

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian di *Fresh Hotel Sukabumi* dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam kegiatan operasional hotel, khususnya mengenai kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Pemeriksaan operasional ini menghasilkan beberapa temuan yang selanjutnya ditetapkan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh hotel dalam meningkatkan kinerjanya. Dari penelitian yang telah dilakukan, ditarik empat buah kesimpulan, diantaranya yaitu:

1. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mengenai kualitas pelayanan di *Fresh Hotel Sukabumi* diantaranya adalah mengenai kebersihan area hotel, kamar hotel, dan fasilitas yang disediakan oleh hotel, kerusakan dari fasilitas yang tersedia di hotel, fasilitas yang disediakan oleh hotel tidak lengkap, pelayanan yang lama, waktu *check in* yang tidak sesuai standar, serta respon karyawan yang tidak mendahulukan kepentingan pelanggan. Keluhan ini disampaikan oleh pelanggan secara langsung, atau lewat *guest comment* dan review pada *Online Travel Agent*. Keluhan yang disampaikan secara langsung akan direspon oleh karyawan yang bertugas dengan mengucapkan permintaan maaf, dan mengambil tindakan untuk menangani keluhan tersebut. Keluhan yang terdapat pada *review Online Travel Agent* telah direspon oleh *Operational Manager* dengan mengucapkan permintaan maaf serta menjelaskan mengapa hal tersebut dapat terjadi, namun hal ini sangat jarang dilakukannya. Sedangkan keluhan yang disampaikan lewat *guest comment* direkap dan dievaluasi secara berkala. Untuk mengatasi keluhan fatal yang disebabkan oleh kesalahan hotel, diberikan kompensasi kepada pelanggan berupa *voucher* makan di *Discovery Cafe* atau *voucher* menginap gratis jika terdapat keluhan fatal yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak hotel.
2. Berdasarkan kuesioner kepuasan pelanggan yang disebarkan kepada 100 responden, didapatkan skor rata-rata seluruh dimensi kualitas pelayanan sebesar 70.63%. Dimensi *tangibles* mendapatkan skor rata-rata sebesar 70.88%, dimensi *reliability* mendapatkan skor rata-rata sebesar 64.84%, dimensi *responsiveness* mendapatkan

skor rata-rata sebesar 63.84%, dimensi *assurance* mendapatkan skor rata-rata sebesar 75.08%, dan dimensi *emphaty* mendapatkan skor rata-rata sebesar 78.52%. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata penilaian dari pelanggan sudah tergolong dalam kategori baik. Walaupun telah mencapai kategori baik, untuk namun hasil tersebut belum optimal karena masih terdapat kelemahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian dari pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan *Fresh Hotel Sukabumi* juga berdampak pada minat pelanggan yang enggan kembali datang ke *Fresh Hotel Sukabumi* dan tidak menjadikan *Fresh Hotel Sukabumi* sebagai pilihan utamanya saat membutuhkan tempat menginap di Kota Sukabumi. Hal ini juga menyebabkan sebagian responden tidak bersedia untuk merekomendasikan *Fresh Hotel Sukabumi* kepada orang lain.

3. Berdasarkan kuesioner kepuasan pelanggan yang disebarakan kepada 100 responden, didapatkan skor rata-rata terkait seluruh fasilitas yang disediakan di *Fresh Hotel Sukabumi* sebesar 68.92%. Kualitas pelayanan yang diberikan di *Discovery Cafe* (tempat sarapan) mendapatkan skor 58.8%, kualitas pelayanan yang diberikan di Kedai Kopi Tan mendapatkan skor 73.5%, ketersediaan dan variasi menu makanan dan minuman yang disediakan di *Discovery Cafe* dan Kedai Kopi Tan mendapatkan skor sebesar 57.6%, kualitas layanan antar jemput yang disediakan hotel mendapatkan skor sebesar 76.7%, dan kualitas dari *meeting room* yang disediakan oleh pihak hotel mendapatkan skor sebesar 78%. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa penilaian dari pelanggan mengenai fasilitas yang disediakan oleh hotel tergolong dalam kategori cukup dan baik, itu artinya untuk memenuhi harapan dari pelanggan pihak hotel harus terus meningkatkan kualitas dari pelayanan dari fasilitas yang disediakan.
4. Selama beroperasi, *Fresh Hotel Sukabumi* belum pernah melakukan pemeriksaan operasional. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional ini memiliki peran dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui rekomendasi yang diharapkan dapat diterapkan untuk memberikan perbaikan pada kelemahan yang ada. Selain dapat memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*, diharapkan rekomendasi ini juga dapat

memperbaiki fasilitas – fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, dan meningkatkan pengendalian internal di Fresh Hotel Sukabumi.

