

ANALISIS KRITERIA PELAYANAN HOTEL DI KOTA BATAM

Sahrinuddin¹, Nofriani Fajrah²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam
email: pb190410020@upbatam.ac.id

ABSTRACT

One of the accommodations that is needed to support tourism is the availability of hotels or inns. This is what makes entrepreneurs, especially in the field of hospitality, compete to develop their business to attract visitors. ABC Resort is one of the companies engaged in the accommodation sector which is most attractive to domestic and foreign tourists because of its location on the seafloor directly adjacent to the Singapore Strait. The purpose of this study is to identify and analyze the standard criteria of hotel services in Batam city based on the hotel classification. The data obtained from the Voice of Customer (VoC) questionnaire will then be used as a guide in building the House of Quality (HoQ). Based on the calculation of the House of Quality (HoQ), it is known that there are 5 criteria for service characteristics that have the highest priority value, namely the Hotel has a Restaurant and Bar with a Relative Importance Rate (TKR) value of 11%, Gym facilities, spa massage and sports healing with a TKR value of 10.2%, Availability of clean toilet and bathroom facilities with a TKR value of 8.84%, Luxury hotel buildings with a TKR value of 6.55% and Interior and exterior design with a TKR value of 5.66%.

Keywords: *Customer Satisfaction, HOQ, QFD, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Salah satu akomodasi yang sangat dibutuhkan untuk mendukung pariwisata adalah tersedianya hotel atau penginapan. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan (Utama, 2019). Kota Batam merupakan salah satu kawasan wisata terpadu di Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu sangat dibutuhkan sarana akomodasi bagi pengunjung atau wisatawan sebagai tempat menginap atau berkunjung.

ABC Resort merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi yang berada di Jalan Kolonel Soegiono, Sekupang, Kota Batam. ABC Resort menjadi salah satu tujuan penginapan bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Lokasi ABC Resort yang berada di pinggir laut berbatasan langsung dengan selat Singapura menjadi daya tarik bagi pengunjung.

Pengunjung yang datang didominasi oleh wisatawan asal negara Singapura. Selain diminati karena keindahan lokasinya, Resort ini juga memiliki kemudahan akses transportasi karena jarak tempuh yang dekat dengan Pelabuhan Internasional Sekupang.

Namun pengunjung merasakan adanya permasalahan dalam pelayanan *Resort*. Hal ini dikarenakan lokasi *Resort* ini sangat cocok untuk tempat kegiatan *refreshing* dan relaksasi, banyak pengunjung yang datang untuk menginap menginginkan fasilitas kebugaran seperti *fitness*, *spa* dan *massage*.

Namun ABC *Resort* tidak menyediakan fasilitas tersebut dengan alasan belum mendapatkan *tenant* ataupun *vendor* yang sesuai dengan kebutuhan pihak *Resort*. Akibatnya banyak pengunjung yang membatalkan pilihan menginap di ABC *Resort* sehingga memilih tempat lain yang menyediakan fasilitas *fitness*, *spa* dan *massage* sesuai yang dibutuhkan pengunjung. Hal ini akan menjadi ancaman bagi ABC *Resort* dalam memenangkan persaingan dengan *Resort* lainnya di kota Batam.

Dari pengamatan yang dilakukan terhadap permasalahan pada ABC *Resort*, maka dapat diketahui bahwa di kota Batam masih ada penginapan yang belum melengkapi layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengunjung, klasifikasi penginapan dan kriteria layanan sebagai karakteristik penginapan tersebut. Maka perlu dilakukan pengklasifikasian kriteria pelayanan berdasarkan klasifikasi hotel jenis *Resort* terutama dari segi fasilitas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kriteria pelayanan hotel berdasarkan klasifikasi dan karakteristik hotel atau penginapan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pelaku bisnis hotel atau penginapan dalam menyediakan layanan bagi pengunjung sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dan mencapai kepuasan pengunjung sehingga dapat bersaing secara global (Fajrah & Perdana, 2019).

