

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM MENILAI
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI FRESH HOTEL SUKABUMI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Metta Kusumah Wardhana
2014130157**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**OPERATIONAL REVIEW IN ASSESSING CUSTOMER
SATISFACTION OF SERVICE QUALITY AT FRESH
HOTEL SUKABUMI**



UNDERGRADUATE THESIS

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

**By:
Metta Kusumah Wardhana
2014130157**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING**

Accredited by National Accreditation Agency

No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013

**BANDUNG
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM MENILAI
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI FRESH HOTEL SUKABUMI**

Oleh:

Metta Kusumah Wardhana

2014130157

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,



Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing Skripsi,



Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Metta Kusumah Wardhana
Tempat, tanggal lahir : Sukabumi, 25 Desember 1996
NPM : 2014130157
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM MENILAI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI FRESH
HOTEL SUKABUMI**

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

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 kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan 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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal: Juni 2018
Pembuat pernyataan:



(Metta Kusumah Wardhana)

ABSTRAK

Dunia bisnis adalah dunia persaingan yang dari hari ke hari persaingannya terjadi semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk mampu menunjukkan keunggulannya dibanding dengan perusahaan-perusahaan pesaingnya. Masing-masing perusahaan berlomba-lomba mendapatkan berbagai inovasi kreatif guna mengembangkan usahanya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis yang kompetitif. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan perusahaan untuk menilai kinerjanya. Dengan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk atau jasa yang ditawarkan akan mempermudah perusahaan dalam mengidentifikasi segmen pasarnya sehingga kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lebih efektif.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak langsung pada respon dari pelanggan. Kualitas pelayanan adalah respon yang dirasakan oleh pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini dilakukan di *Fresh Hotel Sukabumi* yang merupakan hotel bintang 2 yang mengusung konsep *budget hotel*. Digunakan metode studi deskriptif pada penelitian ini. Metode ini merupakan metode yang menjelaskan karakteristik dari orang, kejadian, atau situasi secara kuantitatif maupun kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan pada *Fresh Hotel Sukabumi* sebagai objek penelitian, ditemukan tiga temuan. Temuan tersebut adalah 1) Hasil kuesioner kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa belum didapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal (rata-rata dari setiap dimensi mencerminkan angka dibawah 80%) 2) Pengendalian internal kurang memadai 3) Fasilitas yang disediakan di *Fresh Hotel Sukabumi* belum sesuai dengan harapan pelanggan. 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 *Fresh Hotel Sukabumi* untuk meningkatkan kinerjanya.

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

ABSTRACT

The world of business is a world of competition that from day to day the competition is going to get tighter. Every company is required to be able to show its superiority compared with its competitors. Each company is competing to get creative innovations to expand business in order to survive in a competitive business world. Customer satisfaction is one of the measuring tools that companies can use to assess their performance. By knowing what the customers expected from the products or services offered will facilitate the company in identifying its market segment so that the operational activities of the company will run more effectively.

Quality of service is one important factor that must be considered by the company because it will have a direct impact on customer response. Quality of service is the response felt by customers to the services provided by the company. There are five dimensions of service quality, namely dimension tangibles, dimensions of reliability, dimensions responsiveness, assurance dimensions, and dimensions empathy. In improving customer satisfaction, the company must provide good service quality.

This research was conducted on Fresh Hotel Sukabumi which is a 2 star hotel that carries the concept of budget hotel. Descriptive study methods used in this research. Primary data collection is done through interviews and documentation. Secondary data collection is done through literature study. This method is a method that describes the characteristics of people, events, or situations both quantitatively and qualitatively. Data processing technique used is a qualitative analysis.

Based on operational review that conducted at Fresh Hotel Sukabumi as the object of research, found three findings. The findings are 1) The result of the customer satisfaction questionnaire shows that the maximum customer satisfaction level has not been obtained (average of each dimension reflects the number below 80%) 2) Inadequate internal control 3) The facilities provided at Fresh Hotel Sukabumi are not suitable with customers expectations. 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 Fresh Hotel Sukabumi to increase their performance.

