

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap aktivitas pelayanan jasa pada Dormus Co-Living dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh Dormus Co-Living sudah berjalan dengan baik. Walaupun Dormus Co-Living belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) tentang penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan yang jelas dan baik, namun seluruh kegiatan operasi Dormus Co-Living sudah dapat berjalan dengan lancar. Seluruh karyawan Dormus Co-Living juga sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan kegiatan operasi Dormus Co-Living.

Aktivitas pelayanan Dormus Co-Living diawali dengan penerimaan pelanggan. Dormus Co-Living menerima pesanan kamar secara *online* dan *offline*. Pemesanan kamar secara *online* dilakukan melalui *platform* Tiket.com dan Traveloka. Sedangkan pemesanan kamar secara *offline* dapat dilakukan dengan datang langsung ke Dormus Co-Living. Setelah pelanggan memesan kamar, langkah selanjutnya adalah proses *check in*. Proses *check in* dilakukan dengan cara melihat bukti pembayaran pelanggan. Bagi pelanggan yang memesan kamar secara *online* wajib untuk menunjukkan bukti pembayaran di *platform* tempat pemesanan. Sedangkan bagi pelanggan yang memesan kamar secara *offline* dapat membayar melalui *e-wallet*, *transfer bank*, dan *cash*. Setelah itu *receptionist* segera mengurus dokumen yang diperlukan, yaitu KTP. KTP pelanggan difoto dan diarsipkan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tamu, menjaga keamanan, dan membantu pihak Dormus Co-Living melacak tamu jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Setelah itu barulah pelanggan mendapatkan akses ke kamar dengan *smart key*.

Ketika pelanggan sudah tinggal di Dormus Co-Living, pelanggan memiliki kewajiban untuk menjaga dan memelihara fasilitas yang sudah tersedia.

Selama pelanggan tinggal, terdapat *housekeeping* yang selalu menjaga kebersihan dan kerapian setiap fasilitas di Dormus Co-Living. Jika masa sewa sudah habis, pelanggan harus melakukan proses *check out*. Proses ini dilakukan dengan menyerahkan *smart key* kepada *receptionist*. *Housekeeping* segera memeriksa kembali kelengkapan fasilitas dan memeriksa kembali barang bawaan pelanggan. Jika semuanya sudah aman, maka pelanggan dapat meninggalkan Dormus Co-Living.

Kamar yang sudah digunakan oleh pelanggan segera dibersihkan dan dirapikan kembali oleh *housekeeping*. *Housekeeping* membersihkan tempat tidur dan kamar mandi yang sudah digunakan. Tidak lupa *housekeeping* juga mengisi kembali setiap *amenities* yang sudah digunakan.

2. Penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living dinilai dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner dibagikan secara fisik kepada pelanggan Dormus Co-Living yang menginap harian. Kuesioner berisikan pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan yang dinilai dari dimensi pelayanan, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Selain itu, diakhir kuesioner terdapat pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kuesioner dibagikan kepada 100 orang pelanggan Dormus Co-Living yang sedang menginap harian. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh penilaian responden mengenai dimensi *responsiveness* sebesar 77,8%; dimensi *assurance* sebesar 76,96%; dimensi *tangible* sebesar 73,12%; dimensi *empathy* sebesar 77,52%; dan dimensi *reliability* sebesar 75,56%. Dari 100 orang yang mengisi kuesioner, diketahui juga bahwa 100 orang secara keseluruhan puas terhadap aktivitas pelayanan yang diberikan oleh Dormus Co-Living. Responden yang puas cenderung ingin kembali menginap di Dormus Co-Living dan bersedia untuk merekomendasikan Dormus Co-Living kepada keluarga/teman/kerabatnya.

3. Peran pemeriksaan operasional terhadap Dormus Co-Living untuk menilai kualitas pelayanan.

Dormus Co-Living belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap Dormus Co-Living untuk menilai kualitas pelayanan. Setelah dilakukannya pemeriksaan operasional, Dormus Co-Living dapat mengetahui kelemahan-

kelemahan dalam menjalankan kegiatan operasinya. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain, penerapan konsep *co-living* yang belum ideal; sering terjadi rangkap jabatan saat malam hari di mana *housekeeping* sering menjadi *receptionist* saat pelanggan ingin *check in* di malam hari; kecepatan Wi-Fi yang sangat kurang; dan parkir yang seringkali penuh saat *long weekend*.

