

## **Analisis Pelayanan Jasa dengan Model *Service Quality* dan *Ishikawa Diagram* pada Regata Hotel Bandung**

Analysis of Services with Model Service Quality and Ishikawa Diagram at Regata Hotel Bandung

<sup>1</sup>Ghina Nisrina Firdaus Kusmayadi

<sup>1</sup>*Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116  
e-mail: [ghinanisrina.gn@gmail.com](mailto:ghinanisrina.gn@gmail.com)*

**Abstract.** The purpose of this research was to determine service of Regata Hotel Bandung. The type of this research is descriptive quantitative and research method which is descriptive survey that is observation done to know facts from existing symptom and searching fact-information about social, economic, or political report from team or region. Population in this study is guest hotel Aryaduta Bandung ever stay there. and has a sample of 100 people. Data collection techniques used in this study are interviews to Marketing & Communication Manager, documentation, and surveys on hotel guests as many as 100 people. The results of this study revealed that the services provided by Hotel Aryaduta Bandung are in good category, but in the study using Service Quality

**Keywords :** Service, Service Quality, Ishikawa Diagram

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan jasa Regata Hotel Bandung. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif survey yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Populasi pada penelitian ini merupakan tamu Regata Hotel Bandung yang pernah menginap disana. dan memiliki sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara kepada Marketing & Communication Manager, observasi, dokumentasi, dan Survey (dokumentasi) pada tamu hotel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan Regata Hotel Bandung berada dalam kategori baik, namun pada penelitian menggunakan Service Quality pelayanan yang diberikan Regata Hotel Bandung masih memiliki kekurangan dalam keadaan yaitu fisik lahan parkir yang kurang luas dan fasilitas kamar yang dinilai kurang.

**Kata kunci :** Pelayanan Jasa, Service Quality, Ishikawa Diagram

### **A. Pendahuluan**

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan (jasa). Desain bangunan, interior dan eksterior yang ditampilkan dari kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual dan disediakan beserta keseluruhan fasilitas yang ada pada hotel merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Definisi jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*)

yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang sedang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring dengan perkembangan zaman, fungsi hotel mengalami peningkatan. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu

membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Saat ini, seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, *gathering* komunitas, launching produk baru suatu perusahaan, *photo shoot* untuk prewedding, atau bahkan hanya singgah tanpa menginap untuk menggunakan sebagian fasilitas yang dimiliki hotel seperti berenang, gym, spa, dan makan di restoran hotel tersebut.

Regata Hotel Bandung adalah salah satu hotel berbintang 4 di kota Bandung yang baru beroperasi selama 2 tahun dan berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi, Pasteur, Sukajadi, Jawa Barat, 40161. Berdasarkan hasil rekap ulasan pada situs [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) dan [www.booking.com](http://www.booking.com) fasilitas kamar di Regata Hotel Bandung kurang memuaskan karena seringkali ada beberapa fasilitas yang tidak maksimal dan kurang dalam penggunaannya, seperti AC kurang dingin, air keran dan *water heater* tidak stabil, kamar yang kurang kedap suara sehingga suara bising dari luar terdengar, bantal kurang, dan handuk yang kotor. Selain itu juga parkir yang terbilang sempit dan terbatas menjadi keluhan walaupun pihak hotel menyediakan *free valet parking service*.

Kualitas pelayanan hotel yang baik dapat dilihat dari kepuasan yang diterima oleh para pengunjung hotel, layanan kualitas dapat dibagi melalui dimensi *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/knowing the customer, Tangibles*.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Regata Hotel Bandung, peneliti akan menggunakan *Ishikawa Diagram* yang berfungsi mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin

timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya sehingga dapat mengidentifikasi tindakan untuk menciptakan hasil yang diinginkan.

## B. Landasan Teori

### Definisi Manajemen Kualitas

Manajemen Mutu (kualitas), menurut (Gaspersz, 2008 dalam hatane samuel, 2011 Vo. 13, No. 2) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. (Gaspersz, 2008 dalam hatane samuel, 2011 Vo.13, No.2).

Manajemen kualitas didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi, secara terus menerus (*continuous improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Beberapa hal penting yang terkandung dalam definisi tersebut adalah adanya perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

Definisi ini jelas menekankan pada kepuasan pelanggan atau pemakai produk. Dalam suatu proyek gedung, pelanggan dapat berarti pemberi tugas, penyewa gedung atau masyarakat pemakai. Misalnya dari segi disain, kepuasan dapat diukur dari segi estetika, pemenuhan fungsi, keawetan bahan, keamanan, dan ketepatan waktu. Sedangkan dari segi pelaksanaan, ukurannya adalah pada kerapian penyelesaian, integritas (sesuai gambar dan spesifikasi) pelaksanaan, tepatnya waktu penyerahan dan biaya, serta bebas cacat.