Keywords: customer satisfaction, service quality, and operational review.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulisan dan penyusunan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional Dalam Menilai Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di *Fresh Hotel Sukabumi*” dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Penyusunan skripsi ini tak luput dari bantuan berbagai pihak,. Sebagai bentuk syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Tuhan Yang Maha Kasih, terima kasih atas segala penyertaan, berkat, dan karunia yang telah diberikan sehingga segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar.
2. Teruntuk Papa Tedy dan Mama Arsanih, terima kasih selalu memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
3. Teruntuk adik dari penulis, Deni dan Mudita terima kasih telah memberikan dukungan selama penulis menempuh perkuliahan.
4. Cie Ines Claudia selaku *General Manager Fresh Hotel Sukabumi* yang telah memberikan izin dan informasi sehingga penulisan dapat dilakukan dengan lancar.
5. Pihak-pihak manajemen *Fresh Hotel Sukabumi* yang telah bersedia memberikan informasi yang diperlukan dan telah banyak membantu penulis dalam melakukan penulisan.
6. Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan dosen pembimbing, yang telah mendampingi penulis serta memberikan saran, dan motivasi bagi penulis.
7. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan dosen wali yang telah memberikan arahan selama proses perkuliahan.

8. Seluruh dosen, staf pengajar, staf administrasi, dan pekaya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
9. Terima kasih untuk semua keluarga The yang selalu memberikan doa dan masukan selama penulis menempuh pendidikan di Unpar.
10. Teruntuk Jerry, terima kasih sudah menjadi *mood booster* yang selalu sabar menemani penulis. Terima kasih karena selalu *available 24/7* menolong penulis kapanpun dan dimanapun.
11. Terima kasih Dapot karena sudah menjadi sahabat terbaik yang merangkap sebagai pendoa untuk penulis. Walaupun selalu so sibuk karena LBH, tapi selalu nyempetin kalau diajak ketemu.
12. Terima kasih Yohanes Alexandria selalu mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan nasihat kepada penulis. Walaupun terpisah jarak, tapi kalau lagi telepon minimal 6 jam ya ahaha.
13. Terima kasih Jerissa Aurellia karena sudah menjadi sahabat terbaik dan menjadi teman *traveling* serba dadakan tapi selalu bisa. Terima kasih juga sudah merangkap *fashion stylist* dan *makeup artist* ya. Ditunggu *grand opening Aurelash studio* sama salonnya.
14. Terima kasih Meti Utami karena sudah menjadi teman yang selalu kasih *support* dan selalu membantu mengerjakan tugas-tugas selama perkuliahan ini.
15. Terima kasih Laura Chandra, karena sudah menjadi teman cerita bagi penulis, biarpun penuh basa basi tapi selalu memberikan masukan yang positif.
16. Terima kasih Sherly, Vera, Cyntia, dan Gisca sudah menjadi teman yang selalu mendengarkan cerita penulis selama berkuliah di Unpar. Semangat untuk kalian.
17. Terima kasih *Children of Duck*, 16 orang teman SMA yang masih bereng-bareng sampai sekarang. Terima kasih sudah memberikan motivasi dan masukan berharga bagi penulis. Semoga kita semua sukses ya, *see you on top*.
18. Terima kasih *Black Pepper Squad*: Marissa, Marta Stevani, Marta Florentina, Elga Amanda, dan Astrid yang selalu menghibur, menjadi teman curhat, dan menjadi teman kuliner. Sukses ya untuk kita semua.

19. Terima kasih komunitas bahagia yang selalu membantu penulis untuk mengisi waktu dengan penuh kebaikan.
20. Terima kasih Hanny, ka Agnes, cie Ribka, dan Alda yang sudah mendukung penulis, mendengarkan cerita serta memberikan nasihat dan masukan berharga bagi penulis.
21. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini memiliki beberapa kekurangan dalam segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran untuk membantu memperbaiki skripsi ini. Demikian kata pengantar ini dibuat, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi panduan untuk penulisan di masa yang akan datang.

