

pencahayaannya yang baik, memiliki fasilitas umum (koridor, dapur, dan ruang tamu) yang bersih, semua ruang di rumah pemondokan memiliki sirkulasi udara yang baik, tersedia standar sikap & perilaku penjaga, dan Pengelola cepat tanggap terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan. Urutan terakhir atau memiliki nilai kepentingan absolut dan kepentingan relative terendah adalah memiliki tempat duduk yang nyaman di ruang tamu.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang terdapat pada Bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesenjangan terjadi jika kualitas layanan yang diberikan Rumah Pemandokan Sukacita tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
 - a. Berikut ini adalah kesenjangan yang terjadi antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pada dimensi *Service quality* yang dimiliki oleh Rumah Pemandokan Sukacita:
 - Daya tanggap (0,98)
 - Bukti fisik (0,47)
 - Keandalan (0,47)

Dari urutan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan dimensi daya tanggap, bukti fisik, dan keandalan tidak sesuai dengan harapan Pelanggan Rumah Pemandokan Sukacita. Dimensi daya tanggap memiliki kesenjangan terbesar, yaitu sebesar 0,98. Dimensi empati dan jaminan hanya perlu dilakukan sedikit perbaikan karena memiliki nilai kesenjangan yang kecil.

- b. Berikut ini adalah 6 kesenjangan terbesar pada tingkat kinerja dengan tingkat pada indikator *Service Quality* yang dimiliki oleh Rumah Pemandokan Sukacita:
 - Kecepatan pengelola dalam mengatasi kerusakan pada sarana atau prasarana yang disediakan (1,93).
 - Kenyamanan kamar tidur. (1,07).
 - Kelancaran koneksi internet (1,07).
 - Kenyamanan Koridor (0,97).
 - Kenyamanan dapur (0,90).
 - Kenyamanan kamar mandi (0,62).

Dari urutan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan pengelola dalam mengatasi kerusakan pada sarana atau prasarana yang disediakan merupakan indikator yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi.

2. Prioritas perbaikan utama yang sebaiknya dilakukan oleh Pengelola Rumah Pemandokan Sukacita untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan

kepada pelanggan berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif adalah sebagai berikut:

- Semua ruang di rumah pemondokan memiliki pencahayaan yang baik (14,38%).
- Memiliki fasilitas umum (koridor, dapur, dan ruang tamu) yang bersih (9,40%).
- Semua ruang di rumah pemondokan memiliki sirkulasi udara yang baik (8,85%).
- Tersedia standar sikap & perilaku penjaga (5,72%)
- Pengelola cepat tanggap terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan (5,53%).
- Menggunakan tenaga profesional untuk memelihara dan memperbaiki prasarana dan sarana (4,49%).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis membuat beberapa saran kepada Rumah Pemondokan Sukacita untuk meningkatkan kualitas layanan. Saran yang diberikan penulis adalah:

1. Pengelola sebaiknya meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh Rumah Pemondokan Sukacita sesuai dengan tingkat kepentingan konsumen. Berikut ini adalah enam kesenjangan indikator terbesar antara tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan konsumen:
 - Kecepatan pengelola dalam mengatasi kerusakan pada sarana atau prasarana yang disediakan (1,93). Ketika penghuni menyampaikan informasi bahwa terdapat kerusakan pada prasarana, sarana, atau fasilitas kepada penjaga, maka penjaga harus segera menginformasikan kerusakannya kepada pengelola. Ketika pengelola menerima informasi tersebut, pengelola harus segera menghubungi tenaga profesional untuk memperbaiki kerusakan pada prasarana, sarana, atau fasilitas tersebut.
 - Kenyamanan kamar tidur. (1,07). Pengelola sebaiknya melapis kasur yang disediakan dengan matras pelindung/pelapis kasur agar kasur tidak kotor. Pengelola dapat mencuci matras pelindung/pelapis kasur setiap 1

bulan sekali agar matras kasur tidak bau dan nyaman untuk digunakan. Kasur yang sudah rusak sebaiknya diganti dengan kasur yang baru agar nyaman untuk digunakan oleh penghuni rumah pemondokan.

- Kelancaran koneksi internet (1,07). Pengelola sebaiknya meningkatkan kecepatan internet yang disediakan menjadi 30 MBPS, sehingga penghuni dapat mengakses internet dengan lancar. Pengelola sebaiknya menggunakan 2 modem (*router*) agar sinyal Wifi dapat menjangkau seluruh Kamar Rumah Pemondokan Sukacita.
- Kenyamanan Koridor (0,97). Penjaga rumah pemondokan sebaiknya menyapu dan mengepel koridor 2x sehari pada pagi hari (sekitar jam 09.00) dan sore hari (Sekitar jam 18.00). Pengelola sebaiknya membuat kebijakan bahwa setiap penghuni harus mengumpulkan sampah pada sebuah kantong kresek setiap hari, sehingga penghuni tidak membuang sampah pada koridor rumah pemondokan. Setiap pagi penghuni menaruh kantong kresek yang berisi sampah di depan pintu kamar. Pada setiap pagi penjaga mengumpulkan seluruh kantong kresek yang berisi sampah penghuni dan membuangnya pada sebuah tempat sampah yang besar.
- Kenyamanan dapur (0,90). Penjaga sebaiknya membersihkan ruang dapur dan mencuci seluruh peralatan dapur yang sudah terpakai sebanyak 2x sehari pada pagi hari (sekitar jam 09.00) dan sore hari (sekitar jam 18.00), sehingga kebersihan ruang dapur dapat terjaga. Pencahayaan dapur sebaiknya menggunakan 2 lampu 5 watt, sehingga pelanggan dapat menggunakan dapur dengan nyaman.
- Kenyamanan kamar mandi (0,62). Pengelola sebaiknya mempertimbangkan dalam menambah pelayanan Rumah Pemondokan Sukacita dengan membersihkan kamar mandi dan mengepel lantai kamar mandi, mengelap dinding, shower, dan kloset duduk yang disediakan oleh Rumah Pemondokan Sukacita. Penjaga dapat membersihkan setiap kamar mandi sebanyak 1 kali dalam 1 minggu. Penjaga sebaiknya membersihkan 5-6 kamar mandi dalam satu hari. Pengelola sebaiknya segera melakukan perbaikan pada kloset duduk atau *shower* yang rusak agar dapat digunakan oleh penghuni rumah pemondokan.

