

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh De'Rain Boutique Hotel yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh De'Rain Boutique Hotel secara keseluruhan sudah cukup baik. Mengenai prosedur pemesanan kamar, tamu hotel dapat melakukan pemesanan melalui berbagai cara yaitu datang secara langsung ke hotel (*walk in*), melalui telepon, website resmi hotel, atau melalui *online travel agent*. Sistem penjualan kamar juga sudah dibuka berdasarkan kuota sehingga meminimalisir terjadinya *overbooking*. Prosedur yang diterapkan untuk proses *check in* dan *check out* juga sudah baik dimana proses ini dilakukan dengan cepat dan tepat. De'Rain Boutique Hotel juga sudah menerapkan kebijakan sanksi bagi para karyawan yang melakukan pelanggaran. *General Manager* melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan dan keluhan tamu hotel baik yang disampaikan langsung kepada pihak hotel atau melalui *online travel agent*. *General manager* juga sudah melakukan ceklis ke setiap kamar.

Berkaitan dengan *front office*, sudah terdapat *supervisor* yang bertugas untuk mengawasi kinerja dari *front office* serta mengatur jadwal *shift* kerja karyawan. Prosedur *check out* juga sudah baik dimana *front office* harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan bagian *housekeeping* untuk memeriksa kamar tamu yang akan *check out*. Pihak hotel juga sudah memberikan informasi dan perjanjian tertulis yang tertera pada formulir registrasi *check in* yang diisi oleh tamu hotel. Perjanjian tersebut berisi peraturan yang harus dipatuhi oleh tamu hotel seperti adanya larangan merokok di kawasan bebas rokok beserta denda yang perlu dibayar apabila terdapat peralatan hotel yang tercemar karena rokok.

Bagian *housekeeping* sudah membagi tugas antara karyawan *room boy* dan *public area* agar masing-masing bisa berfokus pada kebersihan area yang menjadi tanggung jawab mereka. Bagian *housekeeping* juga sudah memiliki

*housekeeping supervisor* yang bertugas untuk mengawasi kinerja dari karyawan *housekeeping* serta mengatur jadwal *shift* kerja karyawan. Bagian *housekeeping* melakukan *general cleaning* ketika sedang tidak banyak tamu hotel yang *check in* atau *check out*.

Secara keseluruhan kebijakan dan prosedur yang dimiliki oleh pihak hotel sudah cukup baik. Namun, masih terdapat kekurangan pada kebijakan dan prosedur ini seperti kurangnya kebijakan untuk membersihkan kamar tamu yang sebentar lagi akan *check in*. *Housekeeping* cenderung membersihkan semua kamar tanpa memprioritaskan untuk membersihkan kamar tamu yang akan segera *check in*. Akibatnya tamu hotel yang akan *check in* harus menunggu meskipun jam *check in* sudah dimulai. Selain itu, kebijakan yang sudah ada masih kurang diterapkan dengan baik. Bagian *housekeeping* tidak memeriksa kamar secara langsung pada saat *front office* menginformasikan terkait kamar tamu yang akan *check out*. Meskipun dalam peraturan di formulir registrasi sudah tertera denda yang perlu dibayarkan apabila peralatan hotel tercemar rokok, peraturan ini menjadi tidak berarti mengingat *housekeeping* tidak memeriksa kamar secara langsung. Tamu hotel sudah dipersilakan untuk meninggalkan hotel akan tetapi kamar belum di cek. Sehingga apabila ditemukan kerusakan pada kamar *non-smoking* yang disebabkan oleh rokok, pihak hotel tidak dapat meminta ganti rugi atas kerusakan tersebut.

2. Hasil dari rekapitulasi kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden terkait dengan kualitas pelayanan jasa, didapatkan rata-rata skor akhir sangat baik pada setiap dimensinya. Rata-rata skor akhir dari kelima dimensi tersebut adalah sebesar 86.50%. Adapun dimensi *tangibles* mendapatkan skor akhir sebesar 85.48%, dimensi *reliability* sebesar 86.28%, dimensi *responsiveness* sebesar 87.64%, dimensi *assurance* sebesar 87.12%, dan dimensi *empathy* sebesar 85.96%. Meskipun masing-masing dimensi sudah memperoleh penilaian sangat baik, akan tetapi masih terdapat aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan yaitu berkaitan dengan kelengkapan fasilitas kamar hotel, kebersihan dari fasilitas kamar hotel maupun fasilitas umum, keramahan dan kesigapan karyawan dalam melayani dan menangani keluhan tamu hotel, dan juga kualitas dari makanan dan minuman terutama menu dari sarapan tamu.

