

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Terdapat gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan tamu (Gap 5), artinya jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan. Maka kualitas jasa yang dipersepsikan tamu adalah negatif atau buruk. Sehingga hal ini menunjukkan ketidakpuasan tamu. Hasil pengolahan data gap 5 menunjukkan bahwa terdapat gap 5 pada pernyataan berikut:

- Kebersihan kamar hotel
- Ketenangan suasana kamar hotel (tingkat kebisingan)
- Kondisi fasilitas di kamar hotel (AC, *Safe Deposit Box*, TV dll)
- Kekuatan sinyal *wifi*
- Ketersediaan perlengkapan mandi (sikat gigi, handuk, sabun, dll)
- Ketersediaan area parkir yang memadai
- Rasa dari makanan dan minuman *breakfast* di *cafe* hotel
- Kecepatan proses administrasi (*check in/ check out*)
- Ketepatan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu dengan benar
- Karyawan melayani tamu sesuai dengan waktu yang diinformasikan (ketepatan waktu)
- Kesigapan karyawan dalam melayani tamu setiap saat
- Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dari tamu
- Keramahan karyawan dalam melayani tamu
- Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu (pengetahuan karyawan)

2. Pada hasil pengolahan data gap antara harapan tamu dengan persepsi manajemen (Gap 1), menunjukkan bahwa tidak terdapat gap 1 pada seluruh pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen level 2 mengetahui apa yang menjadi harapan tamu hotel.
3. Pada hasil pengolahan data gap antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2), menunjukkan bahwa terdapat Gap 2 pada pernyataan no 9, yaitu mengenai ketersediaan parkir yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen level 2 menganggap bahwa ketersediaan area parkir adalah penting, namun belum ada standar maupun kebijakan untuk pernyataan tersebut.
4. Pada hasil pengolahan data gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (Gap 3), menunjukkan bahwa terdapat gap 3 pada beberapa pernyataan. Adanya gap 3 ini menunjukkan bahwa terdapat spesifikasi kualitas di Hotel X, namun karyawan merasa cenderung mampu dalam memenuhi spesifikasi tersebut secara konsisten. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:
  - Kebersihan kamar hotel
  - Ketenangan suasana kamar hotel
  - Kondisi fasilitas di kamar hotel (*AC, Safe Deposit Box, TV* dll)
  - Ketersediaan perlengkapan mandi (*sikat gigi, handuk, sabun, dll*)
  - Rasa dari makanan dan minuman *breakfast* di *cafe* hotel.
5. Pada hasil pengolahan data gap antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal di Hotel X (Gap 4), menunjukkan bahwa terdapat gap 4 pada beberapa pertanyaan. Adanya gap 4 ini berarti bahwa tamu merasa bahwa Hotel X kurang konsisten dalam memberikan pelayanan berdasarkan janji yang mereka ketahui. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:
  - Ketenangan suasana kamar hotel (*tingkat kebisingan*)
  - Ketersediaan area parkir yang memadai

6. Dari pengolahan data model kano, pernyataan-pernyataan tersebut terbagi kedalam tiga kategori kebutuhan yang mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, yaitu *must be*, *one dimensional* dan *attractive*. Berikut pengkategorian pernyataan berdasarkan kategori kebutuhan Model Kano:
- Kategori *Must-be* (M): Pasangan pernyataan no 1, 5, 7, 8, 21, 25, dan 28.
  - Kategori *One Dimensional* (O) : Pasangan pernyataan no 2, 3, 4, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.
  - Kategori *Attractive* : Pasangan pernyataan no 10.
7. Hal-hal yang perlu diperbaiki oleh Hotel X berdasarkan prioritas perbaikan adalah:
- A. Prioritas 1 → Pernyataan termasuk ke dalam kategori Kano *Must-be*, memiliki Gap 5, memiliki gap internal (baik Gap 1, Gap 2, Gap 3 ataupun Gap 4).
1. Untuk masalah **kebersihan kamar, kondisi fasilitas dikamar hotel, dan ketersediaan perlengkapan alat mandi**, usulan yang diberikan adalah Untuk itu usulan yang dapat diberikan adalah Hotel X, menambahkan *room attendant* yang dapat diambil dari dalam Hotel X yaitu *public attendant* Hotel X pada saat *high season*. Selanjutnya usulan yang dapat diberikan adalah masing-masing *room attendant* sebaiknya diberikan formulir *checklist*. Selain itu juga sebaiknya Hotel X menyediakan dua sikat gigi sesuai dengan kapasitas kamar, yaitu untuk dua orang.
- B. Prioritas 2 → Pernyataan termasuk ke dalam kategori Kano *Must-be* dan hanya memiliki Gap 5.
1. Untuk kesigapan, usulan yang dapat diberikan adalah *public attendant* dapat membantu memberikan *welcome drinks* pada saat jam *check in*. Hal ini agar *front desk* dapat lebih fokus pada tamu yang hendak *check in*.

