

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA *V HOTEL AND RESIDENCE*)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Sheilla Belinda
2012130126

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017

OPERATIONAL REVIEW OF SERVICE QUALITY TO INCREASE CUSTOMER
SATISFACTION
(CASE STUDY AT V HOTEL AND RESIDENCE)



Undergraduate Thesis

Submitted to complete the requirement
of A Bachelor Degree in Economics

By

Sheilla Belinda
2012130126

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING STUDY PROGRAMME
(Accredited based on the Decrete BAN-PT
No.: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA *V HOTEL AND RESIDENCE*)

Oleh:
Sheilla Belinda
2012130126



PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2017
Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.
Pembimbing,

Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.

PERNYATAAN:

Saya, yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Sheilla Belinda
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 10 Januari 1995
Nomor Pokok : 2012130126
Program studi : Akuntansi
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA *V HOTEL AND RESIDENCE*)

dengan,

Pembimbing : Samuel Wirawan, SE., MM., Ak.
Ko-pembimbing : -



SAYA NYATAKAN

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 paksa 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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : Juli 2017
Pembuat pernyataan :



(Sheilla Belinda)

ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia usaha dalam sektor jasa sangat pesat sehingga perusahaan jasa berlomba-lomba untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Setiap perusahaan pasti ingin memiliki bisnis yang *going concern*. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar perusahaan dapat bersaing. Keunggulan kompetitif suatu perusahaan salah satunya dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan memiliki peran penting dalam mempertahankan keberlangsungan suatu perusahaan, terutama untuk perusahaan jasa. Sebagai perusahaan jasa, *V Hotel and Residence* harus berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa, terutama karena pelanggan merupakan pihak yang secara langsung memanfaatkan jasa yang diberikan oleh *V Hotel and Residence*. Maka dari itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemeriksaan adalah akumulasi dan evaluasi dari bukti atas informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang telah ditetapkan. Salah satu jenis pemeriksaan adalah pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional adalah sebuah proses menganalisis operasi intern dan aktivitas di perusahaan untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan untuk peningkatan yang berkelanjutan. Dalam mencapai tujuannya, perusahaan perlu menerapkan pengendalian intern. Pengendalian intern adalah proses yang diimplementasikan untuk memberikan keyakinan yang wajar kepada pihak manajemen bahwa perusahaan mencapai tujuannya. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik. Kualitas pelayanan jasa adalah penyampaian jasa yang sangat baik atau unggul yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi deskriptif. Metode ini merupakan metode yang menjelaskan karakteristik dari orang, kejadian, atau situasi secara kuantitatif maupun kualitatif. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan dilakukan dengan cara wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan membaca dan memahami literatur seperti buku-buku terkait pemeriksaan operasional, manajemen perhotelan, kualitas pelayanan jasa, dan manajemen jasa.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada *V Hotel and Residence* sebagai objek penelitian, peneliti menemukan tiga temuan. Temuan tersebut adalah penilaian kualitas pelayanan jasa yang diberikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan hanya baik tetapi masih ada kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga responden memberikan penilaian secara keseluruhan yaitu dengan rata-rata skor sebesar 76,8%, dengan masing-masing rata-rata skor dimensi *tangibles* 74,08%, dimensi *reliability* 74,08%, dimensi *responsiveness* 76,04%, dimensi *assurance* 80,72%, dan dimensi *empathy* 79,08%. Fasilitas-fasilitas yang diberikan juga masih kurang memadai, dan pengendalian intern masih kurang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi area-area terkait kualitas pelayanan jasa yang membutuhkan perbaikan, serta memberikan rekomendasi sesuai masalah yang dihadapi oleh *V Hotel and Residence* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

In this globalization era, the development of business world in the service sector is very rapid that companies are competing each other to improve the quality of service. Every company want to have a business that going concern. Hence, companies are required to have competitive advantages so they can compete. Competitive advantage of a company can be measured by the customer satisfaction. Customers play an important role in maintaining the sustainability of a company, especially for service companies. As a service company, V Hotel and Residence should focus on improving the service quality, especially because customer are the ones who directly use the service that given by V Hotel and Residence. Therefore, it is necessary to do operational review of service quality that is expected to increase customer satisfaction.

