

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP DORMUS CO-LIVING UNTUK
MENILAI KUALITAS PELAYANAN



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Ervin Salim

6042001103

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

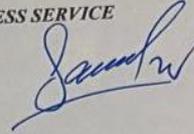
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh LAMEMBA No.552/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

*OPERATIONAL REVIEW OF DORMUS CO-LIVING TO ASSESS SERVICE
QUALITY*



BACHELOR'S THESIS

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

By:

Ervin Salim

6042001103

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

BACHELOR'S PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by LAMEMBA No.552/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI
Pemeriksaan Operasional Terhadap Dormus Co-Living Untuk
Menilai Kualitas Pelayanan

Oleh:
Ervin Salim
6042001103

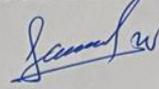
Bandung, Juli 2024
Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA

Pembimbing Skripsi

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP DORMUS CO-LIVING UNTUK
MENILAI KUALITAS PELAYANAN



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Ervin Salim

6042001103

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

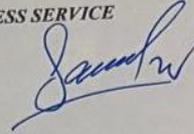
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh LAMEMBA No.552/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

*OPERATIONAL REVIEW OF DORMUS CO-LIVING TO ASSESS SERVICE
QUALITY*



BACHELOR'S THESIS

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

By:

Ervin Salim

6042001103

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

BACHELOR'S PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by LAMEMBA No.552/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI
PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP DORMUS CO-LIVING UNTUK
MENILAI KUALITAS PELAYANAN

Oleh:
Ervin Salim
6042001103

Bandung, Juli 2024
Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA

Pembimbing Skripsi

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Ervin Salim
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 17 Mei 2002
Nomor Pokok Mahasiswa : 6042001103
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Draf Skripsi

Menyatakan bahwa draf skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional Terhadap Aktivitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Keuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dormus Co-Living)

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

Adalah benar-benar karya tulis 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 keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

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 ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama 2 tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, 3 Juli 2024

Dinyatakan tanggal: 3 Juli 2024

Pembuat Pernyataan



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ervin Salim'.

(ERVIN SALIM)

ABSTRAK

Permasalahan harga properti yang tinggi di kota-kota besar membuat milenial kesulitan memiliki hunian sendiri, sehingga konsep *co-living* menjadi solusi menarik, terutama di Kota Bandung. *Co-living* adalah konsep hunian bersama dengan mengoptimalkan ruang dengan fungsi yang dapat digunakan secara bersama sehingga dapat meningkatkan interaksi sosial dalam kehidupan asrama dengan tetap menjaga kebutuhan privat penghuninya. Namun, Dormus Co-Living, sebuah penyedia *co-living*, belum sepenuhnya memenuhi konsep ini. Selain itu, *co-living* belum cukup dikenal di Indonesia. Oleh karena itu, Dormus Co-Living perlu melakukan pemeriksaan operasional untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang ada, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang meningkat diharapkan dapat membuat konsep *co-living* lebih dikenal di masyarakat Bandung. Pemeriksaan operasional ini akan memberikan rekomendasi dan saran yang diperlukan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan Dormus Co-Living.

