

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di D'Batoe Boutique Hotel, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan penting berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh D'Batoe Boutique Hotel pada tamu hotel secara umum sudah cukup baik, yaitu D'Batoe Boutique Hotel sudah melakukan pengawasan terhadap proses pemilihan serta *training* karyawan hotel sehingga karyawan yang bekerja di hotel merupakan karyawan yang kompeten dan sudah dilakukan pengawasan secara langsung terhadap kinerja karyawan. D'Batoe Boutique Hotel juga sudah memberikan kemudahan bagi tamu hotel dalam hal pemesanan kamar hotel melalui kerja sama dengan *Online Travel Agent*. D'Batoe Boutique Hotel juga sudah menyebarkan *guest comment* kepada tamu hotelnya sebagai sarana untuk menilai dan memeriksa kepuasan tamu hotel. Selain itu, dilakukan juga pemeriksaan terhadap *guest comment* dan *review* pada *Online Travel Agent* secara rutin setiap satu bulan sekali. Setiap satu bulan sekali juga diadakan *meeting* yang diikuti oleh seluruh perwakilan dari tiap departemen yang ada di D'Batoe Boutique Hotel untuk mengevaluasi kinerja tiap departemen.

Prosedur *check in* dan *check out* di D'Batoe Boutique Hotel juga sudah terstruktur sehingga proses *check in* dan *check out* dapat dilakukan dengan baik. Sudah terdapat standar waktu untuk *housekeeping* bagian *roomboy* dalam membersihkan satu kamar yaitu selama 30 menit. Selain itu juga bagian *housekeeping* sudah melakukan *general cleaning* satu sampai dua kali setiap bulannya. Karyawan *Food and Beverage* harus meminta kupon *breakfast* pada saat tamu hotel datang untuk *breakfast* sehingga tamu yang *breakfast* adalah benar-benar hanya tamu yang memiliki kupon *breakfast*. Bagian *Food and*

Beverage juga sudah memiliki standar waktu untuk pembuatan makanan dan minuman yaitu sekitar 10-30 menit tergantung jenis makanan atau minumannya.

Namun, masih ada kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang ada di D'Batoe Boutique Hotel seperti belum adanya sanksi yang ketat yang diberlakukan secara tegas pada karyawan, sanksi yang diberikan hanya berupa peringatan secara lisan. Kurangnya pengendalian pada *guest comment* yang sudah diisi oleh tamu hotel, tidak diterapkan standar waktu maksimal bagi *receptionist* dalam melayani tamu hotel pada saat melakukan *check in* dan *check out*, serta tidak adanya tindakan lebih lanjut terhadap keluhan yang terdapat pada *guest comment* maupun *review* yang terdapat pada *Online Travel Agent*.

2. Penilaian tamu hotel terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan D'Batoe Boutique Hotel berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa pada periode penelitian 20 Februari 2019 sampai dengan 13 April 2019 sudah masuk ke dalam kategori baik, yaitu dengan rata-rata skor kelima dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 78,43%. Dimensi *tangibles* mendapatkan rata-rata skor sebesar 77,54%. Dimensi *reliability* mendapatkan rata-rata skor sebesar 76,2%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan rata-rata skor sebesar 77,78%. Dimensi *assurance* mendapatkan rata-rata skor sebesar 81,34%. Dimensi *empathy* mendapatkan rata-rata skor sebesar 79,28%.

Namun, masih ada kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki oleh pihak hotel karena masih terdapat skor penilaian terkait kualitas pelayanan jasa yang berada di bawah 80%. Selain itu, terdapat sub-komponen dari dimensi *tangibles* yang masih memiliki skor di bawah 70% yaitu terkait kebersihan area hotel yaitu hanya sebesar 68,6% dan terkait *wifi* hanya sebesar 69,2%. Hal tersebut menyebabkan responden yang belum merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan D'Batoe Boutique Hotel tidak memiliki keinginan untuk kembali menginap di D'Batoe Boutique Hotel dan tidak ingin merekomendasikan D'Batoe Boutique Hotel kepada orang lain untuk menginap.

Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa juga didapatkan hasil bahwa fasilitas pelengkap yang disediakan oleh hotel yaitu Restoran The Forest (tempat *breakfast*) yang terletak di D'Batoe Boutique Hotel sudah masuk ke dalam kategori baik dan fasilitas *Foodcourt Pasar Express* yang

terletak di Jl. Pasir Kaliki No.53-55 (Grand Guci Hotel) sudah masuk ke dalam kategori sangat baik. Rata-rata skor yang diperoleh oleh fasilitas restoran The Forest dengan jumlah responden sebanyak 82 orang yaitu sebesar 78,13%, sedangkan rata-rata skor yang diperoleh oleh fasilitas *Foodcourt Pasar Express* dengan jumlah responden sebanyak 21 orang adalah sebesar 84,44%.

Sedangkan untuk fasilitas pelengkap hotel lainnya yaitu fasilitas *meeting rooms*, fasilitas layanan antar jemput, dan fasilitas *I Spa & Family Reflexology* yang terletak di Jl. Supratman No. 43 tidak dapat mewakili untuk memberikan penilaian karena jumlah responden yang mengisi hanya sedikit, namun tetap dilaporkan pada penelitian ini sebagai masukan untuk pihak hotel.

3. Selama ini D'Batoe Boutique Hotel belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel, sehingga pemeriksaan operasional belum memberikan peran dalam meningkatkan kepuasan tamu D'Batoe Boutique Hotel. Oleh karena itu, pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh peneliti memiliki peran dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa melalui rekomendasi yang bertujuan untuk memberikan perbaikan positif dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu hotel seperti memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada tamu hotel berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*, memperbaiki fasilitas-fasilitas pelengkap yang diberikan pada tamu hotel, memperbaiki sarana penyampaian keluhan melalui *guest comment* yang masih belum efektif, serta memperbaiki sistem informasi pada *Online Travel Agent* dan *website* hotel yang masih belum berfungsi secara efektif.

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional dengan membagikan kuesioner pada periode penelitian 20 Februari 2019 sampai dengan 13 April 2019, diketahui bahwa secara keseluruhan terdapat sebanyak 22% tamu hotel yang menjadi responden merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan D'Batoe Boutique Hotel, serta sebanyak 21% tamu hotel menilai harga yang ditawarkan hotel tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Lalu, terdapat sebanyak 24% tamu hotel yang tidak memiliki

keinginan untuk kembali menginap dan tidak ingin merekomendasikan D'Batoe Boutique Hotel kepada orang lain untuk menginap. Selain itu, masih terdapat sebanyak 31% tamu hotel yang menilai bahwa terdapat hal-hal yang harus ditingkatkan D'Batoe Boutique Hotel agar kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu hotel.

Melalui pemeriksaan operasional ini, diharapkan rekomendasi yang diberikan dapat diterapkan oleh hotel dan membantu hotel untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada sehingga kualitas pelayanan jasa yang diberikan semakin baik agar dapat menciptakan kepuasan tamu hotel.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat digunakan hotel dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu hotel, yaitu :

1. Untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa atas dimensi *tangibles* yang masih kurang memadai : sebaiknya bagian *public area* yang membantu pekerjaan bagian *roomboy* dicatat dan diberikan bonus setiap kali membantu pekerjaan *roomboy* agar pekerjaan yang dilakukan optimal. Selain itu, sebaiknya bagian *public area* yang bertugas untuk membantu bagian *roomboy* juga harus selalu melalui persetujuan *Supervisor Housekeeping* terlebih dahulu. Karyawan *housekeeping* sebaiknya diberikan ketentuan untuk menyimpan barang yang sudah di-*laundry* dengan cara membungkusnya dengan plastik terlebih dahulu lalu disimpan pada lemari kamar hotel, namun sebelumnya harus dipastikan juga bahwa lemarnya tidak kotor untuk mencegah adanya noda yang menempel walaupun sudah dibungkus plastik. Sebaiknya hotel menyediakan parkir valet agar semua tamu yang datang dengan membawa kendaraan pribadi dapat dengan mudah melakukan parkir di hotel. Dinding hotel yang sudah terlihat memudar atau kusam sebaiknya dilakukan pengecatan kembali. Pemeriksaan dan perawatan peralatan maupun fasilitas yang ada di hotel dilakukan secara rutin agar tidak terjadi kerusakan yang menimbulkan ketidaknyamanan tamu hotel selama menginap.

2. Untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa atas dimensi *reliability* yang masih kurang memadai : sebaiknya D'Batoe Boutique Hotel memberikan surat peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan, kelalaian atau melanggar kebijakan dan prosedur hotel sebanyak maksimal dua kali. Jika karyawan masih melakukan pelanggaran untuk ketiga kali, maka dapat diberikan sanksi berupa pemotongan gaji atau pemecatan karyawan yang bersangkutan.

Sebaiknya pihak hotel melakukan pembelian *amenities* dalam jumlah yang banyak, mengingat bahwa kedaluwarsa pada *amenities* seperti *shampoo*, *bath soap* lama sehingga dapat disimpan di gudang terlebih dahulu jika tidak terpakai. Atau dapat juga *amenities* tersebut disediakan dengan cara menggunakan wadah sabun dan *shampoo* yang ditempel sehingga walaupun *merk* yang digunakan berbeda, tamu hotel tidak mengetahui karena sudah ditempatkan ke wadah tersebut.

Pihak hotel sebaiknya menambah pemancar *wifi* agar jangkauan yang diterima sama pada setiap kamar. Pada saat ini pemancar yang ada di tiap lantai hanya berjumlah tiga buah sedangkan pada lantai dua, tiga, dan lima jumlah kamarnya masing-masing ada 16 kamar. Pemancar tersebut dinilai kurang pada beberapa kamar karena jangkauannya yang kurang luas. Sebaiknya pemancar pada lantai dua, tiga dan lima ditambah menjadi lima buah agar jaringan *wifi* dapat terpancar secara merata ke seluruh kamar tamu hotel (Lampiran 28). Tangki air panas yang disediakan oleh D'Batoe Boutique Hotel saat ini adalah dua unit tangki dengan masing-masing kapasitas 2.000 liter dan 1.500 liter. Sebaiknya hotel menambah satu tangki dengan kapasitas 1.000 liter agar semua kamar dapat menggunakan air panas dengan stabil (Lampiran 28).

Karyawan hotel harus selalu sigap dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dialami tamu hotel. Barang-barang yang sering digunakan *engineering* untuk melakukan perbaikan peralatan maupun fasilitas hotel sebaiknya selalu disediakan agar dapat menangani keluhan tamu hotel dengan segera.

3. Untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa atas dimensi *responsiveness* yang masih kurang memadai : sebaiknya ada ketentuan yang mengatur mengenai jumlah *receptionist* yang harus *standby* di *front office*.

Jumlah *receptionist* yang *standby* pada saat *weekend*, hari libur dan *peak season* lainnya harus lebih banyak dibandingkan saat *weekday*. Selain itu, pihak hotel sebaiknya menugaskan karyawan yang ada pada *back office* untuk membantu pada saat tingkat hunian tinggi sehingga proses *check in* dan *check out* kamar hotel tidak terhambat. Pihak D'Batoe Boutique Hotel sebaiknya memperkerjakan satu karyawan yang ahli pada bidang IT untuk mengatasi masalah terkait *software* serta mesin kartu kredit dan kartu debit yang bermasalah. *Software* yang digunakan untuk proses *check in* dan *check out* serta mesin kartu debit dan kartu kredit sebaiknya dilakukan pemeriksaan secara berkala sebagai tindakan preventif atas terjadinya *error* pada *software* dan mesin tersebut.