Audit is the accumulation and evaluation of evidence on the information to determine and report the compliance between the information and criteria. One of the type of audit is operational review. Operational review is a process of analyzing internal operations and activities to identify areas for positive improvement in a program of continuous improvement. To achieve its objectives, companies have to apply internal control. Internal control is a process that implemented to provide reasonable assurance that the companies have achieved its objectives. In increasing customer satisfaction, companies must provide good service quality. Quality of service is delivery of a very good service or superior that meets or exceeds the expectation of customers. There are five dimensions of service quality, namely tangibles dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, and empathy dimension.

In this study, researcher used a descriptive study method. This method is a method that describes the characteristics of people, events, or situations both quantitatively and qualitatively. The research was conducted by collecting data in the form of primary data and secondary data. Data collection was done by field study and literature study. Field study was done by interviews, observation, questionnaires, and documentation. Literature study was done by reading and understanding the literature such as books that related to operational review, hospitality management, service quality, and service management.

Based on the operational review that conducted in V Hotel and Residence as the object of the research, researcher found three findings. The findings are the assessment of service quality based on the five dimensions of service quality overall is only good but there are still weaknesses that felt by the customers that they only give an average overall score of 76,8%, with each average score of tangibles dimension is 74,08%, reliability dimension is 74,08%, responsiveness dimension is 76,04%, assurance dimension is 80,72%, and empathy dimension is 79,08%. Facilities that provided by the hotel also has weaknesses, and internal control is stil inadequate. Therefore, this research is conducted to identify areas related to quality of service that require improvement, also provide recommendations according to the problems that faced by V Hotel and Residence to increase customer satisfaction.

Keywords: operational review, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya. Puji Tuhan atas kehendak-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada *V Hotel and Residence*)”. Penelitian dalam bentuk skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan ini, peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Budi Waluyo, Ibu Trisnawati Solichin, dan Saudari Marcia Kalista selaku keluarga tercinta peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dari awal masa perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kesempatan – kesempatan untuk mengembangkan diri yang diberikan kepada peneliti selama ini. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah peneliti dan memberikan nasihat mengenai dunia perkuliahan, dunia kerja, maupun masalah pribadi.
3. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing atas bimbingan, bantuan, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan dari awal sampai dengan penelitian ini selesai.
4. Bapak Tanto Kurnia, S.T., M.A. atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada peneliti selama ini. Terima kasih atas segala pengalaman dan waktu yang diluangkan untuk mendengarkan keluh kesah dan memberikan nasihat kepada peneliti.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah dengan sabar mengajarkan ilmunya dan memberikan segala macam bentuk bantuan kepada peneliti.

6. Bapak dan Ibu penguji sidang yang telah menguji peneliti dan memberikan saran agar hasil penelitian ini menjadi lebih sempurna.
7. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu selama proses penelitian ini.
8. Terima kasih untuk ‘Keplak’, Agustinus Ferdika, Anicetus Anindito, Dina, Evan Hadinata Ginting, Marco Tirta, Nicholas Arya, Resadhatu Rusdiono, Sharleen Gracia, Timothy Myles Permana, dan Yefta Netaneel selaku keluarga pertama dan sahabat terdekat peneliti di masa perkuliahan. Terima kasih atas semangat, perhatian, hiburan, drama, kenangan, dan uji kesabaran selama lima tahun ini. Semoga kalian semua sukses dan selalu diberkati!
9. Terima kasih untuk ‘Gocyip’, Yefta Netaneel, Garry Ledrew, dan Sharleen Gracia yang selalu setia dan *available* 24/7 mendengarkan cerita peneliti saat senang maupun sedih. Terima kasih atas kekonyolan, hiburan, dan candaan yang akan selalu peneliti ingat sampai ubanan! *PN SH W GPM!*
10. Terima kasih untuk Margareta Maria Andriena, Sharleen Gracia, Resi Kurnia Lestari, dan Clarentia Michelle yang akhirnya membuat peneliti mempunyai sahabat wanita yang *less drama*. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik untuk peneliti, yang cantik – cantik namun ternyata juga konyol dan *evil*, dan menjadi tempat berbagi cerita.
11. Terima kasih untuk sahabat peneliti, Dionisius Vivekananda, Hermawan Chandra, Salsa Rifka, Rio Firman, dan Nikolaus Nehemiah yang telah menemani peneliti selama masa kuliah sampai sekarang. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik yang selalu memberikan semangat dan nasihat – nasihat kepada peneliti.
12. Terima kasih kepada adik – adik tersayang, Haggai Fortress, Bayu Indra Kesuma, Albertus Edwin Dachi, dan Arsibal Bramanda yang selalu menemani peneliti, mendengarkan cerita, menghibur secara langsung maupun tidak langsung, dan memberikan perhatian, semangat, serta dukungan kepada peneliti dalam berbagai hal. Semoga kalian cepat lulus, sukses, dan *get a girl that worth your time and kindness!*
13. Terima kasih kepada teman – teman Akuntansi UNPAR 2011, Michaela Mitzi, Ilyas Fachrurazi, Cliff Cornelius, Teja Jatmika, Greata, Muhammad Afif, Reno

