

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan *V Hotel and Residence*, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *V Hotel and Residence* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan beberapa sudah baik, yaitu *V Hotel and Residence* memiliki banyak inovasi penjualan sebagai bentuk tawaran yang menarik bagi pelanggan yang menginap. *V Hotel and Residence* juga sudah memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam hal pemesanan kamar hotel melalui kerja sama dengan *OTA*. Prosedur *check in* dan *check out* di *V Hotel and Residence* juga sudah terstruktur dan sudah memiliki standar waktu penyelesaian proses registrasi kamar hotel. *V Hotel and Residence* sudah memiliki tindakan pencegahan atas risiko yang berkaitan dengan keselamatan pelanggan yang menginap di kamar hotel yang memiliki balkon. *V Hotel and Residence* menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui '*Thank You Email*' yang dikirimkan setelah pelanggan menginap dan *say hello* yang dikirimkan melalui *email*.

Namun, masih ada kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di *V Hotel and Residence* seperti belum adanya kebijakan dan prosedur yang memadai berkaitan dengan pemeriksaan kinerja karyawan oleh pihak yang independen yang belum memadai, yaitu kurangnya pengawasan dan tidak ada pemberian sanksi yang ketat yang diberlakukan secara tegas. Informasi dan komunikasi juga belum memadai, seperti adanya informasi penting yang tidak terkoordinasi dengan baik kepada seluruh karyawan hotel dan terdapat perbedaan informasi mengenai ketersediaan dan harga kamar hotel antara pihak hotel dan pihak ketiga. Dokumentasi dan pencatatan juga belum memadai, seperti kurang

baiknya pengendalian atas *guest comment* dan *invoice* tidak selalu dicetak dan diberikan kepada pelanggan.

2. Berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh *V Hotel and Residence* sudah baik yaitu dengan skor rata – rata seluruh dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 76,8%. Dimensi *tangibles* mendapatkan rata – rata skor sebesar 74,08%. Dimensi *reliability* mendapatkan rata – rata skor sebesar 74,08%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan rata – rata skor sebesar 76,04%. Dimensi *assurance* mendapatkan rata – rata skor sebesar 80,72%. Dimensi *empathy* mendapatkan rata – rata skor sebesar 79,08%.

Namun, kualitas pelayanan jasa yang diberikan dan fasilitas – fasilitas yang diberikan di *V Hotel and Residence* bukan menjadi prioritas utama bagi responden dalam memilih *V Hotel and Residence* sebagai tempat menginap dan masih ada kekurangan – kekurangan yang harus diperbaiki oleh pihak hotel karena masih ada skor penilaian terkait kualitas pelayanan jasa yang di bawah 80%. Sehingga, responden yang belum merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan *V Hotel and Residence* tidak mempunyai keinginan untuk kembali menginap di *V Hotel and Residence* dan tidak merekomendasikan *V Hotel and Residence* kepada keluarga/teman/lainnya.

Responden yang secara keseluruhan belum merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan *V Hotel and Residence* tetapi memiliki keinginan untuk kembali menginap hanya karena ada unsur keterpaksaan dari responden karena lokasi *V Hotel and Residence* strategis dengan keperluan bisnis responden.

3. Selama ini *V Hotel and Residence* belum pernah melakukan pemeriksaan operasional. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh peneliti memiliki peran dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa melalui rekomendasi yang bertujuan untuk memberikan perbaikan positif dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan seperti memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan

dimensi *empathy*, memperbaiki fasilitas – fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, dan memperbaiki pengendalian intern di *V Hotel and Residence*, yaitu pengawasan yang lebih kepada karyawan hotel, informasi dan komunikasi agar koordinasi antar karyawan hotel maupun dengan pihak ketiga baik, serta dokumentasi dan pencatatan. Oleh karena itu, *V Hotel and Residence* sebaiknya melaksanakan rekomendasi yang diberikan secara konsisten.

5.2. Saran

Setelah melaksanakan penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran yang berguna bagi *V Hotel and Residence* dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang kurang memadai.

Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu:

- a. Berkaitan dengan dimensi *tangibles*: pihak hotel sebaiknya menambah jumlah karyawan bagian *Housekeeping* dan menggunakan *Housekeeping Checklist* sebagai tolok ukur penilaian atas kualitas kebersihan hotel secara keseluruhan dan kebersihan kamar hotel. Pihak hotel sebaiknya melakukan penggantian secara berkala untuk handuk, seprai, dan selimut. *V Hotel and Residence* sebaiknya memberlakukan sanksi bagi karyawan yang melanggar aturan berpakaian yang berlaku agar karyawan tidak lalai dan berpakaian dengan bersih dan rapi sesuai aturan berpakaian yang sudah ditentukan setiap harinya.
- b. Berkaitan dengan dimensi *reliability*: pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan pengadaan kebutuhan – kebutuhan yang penting terkait upaya memenuhi kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Pihak hotel sebaiknya mengganti *router WiFi* yang memiliki jangkauan yang lebih luas agar koneksi lebih stabil. Sebaiknya pihak hotel tidak mencantumkan tersedianya fasilitas *spa* di brosur, *website* resmi hotel, dan *OTA* jika fasilitas tersebut masih *on progress* dan belum siap dipakai. Pihak

hotel juga sebaiknya mensosialisasikan kepada pelanggan bahwa *V-Mart Convenience Store* tidak buka 24 jam, hanya dari pukul 07.00 sampai dengan pukul 22.00 saja. Karyawan hotel harus *standby* selama 24 jam dan selalu sigap untuk melayani layanan kamar terkait penambahan *extra bed* dan guling, terutama pada saat malam hari.

- c. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*: sebaiknya ada ketentuan yang pasti dari pihak hotel mengenai jumlah *Front Desk Agent* yang harus *standby* setiap *shift*, bukan sesuai *forecast*. Jumlah karyawan *Housekeeping* per *shift* juga sebaiknya ditentukan dengan menggunakan informasi tingkat okupansi kamar satu hari sebelumnya berdasarkan *real occupancy* yang didapatkan dari bagian *Front Office* pada saat sudah melewati jam *check in* yaitu setelah pukul 14.00 untuk mencegah kekurangan jumlah karyawan jika tingkat okupansi kamar tinggi. Jika ternyata tingkat okupansi kamar tinggi dan pihak hotel kekurangan jumlah karyawan, maka sebaiknya *manager* langsung menghubungi karyawan yang pada saat itu libur untuk bekerja. *V Hotel and Residence* juga sebaiknya mempertimbangkan untuk merekrut karyawan kontrak untuk mengatasi keterbatasan tenaga karyawan *Housekeeping* dan *Belldrive*, terutama pada saat *peak season*. *V Hotel and Residence* sebaiknya mempertimbangkan untuk menyediakan gudang barang – barang *Housekeeping* di setiap dua lantai area kamar hotel yaitu lantai dua dan lantai empat. Barang – barang yang sering digunakan teknisi untuk melakukan perbaikan seharusnya tetap disediakan agar jika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan terkait fasilitas hotel dapat segera diperbaiki.
- d. Berkaitan dengan dimensi *assurance*: pihak hotel sebaiknya memberikan *reward* lebih kepada karyawan yang namanya paling sering muncul di *guest comment (outstanding staff)* untuk memotivasi karyawan hotel agar mereka bekerja lebih baik dalam melayani pelanggan. Pihak manajemen hotel sebaiknya terus meningkatkan pengetahuan dan sikap karyawan dalam melayani pelanggan melalui *On the Job Training* agar pengetahuan karyawan mengenai informasi terkait *V Hotel and Residence* memadai dan sikap karyawan dalam melayani pelanggan selalu sesuai dengan moto pelayanan *V Hotel and Residence* yaitu “*Service with Smile*”. Pihak hotel juga sebaiknya

memberikan pernyataan kepada pelanggan sebagai bukti konkrit bahwa keamanan identitas pelanggan terjamin. Pernyataan tersebut dapat dicantumkan pada *registration form* yang menyatakan bahwa informasi mengenai identitas pelanggan yang diberikan kepada pihak hotel terjamin keamanannya dan tidak akan tersebar kepada pihak di luar *V Hotel and Residence*. *Briefing* sebaiknya dilakukan setiap pergantian *shift* kerja agar informasi penting terkoordinasi dengan baik kepada seluruh karyawan hotel sehingga mereka dapat menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