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Dalam ilmu perhotelan dikenal dengan istilah *hospitality*. *Hospitality* dapat diartikan sebagai suatu bentuk hubungan khusus antara pengunjung dan tuan rumah (Ali et al., 2021). Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang hanya dimiliki hotel itu (Larasati, 2016).

B. Fungsi Hotel

Hotel sebagai tempat untuk menginap berfungsi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu, yaitu sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat tinggalnya (*hotel is a home away from home*), tempat untuk melangsungkan upacara, konvensi dan lain-lain yang didukung oleh fasilitas-fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan tamu (Larasati, 2016).

C. Kualitas Pelayanan Hotel

Pengunjung mengharapkan produk berupa barang yang dikonsumsi atau dipakai dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perusahaan harus memperhatikan mutu dari jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut (Ginting, 2016). Ada dua variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harapan dan standar kualitas.

Ekspektasi berarti apa yang seharusnya diharapkan pelanggan terhadap penyedia jasa layanan. Kualitas difokuskan pada pandangan konsumen. Maka kualitas dicirikan sebagai apapun yang dilihat pengguna sebagai kualitas (Ali et al., 2021).

Terdapat lima dimensi yang penting dari kualitas jasa atau pelayanan (Ali et al., 2021), diantaranya:

1. *Tangible* (Bukti fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Perhatian)

D. Pengertian *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD adalah model terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi suatu produk dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

QFD adalah sebuah sistem pengembangan produk yang dimulai dari perancangan produk, proses manufaktur, sampai produk tersebut ke tangan konsumen, dimana pengembangan produk berdasarkan keinginan konsumen.

E. Pengertian *House of Quality (HOQ)*

House of Quality atau biasa disebut rumah kualitas merupakan matriks perencanaan (Pratiwi et al., 2019). *House of Quality* merupakan sebuah peta konseptual yang menyediakan sarana untuk perencanaan dan komunikasi interfunksional. *House of Quality* juga mengatur informasi tentang pelanggan tentang harapan pelanggan dan persyaratan teknis.

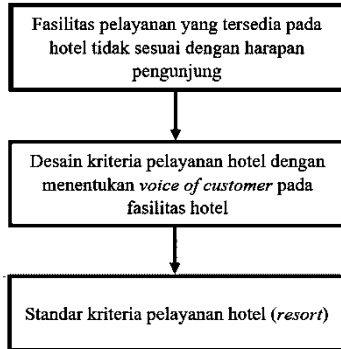
Tahapan-tahapan Dalam Penentuan HOQ (*House of Quality*) (Sofiani, 2020) adalah:

1. Analisis Kebutuhan Pelanggan (*Customer Needs and Requirements*)
2. Analisis Tingkat Kepentingan
3. Analisis Persyaratan Teknis (*Technical Requirements*)
4. Analisis *Technical Requirements Score*
5. Analisis *Customer Requirements Score*

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan oleh (Fajrah & Perdana, 2019) dengan judul "Analisis Penentuan Kriteria Kualitas Layanan Pengecatan Mobil". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana memperoleh kriteria kualitas yang sesuai dengan keinginan konsumen menggunakan *Voice of Customer (VoC)*. Hasil dari penelitian ini adalah data yang telah diperoleh dari kuesioner *Voice of Customer (VoC)* kemudian akan digunakan sebagai panduan dalam membangun *House of Quality (HoQ)*. Berdasarkan penelitian tersebut yaitu analisis *House of Quality* dapat menunjukkan kriteria kualitas layanan yang dominan yang dibutuhkan konsumen.