Kristian, Imam Triadi Hiryanto, Vito Varian, Arky Manifestoputra, dan Rizal Fadhilah yang telah menjadi teman yang baik selama peneliti berkuliah dan mengisi hari – hari peneliti dengan canda dan tawa.

14. Terima kasih kepada kakak – kakak Akuntansi UNPAR 2010, Angga Wisesa Putra, Ilham Dwi Ajie, Steven Rusli, M. Nur Rizali, Andry Hilman, Marco Uniputty, dan Bintang Ardhika yang telah menjadi kakak yang baik di dalam lingkungan kampus, dan teman yang sangat seru di luar lingkungan kampus.
15. Terima kasih kepada teman- teman Akuntansi UNPAR lainnya, Michael David, Lucia Diandri, Eduardus Kusumo, Charlene Lukman, Clarissa Vardini, Antonius Arthur, Yessi Agatha, Sheila MRJN, Keely Malinda, Jessica Liemarta, Naomi Shanda, Irena Putrika, dan Helena Winona atas segala dukungan, bantuan, dan menjadi teman yang baik untuk peneliti.
16. Terima kasih kepada teman – teman *student center*, Rheza Pradipta, Erlangga Pramudya, Ryan Jonathan, Mega Purwhanisa, Marcelus Calvin, Arthur Wibisono, Heraklos Dimas, Rendra Bahama Putra, Atyasa Janardana, Fasihal Dwi, Meddy Nugraha, Ghassan Perdana, Indra Hadi Wibowo, Zulfikar Tirta Rizky, Johannes Bagus Indra, Aji Putra, Khrisna Nandika yang selalu mengisi hari – hari peneliti di SC, membuat SC ramai dan sangat menyenangkan bagi peneliti.
17. Terima kasih untuk seluruh teman, keluarga, dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Mohon maaf apabila terdapat kekurangan serta kesalahan yang terdapat pada penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

Bandung, Juli 2017

Sheilla Belinda

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan 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 Pemeriksaan	7
2.2. Pemeriksaan Operasional	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.4. Tahap – Tahap Pemeriksaan Operasional	10
2.3. Efektivitas dan Efisiensi	14

2.4. Pengendalian Intern	14
2.4.1. Pengertian Pengendalian Intern.....	14
2.4.2. Komponen Pengendalian Intern	15
2.4.3. Keterbatasan Pengendalian Intern.....	16
2.5. Kualitas	17
2.6. Jasa.....	17
2.6.1. Pengertian Jasa	17
2.6.2. Karakteristik Jasa	18
2.6.3. Kualitas Jasa.....	18
2.6.4. Dimensi Kualitas Jasa	19
2.7. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.7.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.8. Hotel	21
2.8.1. Pengertian Hotel.....	21
2.8.2. Fasilitas Hotel	22
2.8.3. Klasifikasi Hotel.....	22
2.8.4. Karakteristik Produk Hotel	24
2.8.5. Standar Hotel.....	25
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN	27
3.1. Metode Penelitian	27
3.1.1. Sumber Data.....	27
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	27
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	30
3.1.4. Kerangka Penelitian	32
3.2. Objek penelitian.....	36