Pemeriksaan operasional merupakan proses menganalisis kegiatan operasi perusahaan untuk mengidentifikasi letak area masalah dan diberikan rekomendasi. Dengan melakukan pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengidentifikasi potensi masalah dan melakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan pada Dormus Co-Living dapat diukur dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Selain itu, kepuasan pelanggan berdasarkan tiga dimensi, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif yang mendeskripsikan suatu topik dan dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Sedangkan studi literatur dilakukan dengan cara membaca buku, jurnal, artikel, dan bahan literatur lainnya mengenai pemeriksaan operasional, aktivitas pelayanan jasa, dan kepuasan pelanggan. Objek penelitian pada penelitian ini adalah pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dengan unit analisis Dormus Co-Living.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan di Dormus Co-Living, masih terdapat kelemahan dalam menjalankan aktivitas pelayanannya. Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan, diketahui juga bahwa rata-rata secara umum penilaian responden terhadap aktivitas pelayanan Dormus Co-Living sudah baik dengan hasil sebesar 76,19%. Didapatkan temuan dari penilaian pelanggan terkait lima dimensi kualitas pelayanan yaitu 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 responden yang mengisi kuesioner, dapat diketahui bahwa semua responden puas terhadap aktivitas pelayanan Dormus Co-Living. Meskipun beberapa dimensi pelayanan Dormus Co-Living tidak memenuhi harapan, terdapat aspek lain yang memuaskan bagi responden. Kemudian diberikan juga rekomendasi yang diharapkan dapat mengatasi kelemahan-kelemahan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, aktivitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The high property prices in major cities make it difficult for millennials to own their own homes, making the co-living concept an attractive solution, especially in Bandung. Co-living is a concept of living together with others who share similar interests or values, with shared facilities such as living rooms and kitchens. However, Dormus Co-Living, a co-living provider, has not fully met this concept. Additionally, co-living is not yet well known in Indonesia. Therefore, Dormus Co-Living needs to conduct operational audits to identify and address existing problems, aiming to increase customer satisfaction. Increased customer satisfaction is expected to make the co-living concept more recognized in Bandung. This operational audit will provide the necessary recommendations and suggestions to improve and optimize Dormus Co-Living's services.

Operational audits are processes of analyzing a company's operations to identify problem areas and provide recommendations. By conducting operational audits, companies can identify potential problems and make improvements to maintain and enhance customer satisfaction. Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing the perceived performance of a product or service with expectations. Customer satisfaction at Dormus Co-Living can be measured by the services provided. Service quality has five dimensions: responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability. Additionally, customer satisfaction is based on three dimensions: expectation conformity, willingness to revisit, and willingness to recommend.

The research method used in this study is a descriptive study that describes a topic and is conducted by collecting primary and secondary data. Data collection was carried out through field studies and literature studies. The field study was conducted through interviews, observations, and questionnaires. Meanwhile, the literature study was conducted by reading books, journals, articles, and other literature materials regarding operational audits, service activities, and customer satisfaction. The object of this research is the operational audit of service activities with the unit of analysis being Dormus Co-Living.

Based on the operational audit conducted at Dormus Co-Living, there are still weaknesses in carrying out its service activities. The operational audit also revealed that, on average, the respondents' assessment of Dormus Co-Living's service activities was generally good, with a result of 76.19%. Findings from customer assessments related to the five dimensions of service quality were as follows: responsiveness dimension at 77.8%, assurance dimension at 76.96%, tangible dimension at 73.12%, empathy dimension at 77.52%, and reliability dimension at 75.56%. From the 100 respondents who filled out the questionnaire, it was found that all respondents were satisfied with Dormus Co-Living's service activities. Although some service dimensions of Dormus Co-Living did not meet expectations, there were other aspects that were satisfactory to the respondents. Recommendations were also provided to address the weaknesses in an effort to improve customer satisfaction.

Keywords: *operational audit, service activities, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan rahmatNya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi berjudul “Pemeriksaan Operasional Terhadap Dormus Co-Living untuk Menilai Kualitas Pelayanan” yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

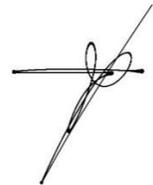
Penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan sampai dengan skripsi, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan tidak pernah berhenti untuk memberikan berkat, rahmat, dan kasihNya sampai saat ini.
2. Papa dan mama serta ketiga kakak penulis yang selalu memberikan yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan banyak waktunya di tengah kesibukannya dan selalu memberikan arahan dan masukan kepada peneliti dari awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai.
4. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Verawati Suryaputra, S.E., M.M., CA., selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan nasihat selama masa studi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama penulis menempuh studi.
7. Seluruh staf administrasi Tata Usaha dan pekaya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas segala bantuan dan dukungannya.
8. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga hasil penelitian ini menjadi lebih baik.

