kebutuhan akan hotel di Bandung semakin meningkat pula. Menurut pengamat perhotelan Ross Woods dalam Alexander (2020), bisnis perhotelan di Provinsi Jawa Barat memegang peranan penting setelah Jakarta dan Bali. Dalam kurun waktu lima tahun, dari tahun 2013 – 2018, permintaan akomodasi di Jawa Barat melonjak lebih dari dua kali lipat menjadi 6 juta tamu untuk 460 hotel yang mencakup 43.000 kamar. Sehingga *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) hotel di Jawa Barat menunjukkan pertumbuhan sebesar 16,4 persen per tahun.

Salah satu syarat agar hotel dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama adalah hotel dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada tamunya. Jika kualitas tidak dijaga, maka dapat mengurangi tingkat kepuasan tamunya. Kepuasan tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah bisnis perhotelan.

Tetapi dengan adanya pandemi Covid di tahun 2020 hingga sekarang, bisnis wisata sangat berdampak sekali. Dengan adanya PPKM dan PSBB yang telah dilaksanakan, banyak wisatawan yang tidak dapat berkunjung ke Bandung. Hal ini

berdampak kepada bisnis perhotelan. Menurut Gubernur Provinsi Jawa Barat, Ridwan Kamil, Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor wisata turun akibat dampak pandemi virus corona atau COVID – 19 dan kota Bandung menjadi daerah yang pendapatannya paling drastis penurunannya. Pendapatan yang didapat menurun hampir 50 persen. Sehingga, industri pariwisata harus berjuang memberikan yang terbaik dalam menghadapi persaingan di era pandemi ini. Selain itu, masih banyak protokol kesehatan yang perlu dipatuhi dan diterapkan oleh hotel dalam rangka pencegahan COVID – 19, sehingga para wisatawan pun merasa aman untuk menginap di hotel tersebut.

Hotel Hay Bandung merupakan salah satu hotel yang sudah menerapkan protokol kesehatan dan memberikan para tamunya rasa aman di era pandemi. Hotel Hay Bandung merupakan hotel bintang tiga yang sudah berdiri sejak 2017. Dengan berlokasi di sayap Dago, membuat hotel ini mudah dijangkau oleh para tamu. Kamar yang tersedia sebanyak 45 kamar yang didesain secara unik dengan gaya *industrial – modern*, sehingga menjadi salah satu daya tarik yang dipertimbangkan banyak tamu. Selama hampir 4 tahun beroperasi, Hotel Hay Bandung sudah melakukan banyak perkembangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasanya sehingga para tamu pun puas. Tetapi masih ada masalah – masalah kecil yang perlu diperbaiki oleh Hotel Hay Bandung, seperti adanya kerusakan di dalam kamar, handuk yang sudah kurang baik, *amenities* (contoh sabun, sisir, *shampoo*, dan *dental set*) yang kurang lengkap, jaringan internet yang lambat, dan lahan parkir yang sempit . Sehingga perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap pelayanan jasa. Dengan adanya pemeriksaan operasional ini terhadap Hotel Hay Bandung, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para tamu, sehingga para tamu dapat merasa puas ketika menginap dan bisa memberikan referensi kepada orang lain. Selain itu pemeriksaan operasional ini juga dapat digunakan untuk membantu Hotel Hay Bandung dalam menyelesaikan permasalahan akibat pandemi, seperti membantu hotel dalam penilaian terhadap protokol kesehatan yang telah dilakukan oleh hotel.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan di sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan oleh Hotel Hay Bandung mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu?
2. Bagaimana penilaian tamu yang menginap di Hotel Hay Bandung mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu?
3. Bagaimana peran pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan jasa pada Hotel Hay Bandung dapat meningkatkan kepuasan tamu?

1.3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan oleh Hotel Hay Bandung mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu
2. Mengetahui bagaimana penilaian tamu yang menginap di Hotel Hay Bandung mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu.
3. Mengetahui bagaimana peran pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan jasa pada Hotel Hay Bandung dapat meningkatkan kepuasan tamu.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat baik dalam penelitian selanjutnya :

1. Bagi Hotel Hay Bandung

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kegiatan operasi Hotel Hay Bandung, terutama pada kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, diharapkan Hotel Hay Bandung mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan yang diberikan para tamu, sehingga dapat memberikan rekomendasi dan saran yang dapat dipertimbangkan kembali oleh Hotel Hay Bandung, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Bagi pembaca

Pembaca diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan pada bidang jasa hotel dan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, khususnya di era pandemi ini.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dengan semakin meningkatnya para wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung, maka kebutuhan hotel di Bandung semakin meningkat. Tetapi dengan adanya pandemi Covid – 19 pada tahun 2020, maka para wisatawan tidak dapat berkunjung ke kota Bandung dan memberikan dampak penurunan bagi industri wisata. Maka dari itu, setiap usaha di bidang industri khususnya hotel dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar dapat bersaing dan bertahan di industrinya. Hotel juga harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik bagi tamunya agar kepuasan para tamu terpenuhi. Tamu mempunyai peran yang sangat penting bagi hotel dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya, oleh karena itu hotel perlu menjaga kepuasan para tamunya.