Bandung, Juni 2018

Metta Kusumah Wardhana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis-jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional	10
2.2.4. Keterbatasan Pemeriksaan Operasional	11
2.2.5. Tahapan Pemeriksaan Operasional	12
2.3. Pengendalian Internal	14
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal	14
2.3.2. Tujuan Pengendalian Internal	14
2.3.3. Komponen Pengendalian Internal	15
2.3. Kepuasan Pelanggan	16

2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3. Atribut Kepuasan Pelanggan	18
2.3.4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	19
2.3.5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4. Hotel	20
2.4.1. Pengertian Hotel	20
2.4.2. Karakteristik Hotel.....	21
2.4.3. Klasifikasi Hotel	22
2.4.4. Klasifikasi Jenis Kamar Hotel	27
2.4.5. Standar Hotel	28
2.5. Jasa	29
2.5.1. Pengertian Jasa.....	29
2.5.2. Karakteristik Jasa.....	29
2.5.3. Klasifikasi Jasa	30
2.6. Kualitas Pelayanan	31
2.6.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
2.6.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	33
3.1. Metode Penelitian.....	33
3.1.1. Sumber Data	33
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	39
3.1.4. Kerangka Penelitian.....	40
3.2. Objek Penelitian	42
3.2.1. Profil singkat Perusahaan.....	42
3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan	43
3.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	44
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan	45
3.2.5. Gambaran Umum Aktivitas Hotel	48

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	52
4.2 Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	58
4.3 Tahap Pemeriksaan lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	62
4.3.1. Wawancara dengan <i>General Manager</i>	62
4.3.2 Wawancara dengan <i>Operational Manager</i>	64
4.3.3. Wawancara dengan <i>Front Office Leader</i>	68
4.3.4. Wawancara dengan <i>Housekeeping Leader</i>	72
4.3.5. Observasi terhadap fasilitas hotel dan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan.	77
4.3.6. Membagikan kuesioner kepada pelanggan.....	80
4.3.6.1. Rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait profil pelanggan serta alasan dalam memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> sebagai tempat menginap.....	80
4.3.6.2. Rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait dimensi kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	97
4.3.6.3 Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Fasilitas Yang Terdapat di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	137
4.3.6.4. Rekapitulasi dan Analisis Kuesioner Terkait Kesimpulan, serta Kritik dan Saran yang Disampaikan oleh Responden.....	145
4.3.7. Membuat rekomendasi atas kelemahan-kelemahan yang ditemukan dalam pelayanan dan fasilitas yang terdapat di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	155
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	157
4.4.1. Hasil kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan belum dicapai oleh <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> (rata-rata dari setiap dimensi mencerminkan angka dibawah 80%)	158
4.4.2. Pengendalian Internal Kurang Memadai.....	166
4.4.3. Fasilitas yang disediakan di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> belum sesuai dengan harapan pelanggan.	168
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional pada Kualitas Pelayanan di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	172
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	173
5.1. Kesimpulan.....	173
5.2. Saran	175

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	42
Gambar 3.2. Struktur Organisasi <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	46
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	81
Gambar 4.2. Jenis Kamar Yang Dipilih oleh Responden Untuk Menginap	82
Gambar 4.3. Sumber Informasi Responden Mengenai <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	83
Gambar 4.4. Frekuensi Responden Meninap di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	84
Gambar 4.5. Cara pemesanan yang Dipilih oleh Responden untuk Menginap di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	85
Gambar 4.6. Tujuan Responden Datang ke Kota Sukabumi	86
Gambar 4.7. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Lokasi yang Strategis dengan Tujuan Kegiatan di Kota Sukabumi	88
Gambar 4.8. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Harga yang Ditawarkan	89
Gambar 4.9. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Fasilitas yang Ditawarkan	90
Gambar 4.10. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Kemudahan Proses Pemesanan Kamar.....	91
Gambar 4.11. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Promo yang Ditawarkan	92
Gambar 4.12. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Ulasan yang Terdapat di Internet.....	94
Gambar 4.13. Pertimbangan Responden dalam Memilih <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Karena Pertimbangan lainnya	95
Gambar 4.14. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Hotel Secara Keseluruhan.....	97