9. Bapak Dennis selaku pemilik Dormus Co-Living yang telah memberikan izin dan meluangkan waktu untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Sesilia Sheryl yang selalu membantu dan menemani penulis tanpa lelah dalam menempuh perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
11. Aldian Emerson dan Keane Bobby yang menemani penulis selama perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan di Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan atau penggunaan kata yang kurang tepat. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menjadi dasar atau inspirasi bagi penelitian berikutnya.

Bandung, 3 Juli 2024



Ervin Salim

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pemeriksaan.....	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	7
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan.....	7
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	9
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	10
2.2.4. Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	15

2.3. Pengendalian Intern	16
2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	16
2.3.2. Fungsi Pengendalian Intern	16
2.4. Pelayanan Jasa	17
2.4.1. Pengertian Pelayanan Jasa	17
2.4.2. Aktivitas Pelayanan Jasa	18
2.5. <i>Co-Living</i>	19
2.5.1. Pengertian <i>Co-Living</i>	19
2.5.2. Manfaat <i>Co-Living</i>	19
2.6. Kepuasan Pelanggan	19
2.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.6.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	21
3.1. Metode Penelitian	21
3.1.1. Sumber Data	21
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	22
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	25
3.2. Objek Penelitian	30
3.2.1. Gambaran Singkat Perusahaan	30
3.2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	30
3.2.3. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan Jasa	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	34
4.2. Tahap program kerja (<i>work program phase</i>)	38

4.2.1. Melakukan wawancara dengan pemilik Dormus Co-Living.....	39
4.2.2. Melakukan wawancara dengan <i>manager</i> Dormus Co-Living.....	39
4.2.3. Melakukan wawancara dengan <i>housekeeping</i> Dormus Co-Living ..	39
4.2.4. Melakukan wawancara dengan <i>receptionist</i> Dormus Co-Living	39
4.2.5. Melakukan observasi pada aktivitas operasi Dormus Co-Living.....	40
4.2.6. Melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Dormus Co-Living dan menganalisis hasil kuesioner	40
4.3. Tahap Penelitian Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	40
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Pemilik Dormus Co-Living.....	41
4.3.2. Hasil Wawancara dengan <i>Manager</i> Dormus Co-Living.....	50
4.3.3. Hasil Wawancara dengan <i>Housekeeping</i> Dormus Co-Living.....	57
4.3.4. Hasil Wawancara dengan <i>Receptionist</i> Dormus Co-Living.....	63
4.3.5. Hasil observasi kegiatan operasi Dormus Co-Living	67
4.3.6. Melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Dormus Co- Living dan menganalisis hasil kuesioner	76
4.3.6.1 Profil Responden	77
4.3.6.2. Penilaian mengenai kualitas pelayanan.....	91
4.3.6.3. Penilaian kepuasan pelanggan secara keseluruhan	155
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>).....	159
4.4.1. Kualitas Pelayanan atas Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) yang Belum Memadai.....	163
4.4.2. Kualitas Pelayanan atas Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) yang Belum Memadai	165

4.4.3. Kualitas Pelayanan atas Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) yang Belum Memadai	167
4.4.4. Kualitas Pelayanan atas Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) yang Belum Memadai	171
4.4.5. Kualitas Pealyanan atas Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) yang Belum Memadai	172
4.5. Peran Pemeriksaan Operasional Terhadap Aktivitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dormus Co-Living.....	174
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	180
5.1. Kesimpulan	180
5.2. Saran.....	182
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Skala Likert dan Bobot Penilaian.....	25
Tabel 3.2. Kriteria Penilaian	27
Tabel 4.1. Skala Likert dan Bobot Penilaian.....	91
Tabel 4.2. Kriteria Penilaian	93
Tabel 4.3. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Kecepatan Pihak Dormus Co-Living dalam Melayani Pelanggan yang Baru Datang.	94
Tabel 4.4. Kriteria Penilaian	95
Tabel 4.5. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Tidak Pernah Menunda Pekerjaannya.	97
Tabel 4.6. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Kecepatan Dormus Co-Living dalam Mengrespons Terkait Permintaan Para Pelanggan.....	99
Tabel 4.7. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Responsif Terhadap Saran atau Rekomendasi yang Diajukan oleh Pelanggan.	101
Tabel 4.8. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Cepat dan Tanggap dalam Menyelesaikan Masalah dan Keluhan Pelanggan.....	103
Tabel 4.9. Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Pernyataan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	105
Tabel 4.10. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Keramahan Karyawan Dormus Co-Living Terhadap Pelanggan Yang Datang.	107
Tabel 4.11. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Dormus Co-Living yang Menyediakan Fasilitas yang Baik dan Terawat.....	109
Tabel 4.12. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Perlindungan yang Diberikan Pihak Dormus Co-Living Terkait Barang-Barang Pribadi Pelanggan Selama Menginap.....	111
Tabel 4.13. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Selalu Menjaga Keamanan Data Pribadi Pelanggan.....	114

