

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa yang telah dilakukan pada Hotel GAIA Cosmo di Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Kebijakan dan prosedur terkait pengendalian internal kualitas pelayanan jasa yang terdapat pada Hotel GAIA Cosmo secara garis besar sudah cukup baik, yaitu sudah terdapat moto yang wajib dilakukan oleh setiap karyawan dengan moto “COSMONIAN PRIDE, COSMONIAN STYLE” dan sudah memiliki sanksi yang tegas jika karyawan melanggar SOP atau prosedur secara bertahap. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan masih terdapat pengendalian internal yang perlu diperbaiki karena masih terdapat karyawan yang tidak mengikuti moto yang telah ditetapkan seperti tidak memberikan senyum saat melayani pelanggan dan tidak menyapa pelanggan saat berpapasan. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya *briefing* dan evaluasi yang didapatkan oleh setiap karyawan serta pemantauan oleh *General Manager* secara langsung. Proses *check in* dan *check out* yang diberikan oleh Hotel GAIA Cosmo sudah terdapat prosedur dan tahap yang wajib dilakukan oleh karyawan *Front Office*, namun belum terdapat ketentuan waktu pada proses *check in*. Hotel GAIA Cosmo sudah menyediakan *guest comment* untuk mengetahui keluhan dan kekurangan yang didapatkan atau dirasakan oleh pelanggan, namun pengisian *guest comment* oleh pelanggan jarang dilakukan. Berdasarkan hasil kuesioner yang tidak diberikan kepada pelanggan Hotel GAIA Cosmo, terdapat juga kurangnya keramahan karyawan saat melayani pelanggan terutama karyawan *Front Office*, kurangnya perhatian karyawan kepada pelanggan, dan kurangnya bantuan yang ditawarkan kepada pelanggan.
2. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada pelanggan Hotel GAIA Cosmo, didapatkan penilaian kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan

sebesar 83,9%. Dengan skor akhir sebesar 83,9% dapat diartikan secara keseluruhan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Hotel GAIA Cosmo sangat baik. Dalam penilaian kualitas pelayanan jasa, dibagi menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Dimensi *tangibles* memiliki skor akhir sebesar 85,93% dengan kriteria sangat baik. Dimensi *reliability* memiliki skor akhir sebesar 85,16% dengan kriteria sangat baik. Dimensi *responsiveness* memiliki skor akhir sebesar 79,67% dengan kriteria baik. Dimensi *assurance* memiliki skor akhir sebesar 86,36% dengan kriteria sangat baik. Dimensi *empathy* memiliki skor akhir sebesar 82,4% dengan kriteria sangat baik.

Fasilitas lainnya yang disediakan oleh Hotel GAIA Cosmo, yaitu GAIA SEMEJA Asian Kitchen memiliki skor akhir sebesar 79,8%. Dengan skor akhir GAIA SEMEJA Asian Kitchen sebesar 79,8%, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh GAIA SEMEJA Asian Kitchen sudah baik. Selain itu, fasilitas lainnya yang dimiliki oleh Hotel GAIA Cosmo, yaitu Inspiras Roasters, Naicla Skybar & Lounge, *meeting rooms*, dan kolam renang. Fasilitas tersebut dinilai oleh responden dengan berjumlah kurang dari seratus responden. Penilaian Inspira Roasters diisi oleh 77 responden dengan skor akhir 85,97%. Penilaian Naicla Skybar & Lounge diisi oleh 58 responden dengan skor akhir 86,2%. Penilaian *meeting rooms* diisi oleh sembilan responden dengan skor akhir 86,867%. Penilaian Kolam renang diisi oleh 73 responden dengan skor akhir 85,48%.