Housekeeping bagian *roomboy* ditambah jumlahnya untuk *shift* pagi dan *shift* sore masing-masing sebanyak satu orang, sedangkan untuk *shift* malam tidak perlu ditambah karena jarang adanya tamu yang datang pada malam hari. Atau sebaiknya D'Batoe Boutique Hotel mempertimbangkan untuk menggunakan karyawan kontrak untuk mengatasi kekurangan karyawan pada saat *peak season* (Lampiran 28). Hal tersebut juga sama untuk mengatasi kekurangan karyawan *belldrive* dan *engineering* pada saat *peak season*. Diterapkan standar waktu maksimal *receptionist* dalam melayani tamu hotel pada saat melakukan registrasi kamar hotel yaitu tiga menit atau lebih cepat untuk tamu hotel yang sudah melakukan reservasi sebelumnya melalui telepon atau *Online Travel Agent* dan lima menit atau lebih cepat untuk tamu hotel yang datang langsung ke hotel (*walk in*).

4. Untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa atas dimensi *assurance* yang masih kurang optimal : sebaiknya pihak hotel memberikan pernyataan kepada tamu hotel yang dicantumkan pada *registration card* sebagai bukti konkrit bahwa keamanan identitas tamu hotel terjamin dengan baik. Sebaiknya terdapat petunjuk pada dinding koridor hotel mengenai letak alarm kebakaran dan pintu darurat hotel. Karyawan sebaiknya diberitahu untuk lebih berhati-hati pada saat melewati koridor terutama pada malam hari agar tidak menimbulkan suara berisik yang dapat mengganggu ketenangan tamu hotel. *Briefing* sebaiknya dilakukan setiap hari, bukan hanya pada hari Senin sampai hari Jumat saja. Selain itu, sebaiknya ada koordinasi antar karyawan pada setiap pergantian *shift* kerja

agar informasi terkait hotel dapat diketahui oleh seluruh karyawan hotel sehingga jika ada tamu hotel yang bertanya terkait hotel seluruh karyawan dapat menjawab dengan baik dan benar.

5. Untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa atas dimensi *empathy* yang masih kurang memadai : sebaiknya karyawan hotel juga diberikan *training* mengenai sikap dalam melayani tamu hotel. Selain itu, pihak hotel dapat menyediakan kartu kepuasan tamu hotel yang digunakan untuk menilai kepuasan tamu hotel terhadap karyawan yang melayaninya. Kartu kepuasan tersebut nantinya berisi kolom informasi mengenai nama karyawan yang melayani, serta kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut. Hal tersebut agar memotivasi karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu hotel. Kartu kepuasan tersebut nantinya dapat dimasukkan ke dalam kotak terkunci yang terletak di *front office* dan dievaluasi oleh *Operational Manager* agar dapat diketahui kepuasan tamu hotel terhadap setiap bagian di D'Batoe Boutique Hotel.
6. Untuk membantu memperbaiki fasilitas-fasilitas pelengkap yang diberikan D'Batoe Boutique Hotel masih kurang memadai :
 - a. Terkait Restoran *The Forest* (tempat *breakfast*) yang terletak di D'Batoe Boutique Hotel : selain membaca ulang pesanan tamu, sebaiknya bagian *Food and Beverage* juga mencetak daftar pesanan tamu dan menempelkannya di meja tamu, serta meminta tamu untuk memeriksa apakah pesanannya sudah benar atau belum. Sebaiknya bagian *Food and Beverage* memberikan makanan yang lebih variatif dan memiliki *supplier* cadangan untuk berjaga-jaga apabila ada *supplier* yang sedang kehabisan bahan makanan yang dibutuhkan untuk *breakfast*. Standar rasa makanan dan minuman yang disajikan untuk *breakfast* sebaiknya terus ditingkatkan dan harus selalu dicicipi sebelum disajikan pada tamu. *Cook* yang baru bekerja sebaiknya didampingi terlebih dahulu oleh karyawan senior agar lebih terampil dalam menyajikan makanan.
 - b. Terkait fasilitas layanan antar jemput : sebaiknya pihak hotel menambah karyawan khusus untuk melakukan antar jemput sehingga semua tamu hotel yang ingin menggunakan layanan antar jemput dapat dilayani (Lampiran 28).