Setelah itu, diberikan rekomendasi-rekomendasi kepada Dormus Co-Living yang mencakup dari lima dimensi pelayanan, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Rekomendasi yang diberikan dapat digunakan oleh Dormus Co-Living sebagai tindakan perbaikan atas kelemahan yang dimilikinya dalam menjalankan kegiatan operasi. Selain itu, rekomendasi yang diberikan juga dapat dikembangkan sesuai dengan kelemahan yang ditemukan dalam pemeriksaan operasional. Rekomendasi dapat membantu Dormus Co-Living untuk memperbaiki aktivitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Dirumuskan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Dormus Co-Living sebagai tindakan perbaikan atas kelemahan dalam menjalankan aktivitas pelayanannya. Tujuannya adalah agar Dormus Co-Living mampu untuk selalu meningkatkan kepuasan pelanggan. Saran yang dapat dipertimbangkan oleh Dormus Co-Living, yaitu:

1. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Hal yang harus dilakukan Dormus Co-Living adalah:

- a. Membuat jadwal kerja yang jelas dan konsisten untuk semua karyawan dan melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab yang adil bagi setiap karyawan.
- b. Mempekerjakan staf tambahan untuk meringankan beban manager dan memastikan selalu ada yang standby saat jam istirahat.
- c. Melakukan pelatihan mengenai komunikasi, penerapan SOP, serta soft skill dan pengembangan staf secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

2. Berkaitan dengan dimensi *assurance* (jaminan)

Hal yang harus dilakukan Dormus Co-Living adalah:

- a. Dormus Co-Living harus melakukan *survey* kepuasan pelanggan secara berkala terkait aktivitas pelayanan jasa untuk mendapatkan masukan dari pelanggan. Setelah itu, masukan tersebut dievaluasi untuk kemudian diterapkan di Dormus Co-Living.
- b. Dormus Co-Living harus membuat standar operasional prosedur (SOP) tentang penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami.

3. Berkaitan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik)

Hal yang harus dilakukan Dormus Co-Living adalah:

- a. Dormus Co-living harus mempertimbangkan solusi alternatif seperti membuat *area* multifungsi yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, misalnya seperti dibuat satu ruangan yang bisa menonton bersama sekaligus bermain bersama.
- b. Dormus Co-Living harus melakukan perawatan dan pembersihan AC secara berkala dengan minimal tiga bulan sekali.
- c. Dormus Co-Living harus memperluas *area* parkir jika memungkinkan. Mengingat bahwa lokasi Dormus Co-Living yang dekat dengan Setrasari Mall, Dormus Co-Living dapat menyewa lahan parkir di Setrasari Mall.
- d. Dormus Co-Living harus membuat pencatatan *stock amenities* menggunakan metode FIFO (Lampiran 18).
- e. Dormus Co-Living harus membuat sistem penyimpanan dokumen dan arsip yang efektif, seperti penggunaan rak, *folder*, dan *label*.
- f. Dormus Co-Living harus meng*upgrade router* dengan kecepatan 50-100 mbps atau lebih.

4. Berkaitan dengan dimensi *empathy* (empati)

Hal yang harus dilakukan Dormus Co-Living adalah Dormus Co-Living harus membuat kegiatan bersama di Dormus Co-Living yang dapat dilakukan oleh setiap pelanggan untuk menciptakan hubungan kekeluargaan yang lebih dalam lagi.

5. Berkaitan dengan dimensi *reliability* (keandalan)

Hal yang harus dilakukan Dormus Co-Living adalah:

- a. Dormus Co-Living harus melakukan edukasi dan dilakukan pengawasan rutin kepada karyawan tentang pentingnya menjaga akurasi data pemesanan kamar.
- b. Dormus Co-Living harus melakukan evaluasi terhadap integrasi antara aplikasi *online* dan pencatatan Dormus Co-Living. Menggunakan *property management system* (PMS) yang terintegrasi dengan aplikasi *online* dan *offline* untuk memastikan data pemesanan kamar tercatat dengan akurat dan otomatis.
- c. Dormus Co-Living harus membuat standar operasional prosedur (SOP) tentang penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan yang jelas dan mudah dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional yang sudah dilakukan, diharapkan Dormus Co-Living dapat melakukan pemeriksaan operasional secara rutin dan konsisten agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kelemahan-kelemahan yang ditemukan dapat ditindaklanjuti dalam bentuk evaluasi dan perbaikan. Tujuannya untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Dormus Co-Living.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A. (2020). *Auditing and Assurance Service*. United States: Pearson.
- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Burgess, G. (2018). *Is Co-Living a Housing Solution for Vulnerable Older People?* Cambridge: University of Cambridge.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited
- Mulyadi. (2014). *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Asia Edition Hoboken: Wiley.
- Sudjana. (2001). *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.