### Service Quality

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen, berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari pelayanan. Tujuan umum diberikannya kualitas pelayanan yang baik adalah agar konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

1. **Reliability** melibatkan konsistensi kinerja dan kehandalan. Ini berarti perusahaan tersebut melakukan pelayanan dengan benar pada saat pertama dan bahwa perusahaan menghormati janjinya.
2. **Responsiveness** menyangkut kesediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. Ini melibatkan ketepatan waktu pelayanan.
3. **Competence** berarti memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan.
4. **Access** melibatkan pendekatan dan kemudahan kontak.
5. **Courtesy** melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personil kontak (termasuk resepsionis, operator telepon, dll.)

6. **Communication** berarti menjaga informasi pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan mereka dengarkan.
7. **Credibility** melibatkan kepercayaan, kejujuran, dan ketepatan. Ini melibatkan kepentingan terbaik pelanggan.
8. **Security** adalah kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
9. **Understanding/knowing the customer** melibatkan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. **Tangibles** termasuk bukti fisik layanan.

Sumber; Heizer, et.

al.(2017:233)

### **Ishikawa Diagram**

Besterfield (2009:81), diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menggambarkan garis dan simbol-simbol yang menunjukkan hubungan antara penyebab dan akibat suatu masalah, untuk selanjutnya diambil tindakan perbaikan atas masalah tersebut.

Heizer dan Render (2014:255), Diagram Sebab Akibat juga dikenal sebagai *Ishikawa Diagram* dan *Fishbone* diagram karena bentuknya menyerupai tulang ikan. Dimana, setiap tulang mewakili kemungkinan sumber kesalahan. Diagram ini berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari.

Faktor-faktor penyebab utama ini dapat dikelompokkan antara lain:

1. Bahan baku (*Material*)
2. Mesin (*Machine*)
3. Tenaga Kerja (*Man*)
4. Metode (*Method*)
5. Lingkungan (*Environment*)

*Ishikawa Diagram* (disebut juga diagram tulang ikan, atau *cause-and-effect Diagram*) adalah diagram yang menunjukkan penyebab-penyebab dari

sebuah even yang spesifik. Diagram ini pertama kali diperkenalkan oleh Kaoru Ishikawa (1968). Pemakaian Ishikawa Diagram yang paling umum adalah untuk mencegah *defect* serta mengembangkan kualitas produk. *Ishikawa Diagram* dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan memberi efek terhadap sebuah even.

Kategori 8P yang biasa digunakan dalam industri jasa :

- a. *Product* (Produk/Jasa).
- b. *Price* (Harga).
- c. *Place* (Tempat).
- d. *Promotion* (Promosi atau Hiburan).
- e. *People* (Orang).
- f. *Process* (Proses).
- g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik).
- h. *Productivity & Quality* (Produktivitas dan Kualitas).

**C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**Tabel 1.** Nilai Gap Keseluruhan Antara Kenyataan dan Harapan Pelanggan

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Ranking
1	<i>Tangible</i>	4,16	3,42	-0,74	1
2	<i>Reliability</i>	4,10	3,51	-0,59	2
3	<i>Security</i>	4,23	3,73	-0,50	3
4	<i>Credibility</i>	4,30	3,81	-0,49	4
5	<i>Responsiveness</i>	4,14	3,71	-0,43	5
6	<i>Competence</i>	4,11	3,68	-0,43	6
7	<i>Courtesy</i>	4,21	3,79	-0,42	7

8	<i>Understanding/knowing the customer</i>	4,13	3,71	-0,42	8
9	<i>Communication</i>	4,18	3,82	-0,36	9
10	<i>Access</i>	4,09	3,76	-0,33	10

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

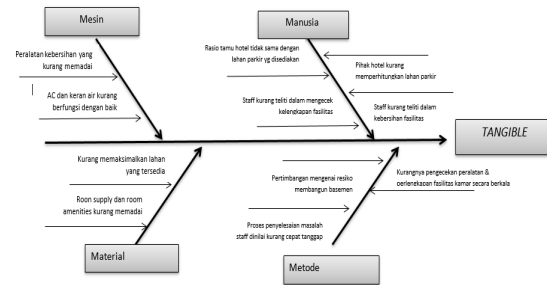
Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap terendah berada pada dimensi *Access* yang berarti sudah sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan dimensi dengan nilai gap tertinggi adalah dimensi *Tangible*.

