

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA HOTEL GAIA COSMO
YOGYAKARTA UNTUK MENILAI KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Irvin Virgiawan
6041801149**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022**

**OPERATIONAL REVIEW AT GAIA COSMO HOTEL
YOGYAKARTA FOR ASSESSING THE QUALITY OF
SERVICES IN THE EFFORT TO IMPROVING
CUSTOMER SATISFACTION**



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By
Irvin Virgiawan
6041801149**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2022**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA HOTEL GAIA
COSMO YOGYAKARTA UNTUK MENILAI KUALITAS
PELAYANAN JASA DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh:

Irvin Virgiawan

6041801149

Bandung, Agustus 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Irvin Virgiawan
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 4 Agustus 1999
NPM : 6041801149
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional pada Hotel GAIA Cosmo Yogyakarta untuk Menilai Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA.

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 : 14 Juli 2022
Pembuat pernyataan :



(Irvin Virgiawan)

ABSTRAK

Persaingan antar usaha di Indonesia semakin meningkat walaupun di kondisi pandemi Covid-19 sehingga pelaku bisnis akan berusaha menjadi yang terbaik dibandingkan dengan kompetitornya. Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menjadi salah satu destinasi wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan sehingga jumlah penginapan yang terdapat di DIY harus diimbangi dengan jumlah wisatawan. Hotel yang terdapat di Yogyakarta sudah terdapat banyak dari jenis hotel bintang satu hingga hotel bintang lima. Dengan terdapatnya banyak hotel di Yogyakarta, persaingan usaha hotel semakin kompetitif. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh para usaha perhotelan.

Pemeriksaan operasional yang dilakukan untuk mengetahui aktivitas operasi hotel, kebijakan dan prosedur yang diterapkan hotel, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan hotel, dan manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan. Pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan yang dilakukan dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data sekunder serta data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah studi lapangan dan tinjauan literatur. Teknik pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah masuk ke dalam kriteria sangat baik walaupun terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Kelemahan yang ada dikelompokkan menjadi tiga temuan, yaitu dimensi kualitas pelayanan yang diberikan Hotel GAIA Cosmo kurang memadai, kualitas pelayanan yang diberikan GAIA SEMEJA Asian Kitchen kurang memadai, dan pengendalian internal kurang memadai. Oleh sebab itu, diberikan saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel GAIA Cosmo, yaitu melakukan pembersihan kamar secara rutin, menyimpan handuk dan seprai pada tempat yang tertutup, mengubah cara pemesanan *extra bed*, membeli lahan sebelah hotel untuk memperluas tempat parkir, menggabungkan dua *meeting rooms* untuk dijadikan *fitness center*, mencantumkan seluruh fasilitas pada *websites*, *Online Travel Agent*, dan *social media*, membuat ketentuan waktu pada proses *check in*, menempatkan satpam untuk berjaga berdekatan dengan *Bell Driver*, mewajibkan seluruh karyawan bersikap profesional, memberikan *handy talky* untuk setiap pos satpam, memperhatikan lingkungan sekitar saat menjalankan tugas, menjalankan *briefing* operasional setiap hari disertai dengan evaluasi, mengubah jenis makanan *breakfast* pada setiap harinya, mengalokasikan karyawan yang bertugas melayani pelanggan saat *breakfast*, memberikan informasi terkait waktu *breakfast*, memberikan papan arahan pada tangga GAIA SEMEJA Asian Kitchen, memberikan bonus untuk *Housekeeper Room*, melakukan *briefing* khusus untuk *Front Office*, menambahkan penilaian pada *guest comment*, melakukan pemantauan secara langsung untuk *General Manager* atau *Executive Assistant Manager*, dan melakukan diskusi dan evaluasi untuk *indirect complaint*.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pemeriksaan operasional.

ABSTRACT

Competition between businesses in Indonesia is increasing even in the Covid-19 pandemic make business people will try to be the best compared to their competitors. The Special Region of Yogyakarta (DIY) is one of the tourist destinations frequently visited by tourists, so the number of inns in DIY must be balanced with the number of tourists. There are many hotels in Yogyakarta, from one-star hotels to five-star hotels. With the existence of many hotels in Yogyakarta, the hotel business competition is increasingly competitive. Therefore, customer satisfaction is something that hospitality businesses need to pay attention.

Operational review is carried out to know hotel operating activities, policies and procedures applied by the hotel, customer assessments of service quality given by the hotel, and the benefits of operational review. Operational review related to service quality is divided into five dimension of service quality, that is dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The method used in this research is descriptive method. The data used is secondary data and primary data. Data collection techniques used in this research are field studies and literature studies. Data processing techniques used in this research are qualitative analysis and quantitative analysis.