Gambar 4.15. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Kamar Hotel serta Fasilitas yang Disediakan	99
Gambar 4.16. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan dan Kualitas Mengenai Mengenai Fasilitas Umum yang Disediakan oleh Hotel.....	101
Gambar 4.17. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan dan Kualitas Mengenai Fasilitas Kamar Hotel.....	102
Gambar 4.18. Penilaian Responden Terhadap Kerapian dari Penampilan Karyawan yang Bertugas di Hotel	103
Gambar 4.19. Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Fasilitas Umum dan Kamar Hotel dengan yang Dijanjikan / Ditawarkan	106
Gambar 4.20. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan dari Fasilitas yang Disediakan Selama 24 Jam Penuh	107
Gambar 4.21. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Karyawan dalam Memenuhi Permintaan Pelanggan Terkait Layanan Hotel yang Dijanjikan Selama Menginap.....	108
Gambar 4.22. Penilaian Responden Terhadap Konsistensi dalam Pelayanan yang Diberikan.....	110
Gambar 4.23. Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Karyawan dalam Menangani Keluhan	111
Gambar 4.24. Penilaian Responden Terhadap Ketanggapan Karyawan dalam Menyambut Pelanggan yang Baru Datang ke <i>Fresh Hotel 114</i> <i>Sukabumi</i>	113
Gambar 4.25. Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Penyampaian Informasi yang Diberikan Karyawan Saat Menjawab Pertanyaan dari Para Pelanggan	115

Gambar 4.26. Penilaian Responden Terhadap Ketepatan dan Kecepatan <i>Front Office</i> Dalam Melayani Proses <i>Check in</i> dan <i>Check out</i>	116
Gambar 4.27. Penilaian Responden Terhadap Ketepatan dan Kecepatan Karyawan dalam Memenuhi Permintaan Pelanggan	117
Gambar 4.28. Penilaian Responden Terhadap Ketepatan dan Kecepatan Karyawan dalam Mengatasi Keluhan yang Dihadapi Pelanggan.....	119
Gambar 4.29. Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan Mengenai Berbagai Hal Terkait <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	122
Gambar 4.30. Penilaian Responden Terhadap Kesopanan, Keramahan, serta Etika Karyawan dalam Melayani Pelanggan.....	123
Gambar 4.31. Penilaian Responden Terhadap Bahasa dan Kemampuan Komunikasi yang Disampaikan oleh Karyawan pada Pelanggan....	124
Gambar 4.32. Penilaian Responden Terhadap Keamanan Identitas Pelanggan yang Diberikan pada Saat <i>Check in</i>	125
Gambar 4.33. Penilaian Responden Terhadap Keahlian Karyawan dalam Menghadapi Kendala Teknis yang Terjadi	127
Gambar 4.34. Penilaian Responden Terhadap Perhatian yang Diberikan oleh Karyawan Saat Melayani Pelanggan.....	129
Gambar 4.35. Penilaian Responden Terhadap Kepedulian Karyawan kepada Pelanggan	130
Gambar 4.36. Penilaian Responden Terhadap Kepedulian Karyawan dalam Menawarkan Bantuan kepada Pelanggan.....	132
Gambar 4.37. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Karyawan dalam Mendengarkan Keluhan Pelanggan Terkait Pelayanan yang Diberikan Hotel.....	133
Gambar 4.38. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Karyawan dalam Mendahulukan Kepentingan Pelanggan untuk Memenuhi	

Permintaannya.....	134
Gambar 4.39. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang diberikan di <i>Discovery Cafe</i>	137
Gambar 4.40. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan di Kedai Kopi Tan.....	139
Gambar 4.41. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan dan Variasi Menu Makanan dan Minuman yang Disediakan di <i>Discovery Cafe</i> Dan Kedai Kopi Tan.....	140
Gambar 4.42. Penilaian Responden Terhadap Kualitas layanan Antar Jemput yang Disediakan Hotel	141
Gambar 4.43. Penilaian Responden Terhadap Kualitas dari <i>Meeting Room</i> yang Disediakan oleh Pihak Hotel.....	143
Gambar 4.44. Penilaian Responden Mengenai Perasaannya Apakah Responden Merasa Puas Terhadap Keseluruhan Pelayanan yang Diberikan di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	145
Gambar 4.45. Penilaian Responden Mengenai Keinginannya untuk Kembali Menginap di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	146
Gambar 4.46. Penilaian Responden Mengenai Keinginannya untuk Merekomendasikan <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> kepada Orang Lain.....	147
Gambar 4.47. Penilaian Responden Mengenai Keinginannya untuk Mempertimbangkan <i>Fresh Hotel Sukabumi</i> Sebagai Pilihan Utama Saat Memerlukan Tempat Menginap Di Kota Sukabumi	149