**Tabel 2.** Identifikasi Masalah Mengenai Dimensi *Tangible*

Factor yang diamati	Masalah yang terjadi
a. Manusia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pihak hotel (selaku <i>owner</i> atau <i>planner</i>) kurang memperhitungkan lahan parkir.</li> <li>2. Rasio pengunjung hotel tidak sesuai dengan lahan parkir yang tersedia</li> <li>3. Staff hotel kurang teliti dalam memperhatikan kebersihan fasilitas kamar hotel</li> <li>4. Staff hotel kurang teliti dalam pengecekan kelengkapan fasilitas kamar hotel (seperti</li> </ol>

	fungsi/kelayakan peralatan kamar mandi, air, AC, dll)
b. Mesin	<p>1. Peralatan kebersihan hotel yang kurang memadai (seperti mesin cuci untuk mencuci handuk dan spreï kamar hotel)</p> <p>2. AC dan keran air yang sering kurang berfungsi dengan baik</p>
c. Metode	<p>1. Pertimbangan mengenai beberapa kendala dan resiko apabila dibangun <i>basement</i>.</p> <p>2. Peralatan dan perlengkapan kamar hotel tidak dicek secara berkala sesuai SOP yang telah ditetapkan</p> <p>3. Dalam proses penyelesaian masalah staff kurang cepat tanggap</p>
d. Material	<p>1. Lahan yang tersedia tidak memadai atau kurang dimaksimalkan dalam pembangunan parkir.</p> <p>2. Room supply dan room amenities yang kurang memadai</p>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2018



**Gambar 1.** Hasil Pembahasan Ishikawa Diagram Dimensi Tangible

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2018

#### D. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disusun kesimpulan sebagai berikut:
  - a. Berdasarkan perhitungan skor dengan menggunakan Service Quality, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *Service Quality* pada Regata Hotel Bandung termasuk kedalam kategori “BAIK” karena memiliki jumlah skor 11884 karena berada diantara nilai 10880-13440.
  - b. Berdasarkan hasil penilaian kualitas menggunakan Service Quality didapatkan hasil bahwa dimensi *Tangible* memiliki gap tertinggi yaitu sebesar -0,74 yang berarti dimensi *Tangible* belum memenuhi harapan pelanggan dengan baik. Dari empat pernyataan yang diajukan didalam kuisioner keluhan terbanyak dari dimensi *Tangible* ada 2 item yang memiliki gap tertinggi dari keseluruhan pernyataan yang diajukan yaitu item nomor 30 dan 32 yaitu kepuasan terhadap fasilitas kamar hotel dan

- luas lahan parkir yang kurang memadai.
- c. Berdasarkan hasil penelitian kualitas menggunakan *Service Quality* didapat Dimensi *Access* memiliki gap dengan angka terendah yaitu -0,33 yang berarti harapan yang diinginkan tamu hotel sudah sesuai dengan apa yang dirasakan saat berada di Regata Hotel Bandung. Hal ini didasari oleh lokasi hotel yang sangat strategis berada di pusat kota dan bersebelahan dengan pusat perbelanjaan sehingga memudahkan tamu jika sewaktu-waktu ingin berbelanja. Selain itu lokasi hotel yang sangat mudah dijangkau oleh transportasi umum seperti bus dan angkot yang sangat mudah di akses.
2. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai nilai hasil indikator yang kurang dalam *Service Quality* maka dapat diketahui akar penyebab mengenai dimensi *reliability* dan *tangible* yang dinilai kurang oleh responden dengan menggunakan *Ishikawa Diagram* dengan faktor yang diamatinya adalah manusia, mesin, metode, dan material.

### Daftar Pustaka

- Afshar A, Jahanshahi, et all. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, Volume 1, No 7, pp 253260.
- Gasperz, Vincent, 2002. *ISO 9001 : 2000 and Contunial Quality*

- Improvement, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Heizer, Jay dan Barry Rander 2014. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*.
- Heizer, Jay dan Barry Rander. 2017. *Operations Management 12th ed.*
- Herjanto, E. (2007). *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Grasindo.
- Krajewski, Lee J., et. Al, 2013. *Operation Management "Processes and Supply Chain"*. Global Edition, England: Pearson Education Limited.
- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Sumber lainnya:

- <https://www.tripadvisor.com>
- <https://www.booking.com>
- <https://jarhie.com/menginap-di-hotel-regata-bandung/>
- <http://www.benbernivita.com/2016/11/menginap-di-hotel-regata-bandung>.