Based on the results of the research conducted, respondents assessed that service quality is very good although several weaknesses needed to be improved. The weaknesses are grouped into three findings, that is the dimensions of service quality provided by the GAIA Cosmo Hotel are inadequate, the service quality provided by GAIA SEMEJA Asian Kitchen is inadequate, and internal control is inadequate. Therefore, suggestions are given to improve customer satisfaction at the GAIA Cosmo Hotel, namely to do regular room cleaning, store towels and sheets in a closed place, change the method of ordering extra beds, buy land next to the hotel to expand the parking lot, combine two meeting rooms to be used as a fitness center, include information regarding hotel facilities on websites, Online Travel Agents, and social media, make time provisions for the check-in, place security guards on guard near the Bell Driver, require all employees to be professional, provide handy talky for every security post, pay attention to the surrounding environment when carrying out tasks, carry out daily operational briefings, change the type of daily breakfast, allocate employees in charge of serving customers at breakfast, provide information regarding breakfast, provide direction boards on the GAIA SEMEJA Asian Kitchen, provides bonuses for the Housekeeper Room, conducts briefings for the Front Office, adds ratings to guest comments, conducts direct monitoring for the General Manager or Executive Assistant Manager, and conducts discussions and evaluations for indirect complaints.

Keywords: customer satisfaction, operational review, service quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penenliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rahmat beserta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional pada Hotel GAIA Cosmo Yogyakarta untuk Menilai Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan tepat waktu. Penelitian ini diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa dalam menimba ilmu, melakukan penelitian, dan menyusun skripsi ini tidak dapat selesai apabila tanpa bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberikan motivasi selama perkuliahan dan proses penulisan skripsi ini. Dengan kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, yaitu Ayah Risfaendy dan Bunda Diana yang tiada hentinya untuk memberikan doa, dukungan, motivasi, semangat, dan nasihat semenjak peneliti berkuliah hingga saat ini.
2. Kaka peneliti Veby Virgiana yang selalu memberikan motivasi dan dukungan bagi peneliti hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA., CA. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasihat, masukan, arahan, dan perhatian kepada peneliti selama melakukan penelitian skripsi ini.
4. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak selaku dosen wali peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, perhatian, dan dukungan selama peneliti berkuliah.
5. Ibu Felisia, S.E., AMA., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Para dosen penguji sidang sarjana.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.

8. Bapak dan Ibu Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu peneliti terkait administrasi perkuliahan.
9. Bapak Ivan Andries selaku *General Manager* Hotel GAIA Cosmo yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam penelitian.
10. Bapak Rangga, Ibu Natalia, Ibu Dea, Bapak Pupung, dan Bapak Ramadian yang merupakan pihak Hotel GAIA Cosmo yang telah membantu peneliti untuk memberikan data dan/atau meluangkan waktunya untuk wawancara.
11. Papah Eko Prof. dr. Suganda Tanuwidjaja Sp.A., (K)., Opa Anton Tjhie (Alm.), Mamah Eno Tuti Sofiati (Alm.), dan Oma Danielle Bangert yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan selama ini.
12. Tante, Paman, dan Sepupu dari peneliti yang telah memberikan doa dan dukungan selama peneliti mengerjakan skripsi ini.
13. Abiyan, Alam, Alvi, Anne, Annisa, Chowitt, Devi, Joana, Nadhira, Nina, Patria, Regina, Salsa, Sarah, Soraya, Tasya, Veronica, dan Zahra yang telah menjadi teman peneliti dari awal kuliah hingga saat ini yang selalu menghibur, memotivasi, menemani, dan menyemangati peneliti.
14. Kak Tiara selaku kakak tingkat peneliti yang selalu mendukung, menginspirasi, membantu, dan mendoakan peneliti dari awal berkuliah hingga saat ini.
15. Ring 1 Fellowship 2019/2020, yaitu Daniel, Hana, Gregorius, Regina, Abiyan, Tasya, Vionica, Albert, dan Irma serta Staf Fellowship 2019/2020 yang kerja sama untuk menjalankan program kerja Fellowship 2019, Fellowship I 2020, dan Fellowship II 2020 dengan lancar. Terima kasih atas kenangan dan keseruan yang diberikan kepada peneliti.
16. Pengurus HMPSA 2019/2020 yang telah memberikan kenangan dan ilmu selama peneliti menjalani himpunan.
17. Teman-teman Departemen Seni dan Apresiasi HMPSA 2019/2020, yaitu Veronica, Michelle, dan Yudea yang telah menghibur dan membantu peneliti selama menjalani himpunan.
18. Ring 1 HMPSA 2021, yaitu William. Vera, Dewi, Adel, Hana, Ramos, Nonio, Ferlyn, Maximillian, Stephanie, Natasya, dan Yudea yang telah memberikan kenangan dan pelajaran berharga bagi kehidupan perkuliahan peneliti.