3. Pemeriksaan operasional yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk membantu pihak hotel memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diterapkan oleh hotel agar mengarah kepada efektif, efisien, dan ekonomis. Pemeriksaan operasional yang dilakukan pada penelitian ini akan sangat membantu pihak hotel mengingat De'Rain Boutique Hotel belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Adapun pengembangan temuan dan rekomendasi yang disusun oleh peneliti dikembangkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Diharapkan pihak hotel dapat mempertimbangkan rekomendasi yang diberikan agar pihak hotel dapat memperbaiki kualitas pelayanan jasanya ke arah yang lebih baik lagi dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden, diketahui bahwa secara keseluruhan tamu hotel yang merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa hotel sebanyak 91%. Akan tetapi terdapat 8% tamu hotel yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan 1% tamu hotel yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Selain itu, terkait dengan keinginan tamu hotel untuk kembali menginap, 71% tamu menjawab ingin kembali. Akan tetapi terdapat 27% yang mungkin akan kembali dan 1% tamu hotel tidak ingin kembali menginap di hotel. Berkaitan dengan keinginan tamu hotel untuk merekomendasikan hotel diperoleh 33% berkenan merekomendasikan hotel, 55% tamu hotel memilih untuk netral, dan 12% orang tidak ingin merekomendasikan hotel.

Dengan demikian, diharapkan pihak hotel dapat mempertimbangkan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti agar dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel. Dengan kepuasan tamu hotel yang baik, keinginan tamu hotel untuk kembali menginap ketika berkunjung ke Bandung juga akan tinggi. Selain itu tingkat kemungkinan tamu hotel untuk berkenan merekomendasikan hotel kepada keluarga/ teman/ rekan kerja menjadi lebih tinggi apabila tamu hotel merasakan pengalaman yang memuaskan selama menginap di hotel.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari pemeriksaan operasional, berikut ini merupakan saran yang sudah dikembangkan dan dapat digunakan oleh pihak hotel sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa De'Rain Boutique Hotel:

1. Saran peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *tangibles*:
  - a. Diperlukan adanya perawatan gedung minimal satu tahun sekali untuk bagian luar hotel seperti cat dinding, keramik, dan papan nama dari hotel. Pihak hotel dapat membangun bidang miring di sisi tangga agar dapat memudahkan tamu hotel yang membawa koper sehingga tamu tidak perlu mengangkat kopernya hingga ke depan pintu masuk.
  - b. Meja besar yang terdapat di depan *lobby* sebaiknya dihilangkan dan diganti menjadi beberapa tempat duduk yang dapat digunakan tamu hotel ketika menunggu.
  - c. Diperlukan adanya penambahan pendingin ruangan pada area *lobby* dan melakukan pembersihan berkala atau perbaikan jika diperlukan.
  - d. *Housekeeping* bagian *public area* perlu membersihkan fasilitas umum setiap hari dan menjaga kebersihannya. *Supervisor housekeeping* perlu mengawasi, memeriksa, dan memastikan kebersihan dari fasilitas umum agar tetap terjaga kebersihannya. *Supervisor housekeeping* juga perlu mengevaluasi kinerja karyawan dalam membersihkan fasilitas umum.
  - e. Diperlukan adanya penambahan stop kontak agar tamu hotel yang perlu menghubungkan beberapa peralatan elektronik ke sumber listrik dapat dengan mudah menggunakannya. Kursi tunggu tamu hotel yang bergoyang perlu diganti atau diperbaiki agar nyaman ketika digunakan. Pegangan pintu darurat harus diperbaiki agar memudahkan pengguna pada saat harus mengakses pintu darurat. Penerangan di dalam tangga darurat harus ditambahkan agar penerangan memadai dan mencegah terjadinya kecelakaan.
  - f. *General Manager* perlu memastikan kesesuaian seragam yang digunakan oleh karyawan *front office* dan *housekeeping* setiap harinya.
  - g. Pembersihan yang dilakukan oleh bagian *housekeeping* harus dilakukan secara menyeluruh dan memperhatikan sudut-sudut yang sering terlupakan

ketika dibersihkan. *Housekeeping supervisor* harus memeriksa setiap kamar dan memastikan bahwa kamar tamu telah bersih dan siap digunakan. Adapun perihal yang harus diperiksa oleh *housekeeping supervisor* ada dalam daftar kamar tamu baik sebelum *check in* ataupun sesudah *check out*.