Tabel 4.14. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Memberikan Jaminan Terkait Keamanan Parkir Terhadap Kendaraan Pribadi yang Digunakan.....	116
Tabel 4.15. Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Pernyataan Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	118
Tabel 4.16. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Bangunan dan Interior Dormus Co-Living yang Bagus dan Menarik	120
Tabel 4.17. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Fasilitas Umum yang Tersedia Lengkap dan Dapat Digunakan	122
Tabel 4.18. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Kebersihan dan Kenyamanan Kamar Dormus Co-Living	125
Tabel 4.19. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Kelengkapan Fasilitas Kamar.....	126
Tabel 4.20. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Kecepatan Kualitas Internet yang Diberikan Dormus Co-Living	128
Tabel 4.21. Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Pernyataan Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	130
Tabel 4.22. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Selalu Mengucapkan Salam Pembuka Pada Awal Pelayanan dan Mengucapkan Terima Kasih di Akhir Pelayanan.....	132
Tabel 4.23. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Proaktif dalam Menanyakan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan ..	134
Tabel 4.24. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Dormus Co-Living yang Memahami Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	136
Tabel 4.25. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Karyawan Dormus Co-Living yang Menunjukkan Kepedulian Terhadap Kenyamanan Pelanggan	138
Tabel 4.26. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Pihak Dormus Co-Living yang Selalu Menciptakan Suasana yang Harmonis dengan Pelanggan	140

Tabel 4.27. Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Pernyataan Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	142
Tabel 4.28. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Informasi yang Diberikan Dormus Co-Living Jelas dan Lengkap Terkait Peraturan, Fasilitas, dan Kegiatan <i>Co-living</i>	144
Tabel 4.29. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Dormus Co-Living Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas.....	146
Tabel 4.30. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Karyawan Dormus Co-Living yang Konsisten dalam Pelayanan Jasanya.....	148
Tabel 4.31. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Prosedur <i>Check-in</i> dan <i>Check-out</i> di Dormus Co-Living yang Berjalan Lancar	150
Tabel 4.32. Hitungan Skala Likert dan Bobot Penilaian Dormus Co-Living Memberikan Nilai yang Sepadan kepada pelanggan dengan Harga yang Dibayar	152
Tabel 4.33. Penilaian Secara Menyeluruh Terhadap Skor dari Pernyataan Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	154

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	29
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan	31
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	78
Gambar 4.2. Usia Responden.....	78
Gambar 4.3. Asal Daerah Responden	79
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden.	80
Gambar 4.5. Pendapatan per Bulan Responden.....	82
Gambar 4.6. Tujuan Responden Menginap di Dormus Co-Living.....	83
Gambar 4.7. Tanggal Menginap Responden.....	84
Gambar 4.8. Lama Responden Menginap di Dormus Co-Living.....	85
Gambar 4.9. Jenis Kamar Tempat Responden Menginap.....	86
Gambar 4.10. Sumber Informasi Dormus Co-Living.....	87
Gambar 4.11. Responden yang Mengetahui Konsep Co-Living.....	88
Gambar 4.12. Kesesuaian Konsep Co-Living oleh Responden.....	89
Gambar 4.13. Pertimbangan Utama Dalam Memilih Dormus Co-Living Sebagai Tempat Tinggal Sementara.....	90
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Pihak Dormus Co-Living dalam Melayani Pelanggan yang Baru Datang	94
Gambar 4.15. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Tidak Pernah Menunda Pekerjaannya.....	96
Gambar 4.16. Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Dormus Co-Living dalam Mengrespon Terkait Permintaan Para Pelanggan.....	99
Gambar 4.17. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Responsif Terhadap Saran atau Rekomendasi yang Diajukan oleh Pelanggan.....	101
Gambar 4.18. Penilaian Responden Terhadap Kecepatan dan Ketanggapan Dormus Co-Living dalam Menyelesaikan Masalah dan Keluhan Pelanggan.....	103