3. Hotel GAIA Cosmo belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa sebelumnya. Peranan pemeriksaan operasional yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel GAIA Cosmo, yaitu dapat mengetahui berjalannya operasional pelayanan perusahaan, mendapatkan kelemahan yang ada terkait kualitas pelayanan, dan mengetahui penilaian responden terhadap kualitas pelayanan jasa Hotel GAIA Cosmo. Dengan diketahui kelemahan yang ada, dapat mengetahui dimensi apa saja atau fasilitas lainnya yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan atas kelemahan-kelemahan yang ditemukan. Rekomendasi yang

diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari Hotel GAIA Cosmo.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan rekomendasi atau saran yang diberikan kepada Hotel GAIA Cosmo untuk meningkatkan kepuasan pelanggan:

1. Berikut ini merupakan saran yang diberikan untuk memperbaiki dimensi kualitas pelayanan:
 - i. Pada dimensi *tangibles* untuk melakukan perbaikan, disarankan untuk setiap *Housekeeper* melakukan pembersihan atau pengecekan kebersihan kamar pada setiap harinya walaupun terdapat kamar yang tidak terisi. Handuk dan seprai yang disimpan pada tempat penyimpanan dibungkus oleh plastik atau disimpan pada lemari yang tertutup. Pemesanan *additional request* terutama *extra bed* dapat dilakukan paling cepat seminggu sebelum kedatangan pelanggan untuk melakukan *check in* kamar. Lahan yang terdapat sebelah Hotel GAIA Cosmo disarankan untuk dibeli agar dapat memperluas lahan hotel dan lahan parkir yang disediakan. *The Class 2* yang menjadi tempat *fitness center* dilakukan penggabungan dengan *The Class 1* agar *fitness center* yang terdapat lebih luas dan lebih nyaman untuk digunakan.
 - ii. Pada dimensi *reliability* untuk melakukan perbaikan, disarankan untuk mencantumkan semua fasilitas yang tersedia pada Hotel GAIA Cosmo pada *websites*, *social media*, dan *Online Travel Agent* dan disertai gambar-gambar untuk melengkapi informasi terkait fasilitas yang diberikan.
 - iii. Pada dimensi *responsiveness* untuk melakukan perbaikan, disarankan untuk membuat ketentuan waktu pada proses *check in*, misalnya pada kondisi sepi dan pelanggan telah melakukan sebelumnya, proses *check in* dapat dilakukan selama lima menit, sedangkan pada kondisi penuh atau pelanggan belum melakukan pemesanan sebelumnya, proses *check in* dapat dilakukan selama 15 menit. Selain itu, pada proses *check in* disarankan untuk *Front Office Supervisor* membantu karyawan *Front Office* dalam melakukan proses *check in* terutama pada saat *weekend*. Untuk menyambut pelanggan

yang baru datang, disarankan terdapat satpam berjaga berdekatan dengan *Bell Driver* yang berjaga pada pintu lobi agar pintu lobi hotel selalu terdapat karyawan yang berjaga untuk menyambut pelanggan.

- iv. Pada dimensi *assurance* untuk melakukan perbaikan, disarankan karyawan *Front Office* bersikap profesional selama menjalankan tugasnya dan setiap satpam yang berjaga pada setiap pos memiliki *handy talky* yang disambungkan dengan *Bell Driver* dan *Front Office*.
 - v. Pada dimensi *assurance* untuk melakukan perbaikan, disarankan karyawan yang sedang bertugas tetap memperhatikan lingkungan sekitar agar pelanggan yang berpapasan dapat diberikan salam atau sapa secara tanggap dan karyawan pada setiap departemen yang bekerja dalam melayani pelanggan mengikuti *briefing* pagi yang dilakukan oleh *General Manager* terkait operasional hotel. Selain itu, disarankan untuk satpam yang dialokasikan berjaga berdekatan dengan *Bell Driver* yang bertugas pada lobi hotel agar dapat menawarkan bantuan kepada pelanggan.
2. Berikut ini merupakan saran yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada GAIA SEMEJA Asian Kitchen:
- i. Jenis makanan yang disediakan untuk *breakfast*, disarankan lebih beragam pada setiap harinya. *Appetizer* yang disediakan seperti gorengan dapat diganti menjadi jenis gorengan lainnya pada setiap hari seperti lumpia atau martabak telur. Untuk *dessert* yang disediakan dapat diubah dari jenis rasa pada setiap harinya, misalnya puding rasa coklat diubah menjadi puding rasa stroberi.
 - ii. Lima karyawan yang bertugas melayani pada saat *breakfast* dialokasikan tugasnya menjadi tiga, yaitu memantau protokol kesehatan pelanggan saat mengambil makanan atau minuman, mengisi ulang makanan, minuman, dan peralatan makan yang sudah habis, dan membersihkan meja yang terdapat piring kotor. Salah satu karyawan tersebut dialokasikan untuk memantau pelanggan selalu mematuhi protokol kesehatan.
 - iii. Terkait pembagian waktu pelanggan pada saat *breakfast*, disarankan karyawan yang bertugas mengecek nomor kamar pelanggan memberikan

informasi waktu yang dapat dilakukan oleh setiap pelanggan hanya satu jam saja agar menghindari kerumunan dan penularan virus Covid-19.