- e. Berkaitan dengan dimensi *empathy*: pihak hotel sebaiknya memberikan *reward* lebih kepada karyawan yang namanya paling sering muncul di *guest comment (outsanding staff)* untuk memotivasi karyawan hotel agar mereka bekerja lebih baik dalam melayani pelanggan. Pihak manajemen hotel sebaiknya terus meningkatkan sikap karyawan dalam melayani pelanggan melalui *On the Job Training* agar sikap karyawan dalam melayani pelanggan selalu sesuai dengan moto pelayanan *V Hotel and Residence* yaitu “*Service with Smile*” dan karyawan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa terkesan dan ingin kembali lagi menginap di *V Hotel and Residence*. Pengendalian yang dapat dilakukan untuk memastikan bahwa karyawan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dapat dilakukan dengan cara membuat kartu kepuasan pelanggan yang tertuju secara spesifik untuk karyawan dari masing – masing departemen di *V Hotel and Residence* yang melayani pelanggan. Pihak hotel menyediakan kartu kepuasan pelanggan yang berisi kolom informasi mengenai nama karyawan yang melayani, serta kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Kartu kepuasan pelanggan tersebut dapat dimasukkan ke sebuah kotak yang terkunci yang terletak di *Front Office* dan di *Kedai Rimbum Restaurant* khusus untuk karyawan *Food and Beverage*, dan dievaluasi oleh *General Manager*.
2. Fasilitas – fasilitas yang diberikan kurang memadai.
Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki fasilitas – fasilitas yang diberikan, yaitu:

- a. Berkaitan dengan Tupai Coklat *Coffee Shop*: meningkatkan standar rasa makanan dan minuman dan lebih meningkatkan *training* karyawan agar sikap karyawan dalam melayani pelanggan selalu sesuai dengan moto pelayanan *V Hotel and Karyawan* yaitu “*Service with Smile*” dan karyawan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa terkesan dan ingin kembali lagi menginap di *V Hotel and Residence*.
- b. Berkaitan dengan Kedai Rimbun *Restaurant*: bagian *Food and Beverage* harus memiliki ketentuan yang jelas terkait persediaan makanan di *buffet corner* mengenai kapan harus melakukan *refill* untuk menghindari *stock out* yang menyebabkan pelanggan harus menunggu. *Food and Beverage Manager* juga sebaiknya terus meningkatkan standar kualitas rasa makanan agar makanan yang disajikan tidak mengecewakan pelanggan. Selain membaca ulang pesanan, bagian *Food and Beverage* juga sebaiknya mencetak daftar pesanan pelanggan dan menempelkannya di meja pelanggan, serta memberitahu pelanggan untuk memeriksa ulang pesanan tersebut apakah sudah benar atau belum. Pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk melakukan pengadaan peralatan seperti piring, gelas, sendok, dan garpu secara berkala sesuai dengan kebutuhan untuk menghindari menurunnya kecepatan pelayanan di Kedai Rimbun *Restaurant* demi menjaga kualitas pelayanan jasa.
- c. Berkaitan dengan *V-Mart Convenience Store*: pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk menambah jenis roti yang dijual, maupun barang – barang lainnya yang biasanya menjadi kebutuhan pokok dari pelanggan dengan tetap mempertimbangkan keberadaan dari Tupai Coklat *Coffee Shop* dan Kedai Rimbun *Restaurant*.
- d. Berkaitan dengan fasilitas olahraga dan fasilitas *spa*: pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk menyediakan kolam renang *portable* khusus anak – anak, atau menyediakan pelampung khusus anak – anak, atau fasilitas lainnya yang dapat digunakan sebagai hiburan untuk anak – anak, memperluas *fitness center*, serta menambah peralatan *fitness* agar lebih lengkap. Pihak hotel juga sebaiknya tidak mencantumkan di brosur, *website*

resmi hotel, maupun *OTA* bahwa tersedia fasilitas *spa* di *V Hotel and Residence* jika belum siap dipakai karena masih *on progress*.