Gambar 4.19. Penilaian Responden Terhadap Keramahan Karyawan Dormus Co-Living Terhadap Pelanggan Yang Datang.	107
Gambar 4.20. Penilaian Responden Terhadap Dormus Co-Living yang Menyediakan Fasilitas yang Baik dan Terawat.	109
Gambar 4.21. Penilaian Responden Terhadap Perlindungan yang Diberikan Pihak Dormus Co-Living Terkait Barang-Barang Pribadi Pelanggan Selama Menginap.....	111
Gambar 4.22. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Selalu Menjaga Keamanan Data Pribadi Pelanggan	113
Gambar 4.23. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Memberikan Jaminan Terkait Keamanan Parkir Terhadap Kendaraan Pribadi yang Digunakan	116
Gambar 4.24. Penilaian Responden Terhadap Bangunan dan Interior Dormus Co-Living yang Bagus dan Menarik	120
Gambar 4.25. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Umum yang Tersedia Lengkap dan Dapat Digunakan	122
Gambar 4.26. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Kamar Dormus Co-Living	124
Gambar 4.27. Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Kamar	126
Gambar 4.28. Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Kualitas Internet yang Diberikan Dormus Co-Living	128
Gambar 4.29. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Selalu Mengucapkan Salam Pembuka Pada Awal Pelayanan dan Mengucapkan Terima Kasih di Akhir Pelayanan	132
Gambar 4.30. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Proaktif dalam Menanyakan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	134
Gambar 4. 31. Penilaian Responden Terhadap Dormus Co-Living yang Memahami Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	136
Gambar 4.32. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Dormus Co-Living yang Menunjukkan Kepedulian Terhadap Kenyamanan Pelanggan.....	138

Gambar 4.33. Penilaian Responden Terhadap Pihak Dormus Co-Living yang Selalu Menciptakan Suasana yang Harmonis dengan Pelanggan	140
Gambar 4.34. Penilaian Responden Terhadap Informasi yang Diberikan Dormus Co-Living Jelas dan Lengkap Terkait Peraturan, Fasilitas, dan Kegiatan Co-living	144
Gambar 4.35. Penilaian Responden Terhadap Dormus Co-Living Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	146
Gambar 4.36. Penilaian Responden Terhadap Karyawan Dormus Co-Living yang Konsisten dalam Pelayanan Jasanya	148
Gambar 4.37. Penilaian Responden Terhadap Prosedur Check-in dan Check-out di Dormus Co-Living yang Berjalan Lancar	150
Gambar 4.38. Penilaian Responden Terhadap Dormus Co-Living Memberikan Nilai yang Sepadan Kepada Pelanggan dengan Harga yang Dibayar	152
Gambar 4.39. Penilaian Responden Terhadap Keseluruhan Pelayanan di Dormus Co-Living	156
Gambar 4.40. Penilaian Responden Terhadap Keinginan Untuk Menginap Kembali di Dormus Co-Living	157
Gambar 4.41. Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan Merekomendasikan Menginap di Dormus Co-Living Kepada Keluarga/Teman.Kerabat.....	158