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Harga kamar di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	53
Tabel 4.2. Rata-rata Skor Penilaian Dimensi <i>Tangibles</i>	145
Tabel 4.3. Rata-rata Skor Penilaian Dimensi <i>Reliability</i>	112
Tabel 4.4. Rata-rata Skor Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i>	120
Tabel 4.5. Rata-rata Skor Penilaian Dimensi <i>Assurance</i>	128
Tabel 4.6. Rata-rata Skor Penilaian Dimensi <i>Emphaty</i>	136
Tabel 4.7. Rata-rata Skor Penilaian Fasilitas yang Disediakan	144
Tabel 4.8. Kritik dan Saran Mengenai Pelayanan dan Fasilitas yang Disediakan di <i>Fresh Hotel Sukabumi</i>	150

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan *General Manager* pada Tahap *Planning*
- Lampiran 2. Hasil wawancara dengan *Operational Manager* pada Tahap *Planning*
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan *Front Office Leader* pada Tahap *Planning*
- Lampiran 4. Hasil Observasi pada Tahap *Planning*
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan *General Manager Fresh Hotel Sukabumi* pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan *Operational Manager* pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan *Front Office Leader* pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan *Housekeeping Leader* pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 9. Hasil Observasi pada Tahap *Field Work*
- Lampiran 10. Kuesioner Kepuasan Pelanggan *Fresh Hotel Sukabumi*
- Lampiran 11. Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terkait Profil Pelanggan Serta Alasan dalam Memilih *Fresh Hotel Sukabumi* Sebagai Tempat Menginap
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Dimensi *Reliability*
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Dimensi *Assurance*
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Dimensi *Emphaty*

Lampiran 17. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terkait Fasilitas –
Fasilitas yang Diberikan

Lampiran 18. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terkait Kesimpulan,
serta Kritik dan Saran dari Responden

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia bisnis adalah dunia persaingan yang dari hari ke hari persaingannya terjadi semakin ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk mampu menunjukkan keunggulannya dibanding dengan perusahaan-perusahaan pesaingnya. Masing-masing perusahaan berlomba-lomba mendapatkan berbagai inovasi kreatif guna mengembangkan usahanya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis yang kompetitif. Upaya untuk menunjukkan keunggulan kompetitif seperti memberikan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan, serta melakukan strategi pemasaran dan promosi yang menarik hati pelanggan sangat dibutuhkan agar produk barang atau jasa yang ditawarkan menjadi pilihan dari banyak pelanggan. Kemajuan ekonomi serta teknologi yang terjadi saat ini menjadikan perilaku pelanggan cenderung berubah-ubah. Dewasa ini, lebih banyak pelanggan yang lebih berorientasi pada nilai suatu produk daripada harga, bahkan sebagian pelanggan rela membelanjakan uang lebih dengan tujuan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan memberikan nilai kepuasan lebih. Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri. Dengan demikian seorang manager perusahaan harus dapat memahami bagaimana respon pelanggan terhadap berbagai bentuk produk barang atau jasa, harga, sampai dengan fasilitas yang ditawarkan.

Dengan mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari barang atau jasa yang ditawarkan akan mempermudah perusahaan dalam mengidentifikasi segmen pasarnya sehingga kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lebih efektif. Seringkali kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang diabaikan oleh perusahaan padahal kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak langsung pada respon dari pelanggan itu sendiri. Perkembangan bisnis yang terjadi saat ini dipengaruhi oleh pola pikir pelanggan yang dinamis, setiap pelanggan lebih selektif dalam pemilihan kualitas jasa yang ditawarkan oleh pelaku bisnis.

Perkembangan dunia bisnis yang terjadi di Kota Sukabumi saat ini terjadi semakin pesat, hal ini ditandai dengan berdirinya berbagai sektor usaha baru di Sukabumi. Kota Sukabumi mempunyai daya tarik tersendiri bagi penduduk luar Sukabumi untuk masuk kedalam wilayah ini. Tidak lepas dari wisata alam, Sukabumi pun memiliki wisata belanja dan juga wisata kuliner, sehingga sudah tidak mengherankan jika di Kota Sukabumi banyak terdapat pedagang kaki lima, restoran, serta *cafe*.

Banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Sukabumi harus diimbangi dengan jumlah hotel yang digunakan para wisatawan untuk bermalam. Persaingan kompetitif pada hotel yang terdapat di Kota Sukabumi menjadikan masing-masing hotel harus mampu bersaing dan semakin meningkatkan kualitas yang disediakan. *Fresh Hotel Sukabumi* merupakan hotel bintang dua yang terletak di Jl. Bhayangkara No.127, Karamat, Gn. Puyuh, Kota Sukabumi, Jawa Barat. *Fresh Hotel Sukabumi* memiliki 52 unit kamar dengan 5 jenis tipe kamar yaitu tipe kamar *superior room*, *deluxe room*, *executive room*, *junior room* dan *family room*. Fasilitas yang disediakan oleh *Fresh Hotel Sukabumi* meliputi *slipper*, *guest amenities*, *coffee & tea machine*, *flat lcd tv* dengan stasiun lokal maupun internasional, *air conditioner*, serta akses *Wi-Fi*.

Selama beroperasi sejak dari tahun 2015, *Fresh Hotel Sukabumi* melakukan banyak pengembangan yang ditujukan untuk mencapai tingkat kepuasan bagi para pelanggan yang menginap. Meskipun telah dilakukan pengembangan, seperti pergantian *Operational Manager* yang lebih memiliki banyak pengalaman kerja, dalam kenyataannya masih saja terdapat pelanggan yang menyampaikan keluhannya selama menginap di *Fresh Hotel Sukabumi*. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sangat beragam, mulai dari keadaan kamar, keberadaan fasilitas yang kurang lengkap, kerusakan pada fasilitas yang tersedia, pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, sampai dengan kebersihan hotel. Kerap kali pelanggan mengeluhkan mengenai kebersihan area hotel serta fasilitas yang disediakan seperti handuk, seprai, dan sarung bantal yang digunakan di kamar. Pelanggan juga kerap kali menyampaikan keluhan karena terdapat kerusakan pada beberapa fasilitas yang terdapat di *Fresh Hotel Sukabumi* seperti AC dan

Wi-Fi. Waktu *check in* yang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan serta perilaku karyawan yang kurang berkenan juga membuat pelanggan merasa tidak nyaman. Selain dari kualitas pelayanan, pelanggan juga menyampaikan keluhannya terhadap fasilitas penunjang yang diberikan oleh hotel seperti menu makanan yang kurang bervariasi, waktu sarapan yang tidak sesuai, serta kebersihan pada *meeting room* dan mobil antar jemput yang dirasa kurang memadai oleh pelanggan.

Fresh Hotel Sukabumi memiliki beberapa hotel pesaing yang terdapat di daerah sekitarnya, maka dari itu *Fresh Hotel Sukabumi* hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan hotel yang menginap. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ini diperlukan pemeriksaan operasional agar pihak manajemen hotel dapat mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan, karena sebelumnya belum pernah dilakukan pemeriksaan operasional di *Fresh Hotel Sukabumi*. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan di *Fresh Hotel Sukabumi* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga membuat pelanggan hotel tidak ragu untuk kembali lagi menginap di *Fresh Hotel Sukabumi*, bahkan merekomendasikan *Fresh Hotel Sukabumi* kepada rekannya. Hal ini dapat menciptakan kesetiaan pelanggan yang secara tidak langsung berdampak pada keberlangsungan *Fresh Hotel Sukabumi*.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan *Fresh Hotel Sukabumi* terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel ?
2. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Fresh Hotel Sukabumi* sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya ?
3. Apakah fasilitas yang disediakan oleh *Fresh Hotel Sukabumi* sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya ?
4. Apa manfaat pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan di *Fresh Hotel Sukabumi* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, ditentukan beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis keluhan apa aja yang disampaikan oleh pelanggan *Fresh Hotel Sukabumi* terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.
2. Mendeskripsikan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Fresh Hotel Sukabumi* sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya.
3. Mendeskripsikan apakah fasilitas yang disediakan oleh *Fresh Hotel Sukabumi* sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya.
4. Menganalisa manfaat dari pemeriksaan operasional mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan di *Fresh Hotel Sukabumi*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak berikut:

1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai manfaat yang dihasilkan dari pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian ini, perusahaan juga dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan mengetahui penilaian dari para pelanggannya mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan, perusahaan dapat melakukan evaluasi mengenai kegiatan operasionalnya. Selain itu, perusahaan mendapatkan rekomendasi dan saran perbaikan yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam melakukan pengembangan khususnya pada pelayanan.