3.2.1. Profil Singkat Perusahaan	36
3.2.2. Visi & Misi Perusahaan	37
3.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	38
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan.....	38
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Pelayanan Jasa	44
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	46
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	52
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	55
4.3.1. Wawancara dengan <i>General Manager</i> dan <i>Sales Manager</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel.....	55
4.3.2. Wawancara dengan <i>Front Office Manager</i> mengenai prosedur <i>check in</i> dan <i>check out</i> kamar hotel maupun prosedur dalam melayani kebutuhan lainnya dari pelanggan yang berhubungan dengan <i>Front Desk</i>	61
4.3.3. Wawancara dengan <i>Front Office Manager</i> dan <i>Executive Housekeeper</i> mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh hotel.	66
4.3.4. Wawancara dengan <i>Belldrive</i> dan <i>Food and Beverage Manager</i> terkait pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan selama menginap.....	73
4.3.5. Observasi terhadap fasilitas hotel dan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.	80
4.3.6. Membagikan kuesioner terkait kualitas pelayanan jasa kepada pelanggan hotel dan menganalisis hasil kuesioner tersebut.....	85

4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>).....	168
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	193
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	202
5.1. Kesimpulan	202
5.2. Saran.....	204
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	35
Gambar 3.2. Struktur Organisasi <i>V Hotel and Residence</i>	38
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	86
Gambar 4.2. Jenis Kamar yang Dipilih Responden untuk Menginap	87
Gambar 4.3. Frekuensi Responden Menginap di <i>V Hotel and Residence</i>	88
Gambar 4.4. Lamanya Responden Menginap di <i>V Hotel and Residence</i>	89
Gambar 4.5. Tujuan Responden ke Bandung.....	90
Gambar 4.6. Pertimbangan Responden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Lokasi yang Strategis dengan Tujuan Kegiatan di Bandung.....	91
Gambar 4.7. Pertimbangan Responden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Harga yang Ditawarkan Relatif Wajar.....	92
Gambar 4.8. Pertimbangan Respoden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Kemudahan Proses Pemesanan Kamar.....	93
Gambar 4.9. Pertimbangan Responden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Lokasi Hotel Mudah Diakses.....	94
Gambar 4.10. Pertimbangan Responden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Tersedianya Fasilitas yang Dibutuhkan	95
Gambar 4.11. Pertimbangan Responden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan	96
Gambar 4.12. Pertimbangan Responden Memilih <i>V Hotel and Residence</i> karena Alasan Lainnya	97
Gambar 4.13. Sumber Informasi Responden Mengetahui <i>V Hotel and</i> <i>Residence</i>	98
Gambar 4.14. Cara Pemesanan Kamar Hotel yang Dilakukan Responden untuk Menginap di <i>V Hotel and Residence</i>	99
Gambar 4.15. Penilaian Responden terhadap Keadaan Hotel Secara Keseluruhan Bersih dan Nyaman	102

Gambar 4.16.	Penilaian Responden terhadap Keadaan Kamar Hotel Bersih dan Nyaman.....	103
Gambar 4.17.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Umum Hotel yang Diberikan Sudah Memadai	105
Gambar 4.18.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Kamar Hotel yang Diberikan Sudah Memadai	107
Gambar 4.19.	Penilaian Responden terhadap Penampilan Karyawan Telah Bersih dan Rapi sehingga Secara Tidak Langsung Tercipta Suasana Hotel yang Nyaman.....	109
Gambar 4.20.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas yang Diberikan Selama 24 Jam Telah Memadai.....	111
Gambar 4.21.	Penilaian Responden terhadap Layanan Kamar yang Diberikan Selama 24 Jam Telah Memadai.....	113
Gambar 4.22.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Selalu Bersedia Memenuhi Permintaan Pelanggan Terkait Layanan Hotel yang Dijanjikan Selama Menginap	114
Gambar 4.23.	Penilaian Responden terhadap Resepsionis Telah <i>Standby</i> 24 Jam dan Siap Membantu Pelanggan.....	116
Gambar 4.24.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Umum dan Kamar Hotel yang Diberikan Sesuai dengan yang Dijanjikan.....	117
Gambar 4.25.	Penilaian Responden terhadap Karyawan <i>Front Office</i> Mampu Melayani Proses <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> Pelanggan dengan Cepat.....	119
Gambar 4.26.	Penilaian Responden terhadap Penyampaian Informasi oleh Karyawan Dilakukan dengan Cepat dan Tepat	121
Gambar 4.27.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Mampu Melayani Kebutuhan Pelanggan dengan Cepat	122
Gambar 4.28.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Mampu Menangani Keluhan Pelanggan dengan Cepat	124
Gambar 4.29.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Dapat Memberikan Solusi dengan Cepat atas Masalah yang Dihadapi Pelanggan	126