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Pemilik Dormus Co-Living dan Observasi pada *Planning Phase* (Tahap Perencanaan)
- Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Pemilik Dormus Co-Living pada *Field Work Phase* (Tahap Penelitian Lapangan)
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan *Manager* Dormus Co-Living pada *Field Work Phase* (Tahap Penelitian Lapangan)
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan *Housekeeping* Dormus Co-Living pada *Field Work Phase* (Tahap Penelitian Lapangan)
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Dengan *Receptionist* Dormus Co-Living pada *Field Work Phase* (Tahap Penelitian Lapangan)
- Lampiran 6. Hasil Observasi Terhadap Aktivitas Penjualan Anaqa Fabric pada *Field Work Phase* (Tahap Penelitian Lapangan)
- Lampiran 7. Kuesioner Penilaian Kepuasan Pelanggan Dormus Co-living
- Lampiran 8. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terkait Profil Responden
- Lampiran 9. Hasil Rekapitulasi Penilaian Aktivitas Pelayanan Jasa Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- Lampiran 10. Hasil Rekapitulasi Penilaian Aktivitas Pelayanan Jasa Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- Lampiran 11. Hasil Rekapitulasi Penilaian Aktivitas Pelayanan Jasa Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
- Lampiran 12. Hasil Rekapitulasi Penilaian Aktivitas Pelayanan Jasa Dimensi *Empathy* (Empati)
- Lampiran 13. Hasil Rekapitulasi Penilaian Aktivitas Pelayanan Jasa Dimensi *Reliability* (Keandalan)

- Lampiran 14. Rekomendasi Pembagian Jadwal Kerja dan Tugas serta Tanggung Jawab Karyawan
- Lampiran 15. Rekomendasi Perekrutan Karyawan Baru
- Lampiran 16. Rekomendasi Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
- Lampiran 17. Rekomendasi Tata Tertib atau Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Penggunaan Fasilitas, Kebersihan, dan Keamanan Dormus Co-Living
- Lampiran 18. Rekomendasi Metode Pencatatan *First In First Out* (FIFO)
- Lampiran 19. Rekomendasi Kegiatan Bersama di Dormus Co-Living

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di kota-kota besar, permasalahan harga properti yang dihadapi menjadi tantangan bagi kalangan milenial. Berdasarkan data Indeks Harga Properti Residensial (IHPR) Bank Indonesia, dalam satu dekade, kenaikan harga hunian dapat mencapai 39,7%. Sedangkan, kenaikan Upah Minimum Regional (UMR) di Indonesia per tahunnya tidak sebanding dengan kenaikan inflasi.¹Kondisi ini membuat milenial kesulitan untuk memiliki hunian sendiri. Hal ini membuat alternatif hunian seperti *co-living* menarik untuk milenial khususnya di Kota Bandung, yang ingin mencari solusi yang ekonomis dalam menghadapi permasalahan harga properti yang sulit dijangkau.

Konsep *Co-Living* atau *communal living* adalah konsep hunian bersama dengan mengoptimalkan ruang dengan fungsi yang dapat digunakan secara bersama sehingga dapat meningkatkan interaksi sosial dalam kehidupan asrama dengan tetap menjaga kebutuhan privat penghuninya. Lokasi tinggal ini dapat berupa rumah, unit apartemen, atau kostan. Dalam konsep ini, para penghuni memiliki kamar tidur dan kamar mandi pribadi, sementara ruang-ruang umum seperti ruang keluarga, ruang tamu, dan dapur yang dipakai secara bersama. Konsep kekeluargaan dalam *co-living* dapat memperkuat interaksi dan kolaborasi antar penghuni, serta membentuk sebuah komunitas yang erat.

Perbedaan antara kostan dan *co-living* terlihat pada cara pengelolaan, fasilitas, dan atmosfer yang diberikan. Kostan biasanya lebih fokus pada tempat tinggal yang sederhana dan individualis, namun, hal ini tidak menentukan bahwa kostan tidak dapat menjadi tempat untuk membangun jaringan sosial atau berinteraksi antar penghuni. Sementara itu *co-living* memperhatikan aspek komunitas dan interaksi antar penghuni dengan menyediakan fasilitas seperti ruang tamu bersama yang

¹ “Tantangan Milenial untuk Memiliki Rumah”, [perkim.id](https://perkim.id/pembiayaan/tantangan-milenial-untuk-memiliki-rumah/), 6 April 2021, <https://perkim.id/pembiayaan/tantangan-milenial-untuk-memiliki-rumah/>

terdapat tv, *game*, sofa, dan lain-lain di dalamnya. Hal ini memperkenalkan budaya hidup yang lebih kebersamaan dan terbuka.