19. Haga, Theresa, dan Winney selaku rekan Departemen Akademik HMPSA 2021 yang telah memberikan kenangan, hiburan, cerita, dan diskusi kepada peneliti ketika menjalankan program kerja Departemen Akademik.
20. Panitia Inti dan Staf SIAP FE 2022 yang telah membantu peneliti dalam menjalankan program kerja dan memberikan pengalaman yang berkesan. Terima kasih atas kenangan, pelajaran, dan kenangan yang diberikan kepada peneliti.
21. Adam, Agnes, Alifya, Anastasia, Ashila, Balqis, Bobby, Boy, Bunga, Ghita, Glen, Irfan, Kadek, Karin, Kheandra, Rifky, Ryan, Salsabila, Syafiq, dan Tyas selaku teman peneliti yang telah memberi dukungan dan doa selama peneliti melakukan penelitian.
22. Angelica, Chintya, dan Jevan selaku teman seperjuangan dalam penelitian skripsi ini.
23. Teman-teman Akuntansi UNPAR 2018 dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti memohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dengan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan bagi peneliti kedepannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Bandung, Juli 2022



Irvin Virgiawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat 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.....	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	11
2.2.4. Tahap Pemeriksaan Operasional	11
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	15
2.3. Pengendalian Internal	15
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal	16
2.3.2. Fungsi Pengendalian Internal	16

2.3.3.	Tujuan Pengendalian Internal.....	16
2.3.4.	Komponen Pengendalian Internal	17
2.4.	Keunggulan Kompetitif	19
2.4.1.	Pengertian Keunggulan Kompetitif	19
2.5.	Kualitas	19
2.5.1.	Pengertian Kualitas	19
2.6.	Jasa	20
2.6.1.	Pengertian Jasa	20
2.6.2.	Karakteristik Jasa.....	20
2.7.	Kualitas Pelayanan	21
2.7.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.7.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.8.	Kepuasan Pelanggan.....	22
2.8.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.8.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
2.9.	Hotel	23
2.9.1.	Pengertian Hotel	24
2.9.2.	Klasifikasi Hotel	24
2.9.3.	Standar Hotel.....	25
BAB 3.	METODE DAN OBJEK PENELITIAN	26
3.1.	Metode Penelitian.....	26
3.1.1.	Jenis Penelitian	26
3.1.2.	Jenis Data	26
3.1.3.	Metode Pengumpulan Data	27
3.1.4.	Metode Pengolahan Data	29
3.1.5.	Operasionalisasi Variabel.....	32

3.1.6.	Kerangka Penelitian.....	36
3.2.	Objek Penelitian.....	38
3.2.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	38
3.2.2.	Struktur Organisasi.....	39
3.2.3.	Deskripsi Pekerjaan.....	41
3.2.4.	Gambaran Umum Aktivitas Hotel.....	48
3.2.5.	Tujuan Perusahaan.....	49
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1.	Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	51
4.2.	Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	60
4.3.	Tahap Kerja Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	62
4.3.1.	Hasil Wawancara dengan <i>General Manager</i> dan <i>Sales Manager</i> Terkait Kebijakan dan Prosedur yang Dilakukan Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Kepada Pelanggan..	62
4.3.2.	Hasil Wawancara dengan <i>Assistant Front Office Manager</i> Terkait Prosedur Proses <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> serta Kebijakan dan Prosedur yang Dilakukan Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Kepada Pelanggan yang Berhubungan dengan <i>Front Office</i>	66
4.3.3.	Hasil Wawancara dengan <i>Executive Housekeeper</i> Terkait Kebijakan dan Prosedur yang Diterapkan Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Kepada Pelanggan.....	69
4.3.4.	Hasil Wawancara dengan <i>Food and Beverage Director</i> Terkait Kebijakan dan Prosedur yang Diterapkan Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Kepada Pelanggan.....	71
4.3.5.	Hasil Observasi terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Hotel serta Kinerja Karyawan dalam Melayani Pelanggan.....	73