2. Prioritas perbaikan pada Rumah Pemandokan Sukacita sebaiknya disusun berdasarkan nilai kepentingan relatif. Penulis menyarankan untuk memprioritaskan karakteristik teknik yang memiliki nilai relatif di atas 3%. Karakteristik teknik tersebut adalah sebagai berikut:
- o Semua ruang di rumah pemandokan memiliki pencahayaan yang baik (14,38%). Rumah Pemandokan Sukacita dapat membuat jendela yang dapat terjangkau oleh sinar matahari pada siang hari. Lampu malam hari sebaiknya menggunakan lampu 5 watt agar penerangan pada setiap ruang, kamar dan tempat parkir baik.
 - o Memiliki fasilitas umum (koridor, dapur, dan ruang tamu) yang bersih (9,40%). Fasilitas umum harus dibersihkan setiap pagi hari (sekitar jam 09.00) dan sore hari (sekitar jam 18.00), sehingga pelanggan pun akan merasa nyaman untuk menggunakan fasilitas umum rumah pemandokan.
 - o Semua ruang di rumah pemandokan memiliki sirkulasi udara yang baik (8,85%). Pengelola dapat membuat jendela/ventilasi yang menghadap pada ruang terbuka agar sirkulasi udara pada tiap ruang dan kamar baik.
 - o Tersedia standar sikap & perilaku penjaga (5,72%). Penjaga Rumah Pemandokan harus memiliki sikap & perilaku yang baik, terutama dalam sikap jujur terhadap pelanggan. Selain kejujuran, penjaga harus sopan dan bersedia untuk membantu penghuni yang menghadapi kesulitan seperti sakit, membantu menghubungi orang tua penghuni jika terjadi masalah pada mahasiswa yang tinggal, dan lain-lain.
 - o Pengelola cepat tanggap terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan (5,53%). Ketika penghuni menyampaikan informasi bahwa terdapat kerusakan pada prasarana, sarana, atau fasilitas kepada penjaga, maka penjaga harus segera menginformasikan kerusakannya kepada pengelola. Ketika pengelola menerima informasi tersebut, pengelola harus menghubungi tenaga profesional untuk memperbaiki kerusakan pada prasarana, sarana, atau fasilitas tersebut dengan jangka waktu maksimal 24 jam setelah informasi kerusakan diterima.

- o Menggunakan tenaga profesional untuk memelihara dan memperbaiki prasarana dan sarana (4,49%). Rumah Pemandokan Sukacita memiliki banyak prasarana dan sarana, sehingga pengelola sebaiknya menggunakan tenaga yang sudah profesional dalam memelihara dan memperbaiki prasarana dan sarana, sehingga prasarana dan sarana yang rusak dapat diperbaiki dengan baik dan cepat.
- o Menghitung biaya-biaya operasional yang diperlukan serta menetapkan kembali kebutuhan tenaga kerja dan harga sewa yang sesuai dengan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSAKA

- Baran, Z., & Yildiz, M. S. (2015). Quality Function Deployment and Application on a Fast Food Restaurant. *Quality Function Deployment and Application on a Fast Food Restaurant*.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to make QFD Work for You*. Massachusetts: Wesley Publishing Company.
- Fitzsimmons, j. A. (2011). *Service Management*. New York: McGraw-Hill.
- Gharakhani, D., Rahmati, H., Farrokhi, M. R., & Farahmandian, A. (2013). Total Quality Management and Organizational Performance. *Total Quality Management*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management Operation Management Sustainability and Supply Chain Management*. England: Pearson.
- Krajewski, L., L, R., & M, M. (2007). *Operations Management: Process and Value Chain.8th*. New Jersey: Pearson Education.
- M, S., Khan, I., & Groven, S. (2012). *Proceedings of the National Conference*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. USA: The Free Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. Chichester: John Wiley & Sons Lld.
- Sindo, K. (2016, 4 29). *1989 Pemilik kos-kosan di Bandung Wajib Bayar Pajak*. Diambil kembali dari www.economy.okezone.com:
<https://economy.okezone.com/read/2016/04/29/320/1375904/1-989-pemilik-kos-kosan-di-bandung-wajib-bayar-pajak>