2. Bagi Penulis.

Lewat penelitian ini, didapatkan pengalaman untuk melakukan pemeriksaan operasional secara langsung di *Fresh Hotel Sukabumi*. Tentunya pengalaman ini sangat berguna dalam memperluas pengetahuan mengenai pemeriksaan operasional khususnya pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan di Hotel.

3. Bagi Pembaca.

Hasil penelitian ini dapat menjadi media pembelajaran mengenai pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan di hotel bagi pembaca. Pembaca juga dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Diharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa atau penelitian selanjutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran (2006:88) dijelaskan bahwa “Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Persaingan dunia bisnis yang terjadi saat ini menuntut setiap perusahaan untuk mampu menunjukkan keunggulannya dibanding dengan perusahaan-perusahaan pesaingnya. Setiap perusahaan harus memiliki kinerja yang baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya agar mampu bertahan dalam persaingan yang terjadi. Perlu untuk dilakukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui baik buruknya kinerja yang diberikan oleh perusahaan.

Arens, Elder, dan Beasley (2011:4) menjabarkan bahwa pemeriksaan adalah akumulasi dan evaluasi bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Pemeriksaan ini harus dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan independen. Menurut Boynton, Raymond, dan Kell (2003:490) terdapat 3 jenis pemeriksaan yaitu pemeriksaan laporan keuangan (*financial audit*), pemeriksaan operasional (*performance audit*), dan audit ketaatan (*compliance audit*). Pemeriksaan operasional menurut Boynton, Raymond, dan Kell (2003:490) adalah proses mencakup, memperoleh, dan menilai bukti tentang aktivitas operasi suatu entitas berkenaan dengan tujuan khusus yang sering berkaitan baik penilaian kinerja maupun pengambilan keputusan manajemen. 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*, serta tahap *reporting*. Hasil pemeriksaan yang berupa *report* disampaikan ke perusahaan dalam rangka untuk memberikan rekomendasi atas pemeriksaan operasional yang telah dilakukan. Sasaran dari pemeriksaan operasional ini adalah kegiatan, aktivitas, program,

dan bidang-bidang dalam perusahaan yang diketahui atau diidentifikasi masih memerlukan perbaikan/peningkatan, baik dari segi ekonomisasi, efisiensi, dan efektivitas.

Bates dan Hoffman (1999:338) menjelaskan bahwa “Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa.” Dengan demikian pengevaluasian kualitas pelayanan berarti pengevaluasian terhadap proses operasional perusahaan yang berkaitan dengan jasa. Adapun pengertian dari kualitas pelayanan menurut Darmasetiawan (2004:6) “*Quality service is ability and consistently meet external and internal costumers needs, wants, and expectation involving procedural and personal encounters*”. yang dapat diartikan “Pelayanan berkualitas adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan baik secara internal maupun eksternal, yang melibatkan sisi prosedural serta hubungan secara personal”.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012:236) didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dan terakhir *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam penelitian ini dilakukan pemeriksaan operasional pada *Fresh Hotel Sukabumi* terkait kualitas pelayanan yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi yang disediakan oleh pihak *Fresh Hotel Sukabumi* dalam rangka memberikan fasilitas kepada para pelanggan hotel. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kotler (2001: 206) bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler (2002: 42) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau

hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Para pelanggan hotel melakukan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Fresh Hotel Sukabumi* berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari penilaian tersebut dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, standar dan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel dalam menunjang kegiatan operasionalnya sehari-hari dapat terpenuhi secara efisien dan tepat waktu. Selain itu, adanya kontrol dalam aktivitas ini sangatlah penting. Kontrol yang ada harus dapat membantu pihak manajemen hotel dalam memaksimalkan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya. Melalui pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel, kelemahan-kelemahan dapat teridentifikasi yang kemudian dapat dikembangkan untuk menggali informasi mengenai kondisi yang terjadi di lapangan, kriteria yang seharusnya, penyebab dan dampak dari kelemahan yang ada, serta menarik rekomendasi yang dapat diterapkan oleh hotel untuk mengatasi kelemahan tersebut.