4.3.6.	Membagikan Kuesioner Terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan oleh Hotel kepada Pelanggan serta Menganalisis dan Mengevaluasi secara Keseluruhan dari Hasil Rekapitulasi Kuesioner yang Telah Dibagikan	77
4.4.	Tahap Pengembangan Hasil Temuan dan Rekomendasi (Development of Review Findings and Recommendation Phase).....	184
4.4.1.	Temuan 1: Dimensi Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Hotel GAIA Cosmo Kurang Memadai	185
4.4.2.	Temuan 2: Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh GAIA SEMEJA Asian Kitchen Kurang Memuaskan.	190
4.4.3.	Temuan 3: Pengendalian Internal Kurang Memadai	193
4.5.	Peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan di Hotel GAIA Cosmo	198
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	202
5.1	Kesimpulan	202
5.2.	Saran	204
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENELITI		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Kriteria Bobot	30
Tabel 3.2.	Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 4.1.	Harga Kamar di Hotel GAIA Cosmo	53
Tabel 4.2.	Tipe-Tipe Meeting Rooms pada Hotel GAIA Cosmo	54
Tabel 4.3.	Daftar Harga Paket Normal untuk Kegiatan pada Hotel GAIA Cosmo	65
Tabel 4.4.	Jumlah Malam Responden Menginap	78
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kamar	80
Tabel 4.7.	Karakteristik Responden berdasarkan Sumber Informasi	82
Tabel 4.8.	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Menginap	84
Tabel 4.9.	Karakteristik Responden berdasarkan Cara Pemesanan	85
Tabel 4.10.	Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Menginap	87
Tabel 4.11.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	116
Tabel 4.12.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	127
Tabel 4.13.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	140
Tabel 4.14.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	151
Tabel 4.15.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	162
Tabel 4.16.	Hasil Analisis dan Evaluasi Dimensi Kualitas Pelayanan.....	164
Tabel 4.17.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Lainnya	174
Tabel 4.18.	Kritik dan Saran Responden Terkait Pelayanan dan Fasilitas yang Disediakan oleh Hotel GAIA Cosmo yang Telah Dilakukan Pengelompokan.....	180

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Pemikiran	7
Gambar 3.1.	Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi Hotel GAIA Cosmo	40
Gambar 4.1.	Jumlah Malam Responden Menginap	79
Gambar 4.2.	Jenis Kelamin Responden	80
Gambar 4.3.	Jenis Kamar Responden.....	81
Gambar 4.4.	Sumber Informasi Responden Mengetahui Hotel GAIA Cosmo ...	83
Gambar 4.5.	Frekuensi Responden Menginap	84
Gambar 4.6.	Cara Pemesanan Responden	86
Gambar 4.7.	Tujuan Responden Menginap.....	87
Gambar 4.8.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Lokasi yang Strategis dengan Tujuan Kegiatan di Kota Yogyakarta	89
Gambar 4.9.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Harga yang Ditawarkan Relatif Wajar	90
Gambar 4.10.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Kemudahan Proses Pemesanan Kamar.....	91
Gambar 4.11.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Lokasi Hotel Mudah Diakses	93
Gambar 4.12.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Tersedianya Fasilitas yang Dibutuhkan.....	94
Gambar 4.13.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Ulasan yang Baik Terkait Pelayanan yang Diberikan.....	95
Gambar 4.14.	Pertimbangan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo karena Pertimbangan Lainnya	97
Gambar 4.15.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan yang Bertugas di Hotel Berpenampilan Rapi	99
Gambar 4.16.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan yang Bertugas di Hotel Berpenampilan Menarik.....	101

Gambar 4.17.	Penilaian Responden Terhadap Peralatan dan Perlengkapan Umum yang Disediakan oleh Hotel Memenuhi Protokol Kesehatan	103
Gambar 4.18.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan oleh Hotel Memadai	105
Gambar 4.19.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Kamar yang Disediakan oleh Hotel Memadai	107
Gambar 4.20.	Penilaian Responden Terhadap Keadaan Lingkungan Hotel Nyaman	109
Gambar 4.21.	Penilaian Responden Terhadap Keadaan Lingkungan Hotel Bersih	110
Gambar 4.22.	Penilaian Responden Terhadap Keadaan Kamar Hotel Nyaman.	112
Gambar 4.23.	Penilaian Responden Terhadap Keadaan Kamar Hotel Bersih....	114
Gambar 4.24.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Umum yang Disediakan oleh Hotel Sesuai Dengan yang Telah Dijanjikan.....	118
Gambar 4.25.	Penilaian Responden Terhadap Kamar Hotel yang Diberikan Sesuai Dengan yang Dijanjikan	120
Gambar 4.26.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Bersedia Dalam Memenuhi Permintaan Pelanggan Terkait Layanan yang Dijanjikan	122
Gambar 4.27.	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan Sesuai Dengan yang Dijanjikan	124
Gambar 4.28.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan <i>Front Office Standby</i> 24 Jam untuk Melayani Pelanggan Sesuai yang Diharapkan	126
Gambar 4.29.	Penilaian Responden Terhadap Proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> Diberikan Layanan Cepat	129
Gambar 4.30.	Penilaian Responden Terhadap Proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> yang Diberikan Tepat.....	131
Gambar 4.31.	Penilaian Responden Terhadap Pelanggan yang Baru Datang Diberikan Sambutan Dengan Tanggap	133
Gambar 4.32.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Melayani Keperluan atau Kebutuhan Pelanggan Secara Cepat	135