Co-living memiliki banyak kelebihan yang membuatnya menarik bagi banyak individu, tetapi konsep ini juga memiliki beberapa keragaman yang harus dipertimbangkan dan mungkin tidak cocok untuk setiap orang. Kelebihan yang diperoleh dari *co-living* antara lain menghemat biaya, memiliki fasilitas yang lengkap, menjadi tempat untuk mengembangkan diri, dan membangun relasi. Desain modern dan tempat yang luas untuk dijadikan ruang bersama. Namun, kelemahannya adalah adaptasi yang tidak mudah bagi beberapa orang, perbedaan latar belakang, karakter, dan kebutuhan individu yang berbeda-beda, serta kendala seperti privasi dan keamanan yang belum dapat dijamin.

Dormus Co-Living merupakan sebuah *co-living* yang berada di Kota Bandung yang sudah berdiri dari tahun 2021. Dormus Co-Living memiliki 36 kamar yang terdiri dari 12 kamar sewa bulanan dan 24 kamar sewa harian. Target pelanggan yang ditetapkan oleh Dormus Co-Living adalah anak muda dan *young professional* sekitar umur 20-49 tahun. Meski terbilang belum cukup lama, Dormus Co-Living dapat membuktikan bahwa terdapat peluang bisnis hunian *co-living* di Kota Bandung. Hal tersebut dibuktikan dengan *volume* penjualan setiap bulan yang cukup besar melalui penjualan kamar harian yang sering terjual pada hari *weekend* sebanyak kurang lebih 24 kamar. Sedangkan untuk penjualan kamar bulanan kurang lebih terjual delapan kamar per bulannya. Fasilitas yang dimiliki Dormus Co-Living antara lain, *Wi-Fi* dengan kecepatan 15 Mbps, tempat parkir motor dan mobil, dan setiap kamar yang dilengkapi *AC* dan *Smart TV*.

Pada kenyataannya, fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Dormus Co-Living belum sesuai dengan konsep *co-living* yang sesungguhnya. Di sisi lain, konsep *co-living* masih belum cukup dikenal oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, Dormus Co-Living harus memperbaiki masalah-masalah yang ada di dalamnya agar pelanggan yang menginap menjadi lebih puas. Kepuasan pelanggan tersebut dapat membuat konsep hunian *co-living* yang digunakan oleh Dormus Co-Living semakin dikenal masyarakat di Kota Bandung. Permasalahan-permasalahan yang ada di Dormus Co-Living dapat diketahui dengan melakukan pemeriksaan operasional. Diharapkan dengan melakukan pemeriksaan operasional, Dormus Co-Living dapat

memperbaiki masalah tersebut dengan menggunakan rekomendasi serta saran sebagai hasil akhir dari pemeriksaan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dirumuskan beberapa masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh Dormus Co-Living?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living?
3. Bagaimana peran pemeriksaan operasional terhadap Dormus Co-Living untuk menilai kualitas pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui kebijakan dan prosedur aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh Dormus Co-Living.
2. Untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living.
3. Untuk mengetahui peran dari pemeriksaan operasional terhadap Dormus Co-Living untuk menilai kualitas pelayanan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Diharapkan Dormus Co-Living dapat menjadikan pemeriksaan operasional sebagai alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan keuntungan, meningkatkan efisiensi operasi, dan meningkatkan