## 5.2. Saran

Dari hasil pemeriksaan operasional ditemukan beberapa kelemahan pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan hotel. *Fresh Hotel Sukabumi* disarankan melakukan tindakan untuk mengatasi kelemahan tersebut. Tindakan-tindakan yang disarankan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa dari masing-masing dimensi, saran yang diberikan diantaranya yaitu:
  - 1) Berkaitan dengan dimensi *tangibles*, sebaiknya pihak hotel menambah 1 orang karyawan yang bekerja pada *shift* pagi dimana proses *check in* dan *check out* terjadi pada umumnya. Jam istirahat karyawan *Housekeeping* harus diatur ulang sehingga dapat dilakukan persiapan kamar dengan lebih maksimal agar pelanggan mempunyai kesan yang baik terhadap kamar yang disediakan dan tidak perlu untuk menunggu. Selain itu seharusnya kegiatan *general cleaning* dan *periodically cleaning* juga mencakup pengecekan dan perawatan dari fasilitas yang disediakan di kamar hotel seperti televisi, *water hitter* di kamar mandi dan *air conditioner* yang tersedia di setiap kamar sehingga kerusakan dari fasilitas tersebut dapat diminimalisir karena mendapatkan perawatan rutin.
  - 2) Berkaitan dengan dimensi *reliability*, proses pengadaan barang yang terdapat di *Fresh Hotel Sukabumi* harus dapat diatur ulang, untuk barang-barang tertentu yang sering digunakan oleh pelanggan, pihak hotel dapat menerapkan sistem *safety stock* sehingga setiap kamar dapat memenuhi standar *room setup* yang berlaku. Selain itu, *Housekeeping Leader* harus memastikan bahwa kamar yang disiapkan sudah sesuai dengan standar *room setup*. Dalam mempersiapkan kamar, harus ditentukan juga berapa standar waktu maksimal bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

- 3) Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*, seharusnya *Fresh Hotel Sukabumi* mempekerjakan karyawan yang bertugas sebagai *Belldrive* sehingga pekerjaan dari *Front Office* atau satpam tidak terganggu. Selain itu harus ditentukan juga berapa jumlah optimal karyawan yang *standby* pada *Front Desk Agent*, *Housekeeping*, satpam dan *Belldrive* yang terdapat di *Fresh Hotel Sukabumi*.
  - 4) Berkaitan dengan dimensi *assurance*, seharusnya pihak manajemen lebih mengawasi proses operasional hotel, dan memperhatikan hasil dari *guest comment* sehingga keluhan terkait komunikasi yang kurang baik dapat ditelusuri dan dapat diberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan pelanggaran.
  - 5) Berkaitan dengan dimensi *emphaty*, sebaiknya *Fresh Hotel Sukabumi* menambah jumlah karyawan yang *standby* agar permintaan dari pelanggan dapat dipenuhi dengan baik, terlebih pada saat *high season*.
2. Meningkatkan pengendalian internal Pengendalian, saran yang diberikan adalah:
    - 1) Sebaiknya *Fresh Hotel Sukabumi* melakukan pengawasan secara rutin terhadap semua karyawan dan memberikan surat peringatan kepada karyawan yang melanggar kebijakan yang telah ditentukan maksimal tiga kali.
    - 2) Sebaiknya keluhan yang terdapat pada masing-masing divisi dikomunikasikan saat melakukan *morning briefing* sehingga dapat dilakukan perbaikan dengan segera. Selain itu, *briefing* sebaiknya dilakukan setiap pergantian *shift* kerja yaitu sebanyak tiga kali, sesuai dengan jumlah *shift* kerja yang berlaku di *Fresh Hotel Sukabumi*.
    - 3) 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 *Operational Manager*.
  3. Meningkatkan kualitas dari fasilitas yang disediakan di *Fresh Hotel Sukabumi*, saran yang diberikan yaitu:
    - 1) Terkait dengan *Discovery Cafe* dan Kedai Kopi Tan sebaiknya pihak hotel menetapkan standar waktu yang jelas kapan sarapan harus tersedia. Menu makanan yang disediakan juga seharusnya lebih bervariasi, pada saat sarapan pihak hotel dapat menambahkan menu pelengkap seperti roti, sereal, kopi, teh, dan

*juice*. Setiap makanan yang akan disajikan harus diperiksa terlebih dahulu oleh *Food and Beverage Leader* agar cita rasa dari makanan terjamin serta penyajiannya terlihat baik.