- c. Terkait *I Spa & Family Reflexology* yang terletak di Jl. Supratman No. 43 : sebaiknya pihak spa lebih memperhatikan kebersihan fasilitas yang disediakan seperti selalu mengganti seprai yang digunakan oleh tamu, karyawan yang bekerja juga harus merupakan karyawan yang memang terampil pada bidangnya dan harus dilakukan *training* mengenai sikap karyawan pada saat melakukan pelayanan pada tamu.
 - d. Terkait *Foodcourt Pasar Express* yang terletak di Jl. Pasir Kaliki No.53-55 (Grand Guci Hotel) : sebaiknya standar rasa makanan dan minuman yang disajikan terus ditingkatkan agar tamu yang datang merasa terkesan.
7. Untuk membantu memperbaiki sarana penyampaian keluhan melalui *guest comment* yang belum efektif : evaluasi atas *guest comment* sebaiknya dilakukan setiap hari agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat segera diperbaiki dan tidak terulang kembali. Pihak hotel sebaiknya segera melakukan *follow up* atas komentar maupun keluhan yang diterima. Pihak hotel juga dapat memberikan diskon maupun *voucher* menginap di hotel yang dapat digunakan di masa yang akan datang kepada tamu yang memberikan keluhan terkait kualitas pelayanan jasa hotel. Sebaiknya tamu yang mengisi *guest comment* diberikan *reward* agar termotivasi untuk mengisi *guest comment*. Pihak hotel dapat melakukan undian setiap bulannya untuk tamu hotel yang mengisi *guest comment*, hadiah undian dapat berupa *voucher* makan ataupun diskon menginap di D'Batoe Boutique Hotel. Pihak hotel juga sebaiknya menyediakan sebuah kotak khusus yang terkunci bagi tamu hotel pada meja *front office* untuk mengumpulkan *guest comment*, kotak tersebut nantinya hanya dapat dibuka oleh *Operational Manager*.
8. Untuk membantu memperbaiki sistem informasi pada *Online Travel Agent* dan *website* yang belum berfungsi secara efektif : sebaiknya tipe kamar yang ditawarkan pada *Online Travel Agent* bukan hanya tipe *gold king* dan *gold twin* saja karena berdasarkan kuesioner yang dibagikan, banyak dari tamu hotel yang mengetahui D'Batoe Boutique Hotel melalui *Online Travel Agent*. Jika tipe kamar lainnya dicantumkan pada *Online Travel Agent*, maka dapat menambah peluang penjualan tipe kamar lainnya. Selain itu, sebaiknya pihak hotel memiliki sistem yang terintegrasi dengan bekerjasama dengan ahli sistem informasi agar tidak terdapat perbedaan informasi mengenai ketersediaan kamar hotel antara

pihak hotel dan pihak *Online Travel Agent*. Walaupun penjualan yang didapatkan melalui *website* tidak terlalu banyak, sebaiknya *website* hotel tetap diperbaiki untuk mempermudah tamu hotel yang ingin mencari informasi seputar hotel, hal tersebut juga dapat menjadi salah satu alat promosi bagi hotel.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan agar D'Batoe Boutique Hotel dapat melakukan pemeriksaan operasional secara konsisten setiap tahunnya untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan pada tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A.A., Elder, R.J., Beasley M.S. (2017). *Auditing and Assurance Services : An Integrated Approach*. New Jersey: Pearson.
- Besterfield, Dale H. (2009). *Quality Control*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Darmasetiawan, Martin. (2004). *Sarana Sanitasi Perkotaan*. Jakarta: Ekamitra Engineering.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. United States: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, Kevin L. (2012). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz. (2011). *Services Marketing*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Edisi 3. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mustafa, Zainal. (2010). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Permana, Budi. (2013). *Manajemen Marketing Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Reider, Rob. (2002). Edisi 3. *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Republik Indonesia. 1978. Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata Nomor 22 Tahun 1978 tentang Kriteria Klasifikasi Hotel. Jakarta.
- Romney, Marshall B. Dan Paul J. Steinbart. (2015). Edisi 13. *Accounting Information Systems*. New Jersey: Prentice hall, Inc.
- Sekaran, Uma., Roger, Bougie. (2016). Edisi 7. *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach*. Cheichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Edisi 2. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wiyasha, IBM. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zikmund, William. (2009). *Essentials of Marketing Research*. Mason: Cengage Learning.