daya saing. Penelitian ini juga mengharapkan Dormus Co-Living agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pemeriksaan operasional terhadap aktivitas Dormus Co-Living untuk menilai kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pembaca dalam pengerjaan tugas akhir di perkuliahan mereka.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan tentang pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pelayanan jasa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah kemampuan peneliti untuk mengidentifikasi risiko dan memberikan rekomendasi serta saran kepada perusahaan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Berbeda dengan kost, *co-living* merupakan sebuah konsep di mana lebih memperhatikan aspek komunitas dan interaksi antar penghuni dengan menyediakan fasilitas yang lebih lengkap seperti ruang tamu bersama yang terdapat tv, *game*, sofa, dan lain-lain di dalamnya. Namun, masyarakat di Kota Bandung lebih mengenal kost-kostan dibandingkan konsep hunian *co-living*. Untuk dapat bersaing dengan kost-kostan yang sudah ada di Kota Bandung, bisnis hunian *co-living* harus memiliki *competitive advantages* (keunggulan kompetitif) yang dapat membedakannya dari kost. *Competitive advantages* adalah suatu faktor yang memungkinkan suatu bisnis untuk memiliki posisi yang lebih baik dibandingkan pesaingnya dalam lingkungan yang kompetitif. Salah satu aspek agar perusahaan memiliki *competitive advantages* dengan meningkatkan fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam mempertahankan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2018:138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapannya. Jika pelanggan menerima pelayanan jasa yang sesuai dengan harapannya, tingkat kepuasan pelanggan dapat semakin terpenuhi. Pelanggan yang puas cenderung memiliki peluang yang lebih besar untuk melakukan pembelian ulang atau menggunakan kembali jasa

yang sama. Kepuasan pelanggan bukan hanya merupakan tujuan akhir, tetapi juga merupakan kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang.

Kepuasan pelanggan pada bisnis hunian *co-living* dapat diukur dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2018:156), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Kotler dan Keller (2018:337-338), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Kesediaan dan kecepatan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan, keahlian, dan kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. *Tangible* (Bukti fisik)
Wujud fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.
4. *Empathy* (Empati)
Kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan pelanggan.
5. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang dibuat.

Penting bagi pemilik bisnis hunian *co-living* untuk terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas perusahaan agar dapat tetap bersaing dan mempertahankan kepuasan pelanggan perusahaan. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional dapat membantu perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu untuk memperkenalkan konsep *co-living*. Menurut Reider (2002:2), pemeriksaan operasional merupakan proses menganalisis kegiatan operasi perusahaan untuk mengidentifikasi letak area masalah dan diberikan rekomendasi. Dengan melakukan pemeriksaan operasional perusahaan dapat mengidentifikasi potensi masalah, melakukan perbaikan, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Menurut Reider (2002:39), ada lima tahap pemeriksaan operasional, yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of findings and recommendation phase*, and *reporting phase*. Tahap *planning phase* merupakan awal dari proses pemeriksaan merupakan tahap awal dari proses pemeriksaan. Tujuannya adalah untuk merumuskan strategi audit yang tepat sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup yang telah ditetapkan. Tahap kedua adalah *work program phase* yang melibatkan penentuan metode dan teknik pemeriksaan yang digunakan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memastikan bahwa pemeriksaan dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Kemudian, tahap *field work phase* merupakan tahap untuk melakukan pengumpulan data, pengujian, dan evaluasi terhadap proses operasi. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memperoleh bukti yang cukup dan relevan untuk mendukung pembentukan temuan audit. Selanjutnya, tahap *development of findings and recommendation phase* merupakan tahap untuk menganalisis temuan yang ditemukan selama pemeriksaan dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan nilai tambah bagi entitas yang diaudit dengan memberikan saran yang konstruktif untuk perbaikan. Pada tahap ini, ada lima atribut yaitu *condition*, *criteria*, *effect*, *cause*, and *recommendation*. Terakhir, *reporting phase* merupakan tahap untuk menyusun laporan audit yang berisi hasil temuan, rekomendasi, dan kesimpulan dari pemeriksaan yang telah dilakukan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pihak yang berkepentingan. Melalui kelima tahap pemeriksaan operasional diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.