- 2) Terkait dengan *meeting room*, sebaiknya *Housekeeping Leader* memastikan terlebih dahulu kebersihan serta kelengkapan dari *meeting room* sebelum digunakan. Pada saat terdapat acara sebaiknya terdapat 1 orang karyawan *Housekeeping* yang *standby* sehingga jika terjadi permintaan dari pelanggan atau terdapat kerusakan fasilitas yang tersedia karyawan dapat sigap memperbaiki.
- 3) Terkait dengan penjemputan pelanggan sebaiknya pihak hotel melakukan pengecekan kendaraan secara berkala di bengkel yaitu setiap sebulan sekali. Selain melakukan pengecekan berkala di bengkel, pihak hotel juga harus melakukan perawatan mobil untuk membersihkan dan memastikan kelengkapan kendaraan. Untuk mengatasi keterlambatan pengantaran atau pejemputan, sebaiknya *Fresh Hotel Sukabumi* menetapkan kebijakan bagi para pelanggan yang akan menggunakan fasilitas ini untuk memberi informasi terlebih dahulu selambat-lambatnya 1 hari sebelumnya, sehingga kendaraan dan supir dapat disiapkan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategi, Edisi kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, A. A., Randal J. Elder dan Mark S. Beasley. (2011). *Audit dan Jasa Assurance: Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, A. A., Randal J. Elder dan Mark S. Beasley. (2014). *Auditing and Assurance Service: An Integrated Approach, Fifteenth Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Arens, A. A., Randal J. Elder dan Mark S. Beasley. (2015). *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Bates, J. E. G. dan Douglas Hoffman. (1999). *Text and Reading, Managing Service Marketing*. Orlando: The Dryden Press Harcourt Brace College Publishers.
- Bitner, M. J. dan Valerie. A. Z. (2003). *Service Marketing, Third Edition*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Boynton, W. C. J., N. Raymond dan Walter G. K. (2003). *Modern Auditing*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Kelompok Gramedia, Indeks.
- Darmasetiawan, Martin. (2004). *Sarana Sanitasi Perkotaan*. Jakarta: Ekamitra Engineering.
- Guy, Dan M, et al. Penerjemah: Paul A. Rajoe, dkk. (2003). *Edisi 5 Auditing Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Husein, U. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia). (2011). *Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. dan Kevin L. Keller. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. (2012). *Principles of Marketing, Fourteenth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Manurung, H. dan Trizno Tarmoezi. (2000). *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Manurung, R. T. (2017). *Buku Ajar Bahasa Indonesia Akademik*. Bandung: Danamartha Sejahtera Utama.
- McMillan, J. H. dan Sally Schumacher. (2003). *Research in Education*. New Jersey: Pearson.
- Moeller, R. R. (2011). *COSO Enterprise Risk Management*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Patoon, M. Q. (2001). *Metode Evaluasi Kualitatif (terjemahan oleh Priyadi)*. Bandung: Pustaka Belajar.
- Reider, Rob. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, M. B. dan Paul J. Steinbart. (2012). *Accounting Information Systems*. Harlow: Pearson.
- Schiffman, L, G. dan L. L. Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen, Edisi 7*. Jakarta: Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. dan Roger Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach Sixth Edition*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sihite, Richard. (2000). *Tourism Industry*. Surabaya: SIC.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwithi, Ni Wayan., dan Cecil Erwin Jr. Boham (2008). *Akomodasi Perhotelan, Jilid 1*. Indonesia: Departemen Pendidikan Nasional.
- Robbins, S.P. dan Judge. (2002). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality and Satisfaction, (ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran. Edisi 1*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.
- Widjayanto, Nugroho. (1985). *Pemeriksaan Operasional Perusahaan*. Jakarta: Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Wiyasha, Ida Bagus Made. (2010) . *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.