- h. Area yang digunakan untuk sarapan perlu dibersihkan secara langsung agar tidak mengganggu kenyamanan tamu hotel yang akan sarapan. *Housekeeping* bagian *public area* perlu membersihkan area tersebut tepat sebelum jam sarapan dimulai yaitu sebelum pukul 07.00. Pihak hotel dapat menambahkan variasi dari menu dan menambah cita rasa dari masakan. Diperlukan untuk melakukan survey terkait dengan menu makanan dan cita rasa yang diharapkan oleh tamu hotel. Pihak hotel juga dapat melakukan *benchmarking* dengan hotel lain terkait dengan fasilitas *breakfast* dari hotel lain agar dapat mengetahui perkiraan menu yang sebaiknya disediakan oleh hotel.

Pihak hotel perlu membuat ruangan *Caviar Sky Bar & Resto* menjadi kedap suara agar suara dari *live music* tidak mengganggu tamu hotel yang sedang beristirahat. Apabila hal tersebut belum memungkinkan untuk dilakukan dalam jangka waktu dekat, maka pihak hotel dapat memindahkan panggung *live music* ke arah luar agar suara tidak terlalu berisik di dalam. Selain itu, *speaker* yang digunakan sebaiknya dikecilkan agar suaranya tidak terdengar hingga ke lantai satu.

- i. Membersihkan stiker pada lantai yang sudah tidak digunakan agar bekasnya tidak menempel di lantai. *General manager* perlu memeriksa relevansi dari stiker yang dipakai secara berkala, dan mencabut stiker tersebut apabila sudah tidak relevan.
2. Saran peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *reliability*:
    - a. Mengadakan sosialisasi rutin minimal 1 kali dalam setahun untuk mengingatkan karyawan akan peraturan yang berlaku di hotel dan sanksi yang dapat dikenakan kepada karyawan apabila melanggarnya. Penegasan sanksi perlu dilakukan bagi karyawan yang tidak disiplin. Pihak hotel juga perlu meningkatkan frekuensi *briefing*, dimana *briefing* sebaiknya dilakukan pada

setiap *shift* kerja. *Briefing* sebaiknya dipimpin oleh *supervisor* masing-masing bagian terkait dengan peraturan, tugas, seragam, dan informasi penting.

- b. Satpam harus memeriksa kamar tamu hotel terutama pada kawasan bebas rokok untuk memastikan tidak ada tamu hotel yang merokok. Satpam perlu menegur tamu hotel yang merokok pada kawasan bebas rokok mengingatkan tamu hotel sudah diberi tahu terkait dengan peraturan ini pada saat *check in*.
- c. *General manager* harus secara berkala memperbaharui informasi yang terdapat di website hotel dan informasi pada *online travel agent* agar tidak memberikan ekspektasi yang terlalu tinggi kepada tamu hotel.
- d. Diperlukan adanya *standard room setup* yang digunakan sebagai acuan agar bagian *housekeeping* tidak lupa menaruh fasilitas yang seharusnya ada di setiap ruangan. *Housekeeping supervisor* perlu melakukan pemeriksaan berdasarkan daftar fasilitas kamar untuk memastikan bahwa perlengkapan sudah lengkap dan bersih. Karyawan *front office* harus menginformasikan kepada tamu hotel perihal fasilitas yang dapat dipinjam seperti *hair dryer* atau setrika. Karyawan *front office* harus mencatat barang yang dipinjam oleh tamu hotel ke dalam daftar peminjaman barang.

Alternatif lain terkait hal ini adalah dengan menyediakan *hair dryer* pada setiap kamar tamu hotel agar tamu tidak perlu menghubungi *front office* untuk meminjamnya dan bahkan harus menunggu lama. Pihak hotel juga dapat menyediakan setrika yang dapat dipinjam oleh tamu hotel. Pihak hotel juga sebaiknya menyediakan dispenser air pada setiap lantai hotel agar tamu hotel dapat mengisi air minum dengan mudah.