Gambar 4.30.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Telah Melayani Pelanggan Dengan Ramah dan Sopan	129
Gambar 4.31.	Penilaian Responden terhadap Keamanan Identitas Pelanggan Terjamin.....	130
Gambar 4.32.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Memadai Mengenai Berbagai Hal Terkait <i>V Hotel and Residence</i>	131
Gambar 4.33.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Dapat Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Dengan Kata yang Mudah Dimengerti.....	133
Gambar 4.34.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Menciptakan Suasana yang Tenang dan Tidak Gaduh Selama Pelanggan Menginap Sehingga Tercipta Suasana Hotel yang Nyaman.....	134
Gambar 4.35.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Mendahulukan Kepentingan Pelanggan Dalam Hal Memenuhi Permintaan Pelanggan.....	137
Gambar 4.36.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Mendengarkan Keluhan Pelanggan Terkait Pelayanan Jasa yang Diberikan Hotel	139
Gambar 4.37.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Menunjukkan Kepedulian kepada Pelanggan.....	140
Gambar 4.38.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Menawarkan Bantuan kepada Pelanggan	141
Gambar 4.39.	Penilaian Responden terhadap Karyawan Memberikan Perhatian kepada Pelanggan	143
Gambar 4.40.	Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang Diberikan di Tupai Coklat <i>Coffee Shop</i> Memuaskan	147
Gambar 4.41.	Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang Diberikan di Kedai Rimbun <i>Restaurant</i> Memuaskan.....	148
Gambar 4.42.	Penilaian Responden terhadap Barang-Barang yang Dijual di <i>V-Mart Convenience Store</i> Telah Memadai.....	150

Gambar 4.43.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas Olahraga dan <i>Spa</i> Telah Memadai	152
Gambar 4.44.	Penilaian Responden terhadap Fasilitas <i>Meeting Rooms</i> yang Disediakan Hotel Telah Memadai	154
Gambar 4.45.	Penilaian Responden terhadap Layanan <i>Shuttle</i> dan <i>Car Rental</i> yang Disediakan Hotel Memuaskan	155
Gambar 4.46.	Responden Mempunyai Keinginan untuk Kembali Menginap di <i>V Hotel and Residence</i>	157
Gambar 4.47.	Responden Akan Merekomendasikan <i>V Hotel and Residence</i> kepada Keluarga/Teman/Lainnya.....	159
Gambar 4.48.	Responden Merasa Puas Dengan Kualitas Pelayanan Jasa yang Telah Diberikan <i>V Hotel and Residence</i> Secara Keseluruhan.....	160
Gambar 4.49.	Hal-Hal yang Perlu Ditambahkan oleh <i>V Hotel and Residence</i> agar Kualitas Pelayanan Jasa yang Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan	161

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang	24
Tabel 4.1. Jenis-Jenis <i>Meeting Rooms</i> di <i>V Hotel and Residence</i>	49
Tabel 4.2. Jenis-Jenis <i>Meeting Package</i> di <i>V Hotel and Residence</i>	58
Tabel 4.3. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Tangibles</i>	110
Tabel 4.4. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Reliability</i>	118
Tabel 4.5. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Responsiveness</i>	127
Tabel 4.6. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Assurance</i>	136
Tabel 4.7. Keseluruhan Skor Dimensi <i>Empathy</i>	144
Tabel 4.8. Rata-Rata Skor Seluruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	145
Tabel 4.9. Keseluruhan Skor Fasilitas yang Diberikan oleh <i>V Hotel and Residence</i>	156
Tabel 4.10. Kritik dan Saran Terkait Kualitas Pelayanan Jasa yang Perlu Ditingkatkan oleh <i>V Hotel and Residence</i>	163

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 *Front Office Manager* pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 4. Hasil Observasi pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan *Sales Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan *Front Office Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan *Executive Housekeeper* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 9. Hasil Wawancara dengan *Belldrive* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 10. Hasil Wawancara dengan *Food and Beverage Manager* pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 11. Hasil Observasi pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 12. Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Profil Responden dan Alasan Responden Memilih Menginap di *V Hotel and Residence*
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Dimensi *Reliability*
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Dimensi *Responsiveness*