Gambar 4.33.	Penilaian Responden Terhadap Informasi yang Dibutuhkan oleh Pelanggan Disampaikan Dengan Tanggap	137
Gambar 4.34.	Penilaian Responden Terhadap Keluhan yang Dialami oleh Pelanggan Ditangani Dengan Cepat	139
Gambar 4.35.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Berperilaku Sopan Saat Melayani Pelanggan	142
Gambar 4.36.	Penilaian Responden Terhadap Karyawan Berperilaku Ramah Saat Melayani Pelanggan	144
Gambar 4.37.	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Terkait Dengan Hotel yang Dimiliki oleh Karyawan Sudah Memadai Saat Menjawab Pertanyaan Pelanggan	146
Gambar 4.38.	Penilaian Responden Terhadap Hotel Dapat Menciptakan Suasana Kondusif untuk Memberikan Rasa Aman Bagi Pelanggan	148
Gambar 4.39.	Penilaian Responden Terhadap Hotel Telah Dilengkapi Sistem Keamanan yang Memadai	150
Gambar 4.40.	Penilaian Responden Terhadap Perhatian Karyawan yang Diberikan Kepada Pelanggan	153
Gambar 4.41.	Penilaian Responden Terhadap Bantuan yang Ditawarkan Kepada Pelanggan	155
Gambar 4.42.	Penilaian Responden Terhadap Rasa Kepedulian Kepada Pelanggan Ditunjukkan oleh Karyawan	157
Gambar 4.43.	Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pelanggan Diutamakan oleh Karyawan	159
Gambar 4.44.	Penilaian Responden Terhadap Keluhan Terkait Pelayanan yang Dialami oleh Pelanggan Didengarkan	161
Gambar 4.45.	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh GAIA SEMEJA Asian Kitchen Sudah Memuaskan	165
Gambar 4.46.	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Inspira Roasters Sudah Memuaskan	167
Gambar 4.47.	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Naicla Skybar & Lounge Sudah Memuaskan	169

Gambar 4.48.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas yang Terdapat Pada <i>Meeting Rooms</i> Sudah Memadai	171
Gambar 4.49.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Kolam Renang yang Telah Disediakan Sudah Memadai.....	173
Gambar 4.50.	Responden Memiliki Keinginan untuk Kembali Menginap di Hotel GAIA Cosmo.....	176
Gambar 4.51.	Responden Merasa Puas Dengan Kualitas Pelayanan Jasa yang Telah Diberikan Hotel GAIA Cosmo	177
Gambar 4.52.	Responden Akan Merekomendasikan Hotel GAIA Cosmo Kepada Pihak Lain	178
Gambar 4.53.	Hal-hal yang Perlu Ditingkatkan oleh Hotel GAIA Cosmo Agar Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan	179
Gambar 4.54.	Rekomendasi <i>Guest Comment</i>	197

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 *Assistant Front Office Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 4 Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada Tahap Kerja Lapang
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan *Sales Manager* pada Tahap Kerja Lapang
- Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan *Assistant Front Office Manager* pada Tahap Kerja Lapang
- Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan *Housekeeper Manager* pada Tahap Kerja Lapang
- Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan *Food and Beverage Director* pada Tahap Kerja Lapang
- Lampiran 10 Hasil Observasi pada Tahap Kerja Lapang
- Lampiran 11 Dokumentasi Hotel GAIA Cosmo
- Lampiran 12 Jenis-Jenis Kamar Hotel GAIA Cosmo
- Lampiran 13 Kuesioner Kepuasan Pelanggan Hotel GAIA Cosmo Yogyakarta
- Lampiran 14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Profil Responden dan Alasan Responden Memilih Hotel GAIA Cosmo Sebagai Tempat Menginap
- Lampiran 15 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 16 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability*
- Lampiran 17 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 18 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurance*
- Lampiran 19 Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Dimensi *Empathy*
- Lampiran 20 Rekapitulasi Kuesioner Terkait Fasilitas-Fasilitas Lainnya yang Diberikan
- Lampiran 21 Rekapitulasi Kuesioner Kesimpulan Kepuasan Pelanggan serta Kritik dan Saran