- e. Berkaitan dengan fasilitas *Meeting Room*: pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk memindahkan dapur *residence* agar pelanggan tidak perlu melewati dapur *residence* karena dapat mengganggu kenyamanan pelanggan jika ternyata dapur tersebut kotor.
 - f. Berkaitan dengan layanan *shuttle* dan *car rental*: pihak hotel sebaiknya mempertimbangkan mengenai pengadaan hal – hal kecil seperti penggantian pewangi mobil satu bulan sekali, serta mencuci mobil setidaknya satu minggu sekali karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Pengendalian intern yang kurang memadai.

Saran yang diberikan oleh peneliti untuk membantu memperbaiki fasilitas – fasilitas yang diberikan, yaitu:

- a. Berkaitan dengan pemeriksaan kinerja karyawan oleh pihak yang independen yang kurang memadai: sebaiknya *V Hotel and Residence* melakukan pengawasan secara rutin terhadap semua karyawan dan memberikan surat peringatan sebanyak maksimal dua kali kepada karyawan yang melakukan kesalahan atau melanggar kebijakan dan prosedur yang berlaku di hotel. Jika karyawan melakukan kesalahan atau melanggar kebijakan dan prosedur yang berlaku di hotel untuk ketiga kalinya, maka sebaiknya pihak hotel mengenakan sanksi secara tegas.
- b. Berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang kurang memadai: *briefing* sebaiknya dilakukan setiap pergantian *shift* kerja yaitu sebanyak tiga kali, sesuai dengan jumlah *shift* kerja yang berlaku di *V Hotel and Residence* dan ada buku kerja yang mencatat pesan mengenai berbagai hal yang penting untuk dikerjakan antar *shift* yang ada. Evaluasi atas *guest comment* sebaiknya dilakukan setiap hari agar kekurangan – kekurangan yang tercantum di *guest comment* tidak dibiarkan terlalu lama dan dapat segera diperbaiki. *Realta* dan *RateGain Channel Manager* sebaiknya segera diintegrasikan dengan bekerja sama dengan ahli sistem informasi agar tidak terdapat perbedaan informasi mengenai harga dan ketersediaan kamar hotel antara pihak hotel dan pihak ketiga.

- c. Berkaitan dengan dokumentasi dan pencatatan yang kurang memadai: pihak hotel sebaiknya menyediakan sebuah kotak khusus yang terkunci bagi pelanggan di depan *Front Desk* untuk mengumpulkan *guest comment* dan kotak tersebut hanya dapat dibuka oleh *General Manager*. *Invoice* sebaiknya selalu dicetak sebanyak dua rangkap, ditandatangani oleh *Front Desk Agent* dan ditandatangani oleh pelanggan. *Guest Request/Complaint Form* sebaiknya mencantumkan informasi mengenai tanggal, nomor kamar, nama pelanggan yang memesan, pesanan pelanggan, waktu pelanggan memesan, nama karyawan *Housekeeping* yang mengantarkan pesanan, dan waktu pesanan pelanggan sudah diantarkan ke kamar.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan agar *V Hotel and Residence* melakukan pemeriksaan operasional secara konsisten setiap tahunnya untuk membantu mencari solusi dari masalah yang dihadapi. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., dkk. (2013). *Marketing Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Arens, A. A., Elder, R.J., & Beasley, M.S. (2017). *Auditing and Assurance Services : An Integrated Approach*. New Jersey: Pearson.
- Besterfield, Dale H. (2009). *Quality Control*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (2004). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. United States: Pearson Education. Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing Fourteenth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, Kevin L. (2012). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing Vol. 49*.
- Reider, R. (2002). *Operational Review : Maximum Results at Efficient Cost*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Republik Indonesia. 1978. Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata Nomor 22 Tahun 1978 tentang Kriteria Klasifikasi Hotel. Jakarta.

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2012). *Accounting Information*. United States: Pearson.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods fot Business : A Skill Building Approach Sixth Edition*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction Third Edition*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wiyasha, IBM. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Zeithaml, Valarie A., & Bitner, Mary J. (1996). *Services Marketing*. United States: The McGraw-Hill Companies, Inc.