2. Untuk keramahan, peneliti mengusulkan agar pihak hotel memfasilitasi *counseling* dan agar memberikan evaluasi kerja dan memberikan *award* atau penghargaan bagi karyawan yang sudah bekerja dengan baik dan bersikap ramah kepada tamu.
- C. Prioritas 3 → Pernyataan termasuk ke dalam kategori Kano ***One Dimentional***, memiliki Gap 5 dan memiliki gap internal (baik Gap 1, Gap 2, Gap 3 ataupun Gap 4).
1. Untuk ketenangan suasana kamar hotel, usulan yang dapat diberikan adalah Hotel X memasang peredam suara setiap kamar.
  2. Untuk ketersediaan area parkir, usulan yang dapat diberikan adalah sebaiknya pihak hotel dan perusahaan yang berbagi area parkir membuat kebijakan untuk membagi area parkir. Setelah ada pembagian layout atau pembagian area, Hotel X juga sebaiknya memasang tanda di tempat-tempat yang dapat dilihat untuk mengarahkan tamu di mana untuk memarkirkan mobilnya.
  3. Untuk rasa menu *breakfast*, usulan yang dapat diberikan adalah Usulan yang dapat diberikan adalah *commis* I tersebut sebaiknya masih didampingi oleh manajemen level 4 (*chef de partie*) selama waktu yang diperlukan. Atau sebaiknya Hotel X merekrut juru masak baru yang lebih berkompeten dan berpengalaman. Selain itu usulan yang dapat diberikan adalah menggunakan alat pemanas untuk makanan yang prasmanan dan disajikan dengan kuah.
  4. Untuk masalah kemampuan karyawan dalam melayani tamu sesuai dengan waktu yang di informasikan, usulan yang dapat diberikan untuk karyawan yang lupa mencatat adalah sebaiknya karyawan segera melakukan apa yang menjadi permintaan tamu atau tidak menunda pekerjaan. Jika karyawan sedang menangani tamu lain nya, maka sebaiknya karyawan meminta bantuan rekan sekerjanya untuk mengangani permintaan tamu sebelumnya. Usulan untuk masalah miskomunikasi antar karyawan, sebaiknya jika ada *special*

*request* dari tamu untuk dekorasi kamar, maka karyawan reservasi segera berkoordinasi dengan departemen *housekeeping*.

D. Prioritas 4 → Pernyataan termasuk ke dalam kategori Kano ***One Dimentional*** dan hanya memiliki Gap 5 dan

1. Untuk kekuatan sinyal wifi, usulan yang dapat diberikan adalah penambahan *bandwith* 10 Mbps setiap lantainya.
2. Untuk kecepatan proses administrasi, sebaiknya ke dua front desk yang tersedia selalu *stand by* di tempat agar tidak menyebabkan antrian yang panjang. Bila karyawan yang sedang ditugaskan oleh atasan atau untuk alasan Sholat dan keperluan pribadi, ada baiknya bila ada karyawan front desk yang menggantikan. Selain itu sebaiknya pihak manajemen level 4 sering memantau kinerja karyawannya secara langsung. Sehingga bila ada yang tidak disiplin dalam waktu kerja, dapat diberikan sanksi atau teguran.
3. Untuk ketepatan karyawan dalam memenuhi permintaan tamu, usulan yang dapat diberikan untuk pemberian jenis kamar yang salah adalah front desk sebaiknya meminta tamu untuk mengulangi jenis kamar yang dipesan. Sedangkan untuk ketidaktepatan memenuhi permintaan makanan, yang pertama adalah perawatan peralatan di dapur sebaiknya ditingkatkan. Dan untuk Commis yang belum berkompeten adalah sebaiknya *Chef De Partie* masih mendampingi Commis selama beberapa waktu.
4. Untuk kemampuan dalam menanggapi keluhan, usulan yang dapat diberikan adalah prosedur menanggapi keluhan sebaiknya dipajang di papan pengumuman sehingga karyawan dapat selalu membaca dan mengingatnya setiap kali hendak bekerja.
5. Untuk kemampuan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu, usulan yang dapat diberikan untuk masalah karyawan yang pasif, sebaiknya karyawan diberikan motivasi kerja agar mereka lebih aktif untuk bertanya kepada rekan sekerjanya mengenai informasi-informasi yang mungkin akan ditanyakan tamu.

Motivasi kerja dapat berupa pemberian *award* pada karyawan yang mampu memberikan informasi dengan baik dan benar pada tamu.

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran untuk Perusahaan

Saran-saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah:

1. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada Hotel X.
2. Mengadakan kebersamaan dengan seluruh karyawan, agar terjalin kekompakan antar karyawan

### 6.2.2 Saran untuk Akademik

Saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Melakukan perbandingan Gap 3 yang disebabkan penyampaian jasa oleh karyawan yang tidak sesuai standar, dengan motivasi kerja karyawan.
2. Jika mengikuti konsep Parasuraman, maka pengukuran gap 2 adalah untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa dan Gap 3 adalah untuk mengetahui kesenjangan antara spesifikasi yang ada di perusahaan dengan penyampaian jasa. Pada penelitian ini, ada beberapa pernyataan yang hanya memiliki Gap 5. Hal ini dapat terjadi karena pada saat penyebaran kuesioner pada pihak Hotel X, baik karyawan maupun pihak manajemen tidak dapat memberitahukan isi dari spesifikasi di Hotel X. Hal ini karena isi dari spesifikasi di Hotel X tersebut merupakan data *confidential*. Maka dari itu untuk penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti sebisa mungkin mendapatkan isi dari spesifikasi yang ada. Sehingga dapat membantu peneliti dalam menilai apakah isi spesifikasi sesuai atau tidak pada pengolahan gap 2 dan gap 3.