Lampiran 22 Dokumen *Guest Comment* Hotel GAIA Cosmo

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, persaingan antar usaha di Indonesia semakin meningkat walaupun di kondisi pandemi Covid-19. Dengan meningkatnya persaingan antar usaha, pelaku bisnis akan berusaha menjadi yang terbaik dibandingkan dengan kompetitornya. Dalam kondisi saat ini, pengukuran secara keuangan saja tidak relevan, namun diperlukan juga pengukuran secara non-keuangan karena pengukuran secara non-keuangan dapat memberikan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan dari bisnis (Ahmad & Zabri, 2016). Pengukuran non-keuangan dapat mengkomunikasikan hal-hal yang diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Pada tahun 2022, Indonesia membuka kembali akses wisata bagi turis asing. Kepala Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mengatakan, jumlah wisatawan di DIY pada bulan Februari 2022 mengalami peningkatan. Yogyakarta menjadi salah satu kota yang dapat menumbuhkan sektor pariwisata di Indonesia (Kemenparekraf RI, 2021). Dengan banyaknya wisatawan di Yogyakarta, jumlah penginapan yang terdapat di Yogyakarta harus diimbangi dengan jumlah wisatawan. Hotel yang tersedia di Yogyakarta sudah memiliki banyak jenis kelas dari bintang satu hingga bintang lima. Lokasi hotel yang terdapat di Yogyakarta juga bertempat di berbagai daerah baik di daerah keramaian hingga tempat wisata.

Dengan terdapatnya Virus Covid-19 memasuki kota-kota di Indonesia, Pemerintah Republik Indonesia memberikan beberapa kebijakan untuk menghindari penyebaran virus Covid-19. Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut, seluruh bidang usaha di Indonesia mendapatkan dampak yang cukup signifikan salah satunya bidang usaha perhotelan. Menerapkan PSBB atau PPKM, industri perhotelan harus melakukan pembatasan kapasitas pelanggan yang menginap.

Dengan kondisi saat ini, para pelaku industri perhotelan harus memiliki keunggulan kompetitifnya. Di masa pandemi Covid-19, industri perhotelan harus

memperhatikan protokol kesehatan untuk para karyawan dan pelanggan. Selain memperhatikan protokol kesehatan, industri perhotelan harus memperhatikan keunggulannya. Salah satu keunggulan yang harus diperhatikan untuk industri perhotelan adalah kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh para usaha perhotelan di masa pandemi Covid-19 ini. Kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa yang baik. Jika kualitas pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka usaha perhotelan dapat kehilangan pelanggannya.

Hotel GAIA Cosmo merupakan salah satu tempat usaha penyedia penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya di Kota Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono No.16. Hotel GAIA Cosmo telah berdiri secara resmi sejak tahun 2016. Lokasi Hotel GAIA Cosmo dapat dikatakan strategis karena membutuhkan waktu yang tidak cukup lama untuk ke pusat Kota Yogyakarta. Desain yang diberikan oleh Hotel GAIA Cosmo cukup unik, baik dari desain kamar, maupun desain lainnya diluar kamar. Saat ini, banyak hotel yang memiliki keunikan dan lokasi yang strategis di Kota Yogyakarta, oleh sebab itu Hotel GAIA Cosmo perlu memiliki *competitive advantage* agar lebih unggul dari para pesaing. Hotel GAIA Cosmo belum pernah melakukan pemeriksaan operasional, sehingga pemeriksaan operasional perlu dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan jasa Hotel GAIA Cosmo perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang diberikan serta memperbaiki kelemahan dan memberikan rekomendasi dan saran agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Hotel GAIA Cosmo terkait pengendalian kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Hotel GAIA Cosmo?
3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada Hotel GAIA Cosmo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Hotel GAIA Cosmo terkait pengendalian kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.
2. Menganalisis penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Hotel GAIA Cosmo.
3. Menganalisis peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa pada Hotel GAIA Cosmo.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini:

1. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat membantu pihak hotel untuk mengetahui manfaat dari pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Diharapkan juga perusahaan mengetahui kelemahan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dan mendapatkan solusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel.

2. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pemeriksaan operasional pada bidang usaha perhotelan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengasah kemampuan mengenai pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca

Dengan penelitian ini, diharapkan bagi pembaca dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pemeriksaan operasional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa di hotel. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Di masa pandemi Covid-19, persaingan antar industri perhotelan semakin ketat. Usaha bidang perhotelan harus memiliki keunggulan yang lebih dibandingkan kompetitornya dan harus menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Sebagai usaha perhotelan harus memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya. Dalam bisnis hotel, pihak utama yang harus dipertahankan oleh hotel adalah pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jasa menjadi hal yang penting untuk dilakukan hotel agar mempertahankan kepuasan para pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 80), kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh pelanggan dengan membandingkan kinerja produk atau layanan yang didapatkan dengan ekspektasi. Perasaan puas didapatkan oleh pelanggan jika pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan ekspektasinya. Dengan memberikan kepuasan yang sesuai dengan espektasi pelanggan, reputasi yang baik akan didapatkan oleh hotel, sedangkan pelanggan akan merasa kecewa jika pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasinya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan harus diperhatikan agar hotel mendapatkan pandangan baik dari para pelanggan.

Kualitas pelayanan jasa salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Wirtz dan Lovelock (2016: 134-135), kualitas pelayanan jasa merupakan standar kinerja yang konsisten agar memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan jasa menjadi pendorong utama bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Jika kualitas pelayanan jasa yang baik, pelanggan dapat merekomendasikan perusahaan ke pihak lain serta pelanggan akan terus kembali ke perusahaan tersebut. Mengukur kualitas pelayanan jasa terdapat lima dimensi menurut Valarie Zeithaml, Leonard Berry, and A. Parasuraman dikutip dari (Wirtz & Lovelock, 2016: 136-137), yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi bukti langsung meliputi penampilan fasilitas yang diberikan oleh hotel, peralatan, penampilan karyawan, serta sarana komunikasi yang terdapat di hotel.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan merupakan kemampuan yang diberikan oleh hotel kepada pelanggan dengan akurat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap merupakan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi jaminan meliputi dapat dipercaya atau jujur, keamanan, keterampilan dan pengetahuan, serta sopan yang dimiliki oleh karyawan hotel.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati meliputi peduli dan perhatian yang dimiliki karyawan kepada pelanggan agar mengenal dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Pengendalian Internal menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan telah dilakukan dengan efisien dan efektif. COSO *Internal Control* dapat membantu proses audit untuk menilai pengendalian internal dalam suatu usaha sudah baik. Menurut Romney dan Steinbart (2018: 228-229) COSO *Internal Control* terdapat lima komponen, yaitu *control environment*, *risk assessment*, *control activities*, *information and communication*, dan *monitoring*.