Pada saat melakukan pembersihan kamar tamu, bagian *housekeeping* perlu memeriksa fungsi dari setiap fasilitas yang ada di kamar. Pihak hotel juga diharapkan melakukan perbaikan dengan segera terhadap fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik. Berkaitan dengan WiFi hotel yang lambat dan sering putus-putus, sebaiknya pihak hotel mengganti *provider* WiFi yang saat ini digunakan agar internet lebih cepat. Bila diperlukan, pihak hotel menambahkan WiFi *extender* untuk meminimalisir kemungkinan jaringan internet yang putus-putus.

3. Saran peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness*:
  - a. Pihak hotel perlu menegaskan peraturan terkait dengan waktu check out kepada tamu hotel yang menginap. *Housekeeping* harus memprioritaskan untuk membersihkan kamar tamu hotel yang akan segera melakukan *check in*.
  - b. Pihak hotel perlu menyediakan *air purifier* pada tipe kamar yang hanya terletak di kawasan rokok sehingga bau asap rokok tidak masuk ke dalam kamar. Tipe kamar tersebut adalah 3 tipe kamar junior suite dan 1 tipe kamar *family suite*. Untuk mencegah adanya permintaan tamu hotel yang terlambat dipenuhi atau terlewat, maka *front office* harus mencatat di dalam *log book*. Di dalam *log book* mencakup informasi terkait dengan permintaan tamu hotel yang disampaikan kepada *front office*, dan informasi lainnya yang penting untuk diketahui karyawan yang bekerja pada *shift* selanjutnya.
4. Saran peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *assurance*:
  - a. Pihak hotel harus menyediakan *air purifier* pada tipe kamar *suite*.
  - b. Diperlukan adanya satpam yang berjaga di area hotel khususnya di area basement dan area *lobby* untuk memastikan keamanan hotel. Satpam perlu memiliki *log book* untuk mencatat informasi dari masing-masing bagian *shift*.
  - c. Perlu dilakukan pelatihan rutin terutama pelatihan yang berkaitan dengan cara karyawan dalam melayani tamu hotel agar tamu hotel dapat merasa dihormati. Pelatihan ini diperlukan agar karyawan mengetahui tata cara dalam menanggapi keluhan tamu hotel dan menjawab pertanyaan dari tamu serta tindakan yang perlu dilakukan apabila karyawan tidak mengetahui jawaban dari pertanyaan tamu hotel tersebut.
  - d. Karyawan *housekeeping* harus memeriksa kamar tamu hotel yang akan *check out* dengan segera.
5. Saran peneliti untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *empathy*:
  - a. Menyediakan *guest comment* atau kuesioner dan meminta tamu hotel untuk mengisi kuesioner tersebut untuk kemudian di kaji lebih lanjut terkait dengan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh tamu hotel.

- b. Menyediakan dispenser air di area *lobby* yang dapat dimanfaatkan oleh tamu hotel yang datang.
- c. Sebaiknya terdapat *doorman* atau satpam yang bertugas di depan pintu masuk hotel untuk membantu karyawan membawa barang bawaannya terutama tamu hotel yang membawa koper melalui tangga pintu masuk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2020). *Auditing and Assurance Services: International Perspectives*. London, United Kingdom: Pearson Education Limited.
- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts, and Cases*. London: Pearson Education Limited.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). London: Pearson Education Limited 2018.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing: People, Tehcnology, Strategy*. Canada: Pearson Education Ltd.
- Moeller, R. R. (2014). *Executive's Guide to COSO Internal Controls: Understanding and Implementing the New Framework*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 41-50.

- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs* (3rd ed.). Canada: John Wiley & Sons.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems* (15th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Chichester, West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Statistik, B. P. (2023). Retrieved August 11, 2023, from Badan Pusat Statistik: [https://www.bps.go.id/website/materi\\_ind/materiBrsInd-20230801155718\\_rev.pdf](https://www.bps.go.id/website/materi_ind/materiBrsInd-20230801155718_rev.pdf)
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.