- Lampiran 17. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Dimensi *Assurance*
- Lampiran 18. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Dimensi *Empathy*
- Lampiran 19. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Terkait Fasilitas – Fasilitas yang Diberikan oleh *V Hotel and Residence*
- Lampiran 20. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Jasa Terkait Kesimpulan, serta Kritik dan Saran dari Responden
- Lampiran 21. *Housekeeping Checklist*
- Lampiran 22. *Guest Request/Complaint Form* (Rekomendasi)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi sekarang ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perkembangan dunia usaha dalam sektor jasa sangat pesat sehingga perusahaan yang bergerak dalam sektor ini berlomba-lomba untuk memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan. Setiap perusahaan pasti ingin memiliki bisnis yang *going concern*, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar perusahaan dapat bersaing. Keunggulan kompetitif bisa didapatkan jika perusahaan terus berinovasi. Selain itu, perusahaan sebaiknya mempertahankan dan melakukan perbaikan terus-menerus pada keunggulan yang sekarang sudah dimiliki.

Keunggulan kompetitif suatu perusahaan salah satunya dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Jika perusahaan berhasil mencapai kepuasan pelanggan, maka tercipta kesetiaan pelanggan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan *profit* perusahaan. Pelanggan memiliki peran penting dalam mempertahankan keberlangsungan suatu perusahaan terutama untuk perusahaan jasa. Kualitas pelayanan jasa juga harus ditingkatkan terus-menerus oleh perusahaan karena kebutuhan pelanggan berubah-ubah dan harapan pelanggan terus meningkat. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang baik kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan jasa yang baik.

Perusahaan yang mempunyai kualitas pelayanan jasa yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika tingkat kepuasan pelanggan tinggi, maka tercipta kesetiaan pelanggan. Jika pelanggan setia kepada suatu perusahaan, maka dapat menimbulkan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dan pelanggan memberitahukan kepada orang lain atas kepuasan yang mereka rasakan. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan dengan mudah berpindah ke pesaing yang memenuhi harapan mereka.

Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata di Indonesia, persaingan bisnis perhotelan dewasa ini semakin ketat. Perkembangan bisnis perhotelan di Bandung berkembang sangat pesat. Hal ini didukung oleh hadirnya beragam industri seperti kuliner, *cafe*, *factory outlet*, dan tempat-tempat wisata yang membuat kota Bandung ini diserbu oleh para wisatawan. Setiap wisatawan pasti membutuhkan tempat beristirahat. Berbagai kelas hotel dari kelas melati hingga berbintang dapat ditemukan di dekat pusat keramaian atau di sekitar tempat-tempat wisata.

Salah satunya adalah *V Hotel and Residence* yang berdiri sejak tahun 2011 dan merupakan hotel *budget* yang saat ini sedang berkembang di kota Bandung. *V Hotel and Residence* memiliki 171 kamar yang terbagi menjadi 132 kamar hotel dan 39 kamar *residences*. Penelitian atas kualitas pelayanan jasa pada *V Hotel and Residence* dilakukan secara khusus pada kamar hotel dan fasilitas – fasilitas lainnya yaitu Tupai Coklat *Coffee Shop*, Kedai Rimbun *Restaurant*, *V-Mart Convenience Store*, fasilitas olahraga dan *spa*, *Meeting Room*, dan layanan *shuttle* dan *car rental*. Perkembangan dunia wisata dan bisnis di kota Bandung memacu tingkat kebutuhan wisatawan terhadap tempat beristirahat menjadi semakin tinggi, terutama untuk kamar hotel. Hal ini menyebabkan persaingan antar hotel di kota Bandung semakin sengit. Oleh karena itu, *V Hotel and Residence* harus tetap unggul dibandingkan hotel-hotel lainnya yang dengan kata lain *V Hotel and Residence* harus memiliki keunggulan kompetitif.