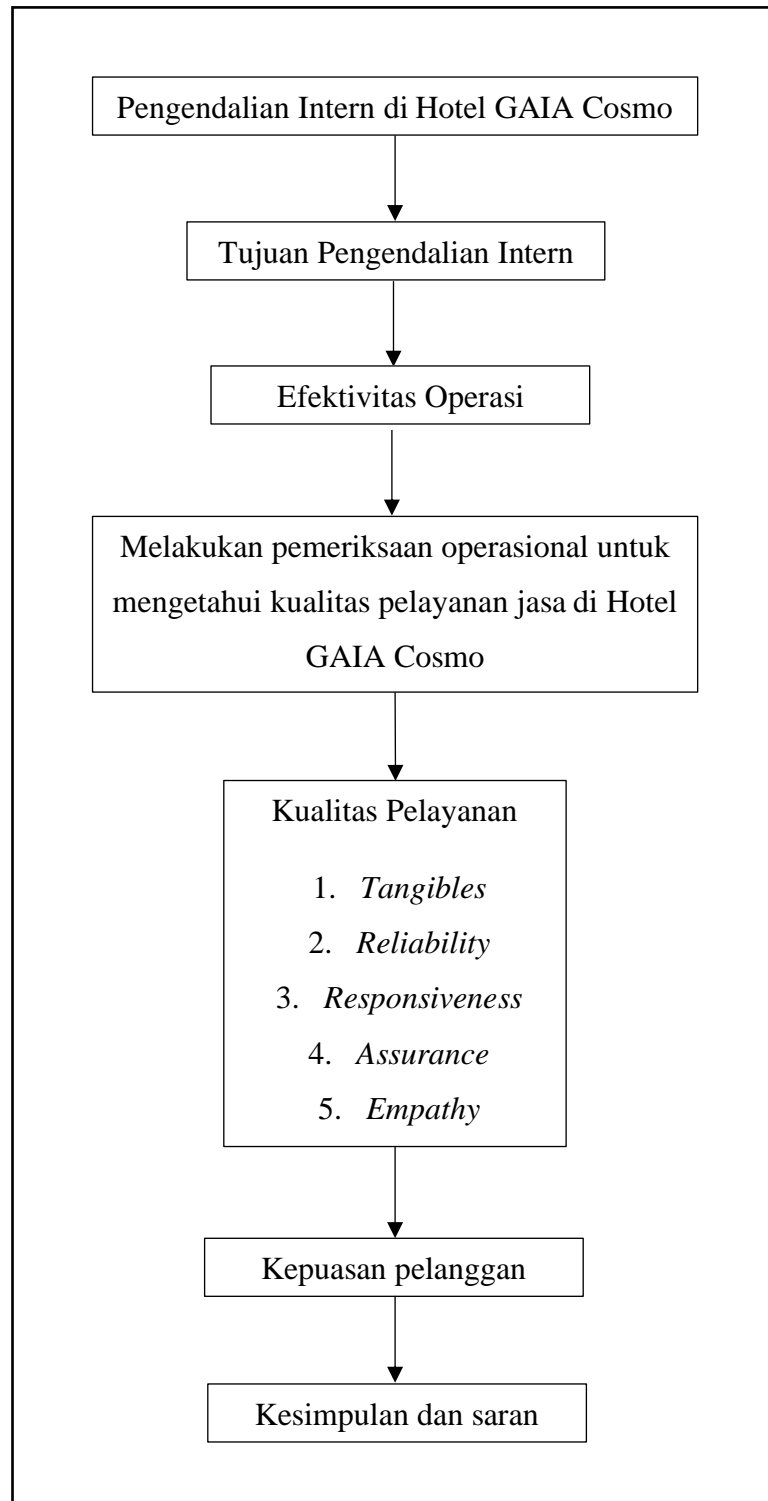
Pemeriksaan operasional dapat dijadikan suatu alat untuk menilai kualitas pelayanan jasa yang sudah diberikan oleh hotel sudah memenuhi kepuasan para pelanggan. Menurut Reider (2002: 2), pemeriksaan operasional merupakan suatu proses yang dilakukan dengan melakukan data untuk menganalisis operasi internal perusahaan dan aktivitas untuk menemukan area permasalahan yang memerlukan perbaikan positif secara terus menerus. Pemeriksaan operasional memiliki peran penting untuk menilai kinerja dari perusahaan. Oleh sebab itu, pemeriksaan operasional perlu dilakukan untuk memastikan permasalahan yang terdapat dalam perusahaan dan mendapatkan rekomendasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada. Selain itu, hasil dari pemeriksaan operasional dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan.

Menurut Reider (2002: 39-40), dalam melakukan pemeriksaan operasional terdapat lima tahap, yaitu *planning* (perencanaan), *work programs* (program kerja), *field work* (kerja lapangan), *development of findings and recommendations* (pengembangan temuan dan rekomendasi), dan *reporting* (pelaporan). Pada tahap *planning* akan dilakukan peninjauan untuk mendapatkan

informasi mengenai aktivitas operasi serta menjadi tinjauan dasar untuk melakukan pemeriksaan operasional pada tahap selanjutnya. Tahap yang kedua yaitu *work program*, tahap ini dilakukan rencana kerja secara jelas untuk melakukan pemeriksaan operasional. Tahap *field work* melakukan langkah-langkah yang telah dibuat pada tahap *work program*. Tahap ini juga akan menentukan operasional perusahaan membutuhkan perbaikan dan menentukan tindakan apa yang perlu dilakukan dalam situasi tersebut. Pada tahap *development of findings and recommendations*, tahap ini melakukan pengembangan dari temuan dari tahap sebelumnya dengan menggunakan lima atribut yaitu kondisi, kriteria, efek, penyebab, dan rekomendasi. Tahap terakhir dalam pemeriksaan operasional yaitu *reporting*, tahap *reporting* menyiapkan laporan hasil pemeriksaan setelah melakukan tahap *planning*, *work program*, *field work*, dan *development of findings and recommendations* yang ditujukan untuk pihak-pihak yang bersangkutan.

Dengan melakukan lima tahap pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan jasa, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi bagi hotel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Olahan