- iv. Hotel GAIA Cosmo disarankan untuk menyediakan papan arah untuk menginformasikan bahwa terdapatnya meja makan di lantai dua. Selain itu, karyawan yang bertugas mengecek nomor kamar pelanggan memberikan informasi terkait terdapatnya meja makan di lantai dua.
 - v. Lima karyawan yang bertugas melayani pada saat *breakfast* dialokasikan dua karyawan untuk mengisi ulang makanan, minuman, dan peralatan makan yang telah habis dan dua karyawan untuk melakukan pembersihan meja makan yang terdapat piring kotor.
3. Berikut ini merupakan saran yang diberikan untuk memperbaiki pengendalian internal Hotel GAIA Cosmo:
- i. *Housekeeper Room* yang membersihkan kamar melebihi jumlah kamar yang seharusnya diberikan bonus untuk meningkatkan semangat *Housekeeper Room* tersebut dan meningkatkan motivasi kerjanya secara maksimal.
 - ii. Karyawan *Front Office* yang berjaga diberikan *briefing* khusus untuk mengingatkan hal apa saja yang wajib dilakukan kepada pelanggan pada saat proses *check in* dan proses *check out* pelanggan.
 - iii. *Guest comment* yang diberikan perlu menambahkan penilaian terhadap setiap kualitas dari beberapa aspek, seperti aspek kebersihan kamar, kenyamanan kamar, fasilitas kamar, pelayanan *Front Office* dan *Housekeeping*, keramahan karyawan, kualitas makanan, serta fasilitas lainnya yang disediakan oleh Hotel GAIA Cosmo.
 - iv. *Briefing* operasional yang dilakukan oleh pihak hotel dilakukan pada setiap harinya dengan melibatkan karyawan yang bekerja melayani pelanggan. *Briefing* tersebut dilakukan dengan membahas terkait evaluasi pada hari sebelumnya serta motto, prosedur, dan SOP yang wajib dilakukan oleh setiap karyawan.
 - v. *General Manager* dan/atau *Executive Assistant Manager* melakukan pemantauan secara langsung pada setiap harinya agar mengetahui kinerja pada setiap karyawan dari berbagai departemen yang berinteraksi dengan pelanggan.

- vi. Penangan *indirect complaint* perlu dilakukan penanganan yang lebih, seperti melakukan evaluasi dan diskusi terhadap keluhan tersebut agar menghindari terdapatnya keluhan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, K., & Zabri, S. M. (2016). The Application of Non-Financial Performance Measurement in. *Procedia Economics and Finance* 35, 476-484.
- Anderson, U. L., Head, M. J., Ramamoorti, S., Riddle, C., Salamasick, M., & Sobel, P. J. (2017). *Internal Auditing Assurance & Advisory Services*. Internal Audit Foundation.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services An Integrated Approach*. Pearson.
- David, F. R., & David, F. R. (2016). *Strategic Management A Competitive Advantage Approach*. Pearson.
- Hayes, R., Wallage, P., & Gortemaker, H. (2014). *Principles of Auditing An Introduction to International Standards on Auditing*. Pearson.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel. Indonesia.
- Putri, M. R. (2021, Juni 29). *Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*. Diambil kembali dari Pariwisata Yogyakarta Punya Potensi untuk Terus Tumbuh: <https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/pariwisata-yogyakarta-punya-potensi-untuk-terus-tumbuh/>
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs*. Wiley.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems*. Pearson.

- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems Fifteenth Edition*. Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach Seventh Edition*. John Wiley & Sons Ltd.
- Setiawan, S. D., & Rahadi, F. (2022, Maret 01). *Republika.id*. Diambil kembali dari Peningkatan Wisatawan di DIY Hampir 50 Persen: <https://republika.co.id/berita/r81pgp291/peningkatan-wisatawan-di-diy-hampir-50-persen>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandar Sunway: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing Eight Edition*. World Scientific Publishing Co. Inc.