Sebagai perusahaan jasa, *V Hotel and Residence* harus berfokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa, terutama karena pelanggan merupakan pihak yang secara langsung memanfaatkan jasa yang diberikan oleh *V Hotel and Residence*. Maka dari itu, *V Hotel and Residence* harus memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan para pelanggan yang memilih *V Hotel and Residence* sebagai tempat beristirahat.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa. Pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa dilakukan agar *V Hotel and Residence* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya pelanggan kamar hotel. Apabila kepuasan pelanggan di *V Hotel and Residence* tercapai, maka tercipta kesetiaan pelanggan di mana pelanggan

tidak ragu untuk melakukan pembelian ulang atau mempromosikan *V Hotel and Residence* ke orang lain. Hal ini dapat meningkatkan penjualan di *V Hotel and Residence*, yang secara tidak langsung menjamin keberlangsungan *V Hotel and Residence*.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *V Hotel and Residence* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh *V Hotel and Residence*?
3. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di *V Hotel and Residence*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, peneliti memutuskan beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh *V Hotel and Residence* terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para pelanggan.
2. Mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan di *V Hotel and Residence*.
3. Mengetahui peranan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di *V Hotel and Residence*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi perusahaan mengenai peranan audit manajemen dalam melaksanakan pemeriksaan operasional, dalam penelitian ini khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan

jasa pada *V Hotel and Residence*. Melalui pemeriksaan operasional ini perusahaan juga dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan. Selain itu, perusahaan mendapatkan rekomendasi dan saran perbaikan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta pemahaman peneliti mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa khususnya pada sebuah hotel. Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti mendapatkan pengalaman dalam melaksanakan pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pemeriksaan operasional atas kualitas pelayanan jasa. Selain itu, pembaca juga dapat mengetahui kualitas pelayanan jasa seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa maupun penelitian lebih lanjut.

1.5. Kerangka Pemikiran

Persaingan antar perusahaan membuat perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan jasa terbaik agar pelanggan dapat memperoleh kepuasan. Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan jasa, perlu dilakukan pemeriksaan operasional pada perusahaan. Menurut Arens, dkk (2017:28), pemeriksaan adalah proses mengumpulkan dan mengevaluasi bukti-bukti terkait informasi, membandingkannya dengan kriteria yang berlaku, lalu melaporkan apakah bukti tersebut sesuai dengan kriteria yang berlaku. Menurut Arens, dkk (2017:36), ada tiga bentuk pemeriksaan, salah satunya adalah pemeriksaan operasional, yaitu mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dari metode dan prosedur operasi perusahaan, kemudian memberikan rekomendasi yang dapat memperbaiki kegiatan operasi perusahaan.

Pemeriksaan operasional menjadi salah satu alat untuk mengumpulkan data dalam rangka melakukan perbaikan terus-menerus dan untuk memperoleh

keunggulan kompetitif. Menurut Reider (2002:2), pemeriksaan operasional adalah proses menganalisis operasi dan aktivitas perusahaan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional yang dilakukan pada perusahaan memiliki peran yang penting dalam penilaian kinerja perusahaan. Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:39) dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu tahap *planning*, tahap *work program*, tahap *field work*, tahap *development of findings and recommendations*, dan tahap *reporting*. Hasil pemeriksaan yang berupa *report* disampaikan ke perusahaan dalam rangka untuk memberikan rekomendasi atas pemeriksaan operasional yang telah dilakukan.

Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika perusahaan memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Heizer dan Render (2011:222) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan dari suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan pesaing. Menurut Lovelock, dkk (2011:16), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu. Setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, bahkan untuk pelanggan yang sama pun bisa memiliki keinginan yang berbeda setiap harinya. Jasa sendiri menurut Kotler dan Armstrong (2012:237) adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelanggan kemudian membandingkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan dengan harapan mereka. Jika sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Tetapi sebaliknya, jika tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan jasa dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan jasa sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa yang diberikan hotel. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2004:132) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* meliputi fasilitas secara fisik yang diberikan oleh hotel, penampilan dari karyawan

hotel, dan kondisi hotel secara fisik. Kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dapat dievaluasi menggunakan dimensi *reliability*. Dimensi *responsiveness* digunakan untuk mengukur daya tanggap dari karyawan hotel dalam membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan cepat. Dimensi *assurance* meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan hotel, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap hotel. Dimensi *empathy* digunakan untuk mengevaluasi apakah karyawan hotel bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian kepada pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini, pemeriksaan operasional dilakukan pada sebuah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan jasa ini ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2012:37) adalah suatu tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan yang ia harapkan. Kepuasan pelanggan dapat menjamin keberlangsungan perusahaan, terutama perusahaan jasa karena pelanggan merupakan pengguna utama dari jasa yang disediakan oleh perusahaan.