Kepuasan tamu yang baik dapat terpenuhi jika hotel mampu memberikan kualitas pelayanannya yang baik. Kualitas merupakan hal yang penting bagi industri perhotelan. Menurut Heizer, dkk. (2017:255), kualitas adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan, kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2019:145) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini sangat menentukan kepuasan tamu hotel tersebut. Jika para tamu puas, maka tamu pun akan loyal terhadap hotel tersebut dan dapat menguntungkan bagi hotel. Maka dari itu, hotel harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan jasa yang baik agar para tamunya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan menciptakan loyalitas terhadap hotel.

Harapan setiap tamu tentunya bermacam-macam dan tidak dapat dikendalikan sehingga kepuasan tamu tidak dapat diperkirakan secara pasti oleh hotel sebelumnya. Tetapi hotel harus tetap memperhatikan pelayanan jasa yang diberikannya untuk memenuhi kepuasan dan harapan tamu yang menginap. Maka dari itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan jasa hotel agar hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya dan menciptakan hubungan yang baik antara hotel dan tamunya , agar hotel dapat menjaga keberlangsungan hidup usahanya dalam jangka waktu yang lama.

Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:2) adalah proses menganalisis aktivitas dan operasi di dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area bermasalah dan operasi di dalam perusahaan untuk mengidentifikasi area bermasalah yang perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Maka, pemeriksaan operasional memiliki peran yang penting untuk menilai kinerja dari perusahaan tersebut. Dengan itu, maka perusahaan dapat mengetahui area yang bermasalah dan dapat melakukan perbaikan pada area tersebut. Pada pemeriksaan operasional, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, yaitu tahap *planning*, tahap *work program*, tahap *field work*, tahap *development of findings and recommendations*, dan tahap *reporting*.

Menurut Reider (2002:39-40), di tahap *planning* peneliti mendapatkan informasi umum perusahaan dan aktivitas operasi perusahaan serta mengidentifikasi area operasi yang membutuhkan perbaikan (*Critical Problem / Critical Area*) dan menjadi menjadi dasar untuk meneliti tahap selanjutnya. Pada tahap *work program*, peneliti membuat rencana kerja pemeriksaan secara rinci dan jelas, yang berisikan langkah – langkah kerja yang dilakukan di tahap *field work*. Lalu, pada tahap *field work*, peneliti melaksanakan rencana kerja pemeriksaan yang telah ditetapkan pada tahap *work program*. Tahap *field work* bertujuan untuk menentukan apakah suatu situasi tersebut signifikan dan tindakan apa yang harus dilakukan terkait situasi yang ada di perusahaan. Pada tahap *development of findings and recommendations*, peneliti harus memilih temuan yang signifikan dari temuan – temuan yang ada pada tahap *field work* dan mengembangkannya ke dalam lima atribut, yakni *conditions*, *criteria*, *effect*, *cause*, dan *recommendations*. Pengembangan temuan tersebut dapat memberikan rekomendasi yang tepat atas masalah yang ada di perusahaan. Pada tahap paling akhir yaitu *reporting*, peneliti membuat laporan atas hasil pemeriksaan yang telah dilakukan untuk ditujukan kepada perusahaan, yang berisikan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan, temuan – temuan yang didapatkan, rekomendasi dan kesimpulan atas pemeriksaan yang telah dilakukan.

Pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel. Menurut Parasuraman, dkk. dalam Tjiptono dan Chandra (2019:171), dimensi kualitas pelayanan untuk

meningkatkan kepuasan tamu, dapat dibagi menjadi lima, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan kuesioner. Pengertian dimensi – dimensi tersebut sebagai berikut :

1. *Reliability* (Reliabilitas) : Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Kesiediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. *Assurance* (Jaminan) : Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan.
4. *Empathy* (Empati) : Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan
5. *Tangible* (Bukti Fisik) : Daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material, yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para tamu, sehingga dapat mengetahui bagaimana penilaian para tamu terhadap perusahaan. Dengan mengetahui penilaian para tamu, maka perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan dan diharapkan dapat sesuai dengan harapan para tamu. Sehingga para tamu pun dapat puas dan kepuasan tamu terhadap perusahaan dapat meningkat.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan memenuhi kepuasan pelanggan apabila sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan di atas. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan kepada pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dengan harapan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2016:153) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan hasil kinerja yang diterima dan dirasakan dengan

harapan yang dimiliki. Penilaian kinerja tersebut didasarkan dari baik buruknya kinerja suatu produk atau jasa serta bergantung pada beberapa faktor, antara lain harga yang ditawarkan, mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan hotel, dan hubungan loyalitas yang dimiliki tamu dengan hotel. Dengan demikian, dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang diberikan hotel semakin baik, maka kepuasan yang didapatkan oleh para tamu akan semakin baik pula.