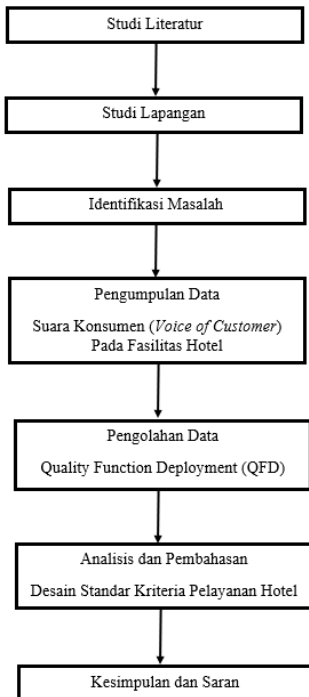
G. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran (Sumber: Data Penelitian, 2023)

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian



Gambar 2. Desain Penelitian (Sumber: Data Penelitian, 2023)

B. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan hotel. Sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung hotel terhadap kriteria pelayanan hotel.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wisatawan yang datang dan berkunjung ke kota Batam. Sedangkan sampel untuk perancangan kuesioner diambil dari *survey* langsung terhadap pengunjung hotel di kota Batam. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan sampling *insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini sebanyak 138.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa metode:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan atau pemerhatian yang sistematis terhadap objek, peristiwa, atau fenomena dalam rangka mengumpulkan informasi, data, atau pemahaman tentang data yang diperlukan peneliti. Observasi melibatkan pengamatan sistematis terhadap pengunjung hotel atau situasi di dalam hotel dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang

relevan untuk memenuhi kebutuhan penelitian.

2. Kuesioner
Metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau pertanyaan kepada pengunjung hotel maupun masyarakat terkait fasilitas apa saja yang dibutuhkan dalam sebuah hotel.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, apabila semua data-data sudah terkumpul maka akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tahap ini dilakukan penentuan suara konsumen (*voice of customer*) dalam tahapan *House of Quality* (HOQ) yaitu:

- a. Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan Hotel
- b. Menyusun Matriks Perencanaan
 1. Analisis Tingkat Kepentingan
 2. Analisis Persyaratan Teknis
 3. Menetapkan Nilai Target
 4. Analisis Rasio Perbaikan
 5. Menetapkan Sales Point
 6. Menghitung Bobot Absolut
 7. Menghitung Bobot Relatif
- c. Menyusun Karakteristik Pelayanan
- d. Menetapkan Tingkat Hubungan
- e. Menentukan Prioritas Desain Karakteristik Pelayanan
- f. Menetapkan Hubungan Antara Karakteristik Pelayanan
- g. Membangun Matriks *House of Quality* (HOQ)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Kebutuhan *guest* hotel
Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan atribut

karakteristik pelayanan hotel dari persepsi kebutuhan *guest* hotel. Atribut karakteristik pelayanan hotel yang dibutuhkan *guest* hotel adalah antara lain: 1. Bangunan hotel yang mewah, 2. Kelengkapan tipe kamar hotel, 3. Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih, 4. Ketersediaan furnitur, 5. Desain interior dan eksterior yang menarik, 6. Hotel memiliki Restoran dan Bar, 7. Fasilitas kolam renang dan arena bermain, 8. Fasilitas gym, spa massage dan sport healing, 9. Ketersediaan transportasi hotel (shuttle bus, buggy, shooter), 10. Ketersediaan aktivitas diving dan snorkeling, 11. Ketersediaan Reservasi kamar secara online, 12. Lokasi hotel yang strategis, 13. Housekeeping yang tepat waktu, 14. Penyediaan breakfast yang tepat waktu, 15. Kesiapsiagaan dalam melayani kebutuhan *guest* hotel, 16. Cepat dalam pelayanan check in dan check out (tidak ada antrian), 17. Staff dapat memahami kebutuhan *guest* hotel, 18. Staff mampu memecahkan suatu masalah yang terjadi, 19. Staff memiliki kompetensi dibidangnya, 20. Keamanan hotel yang terjamin, 21. Menjaga privasi *guest* hotel, 22. Kemampuan staff dalam mengenali *guest* hotel, 23. Staff memberikan perhatian khusus pada *guest* hotel, 24. Memberikan pelayanan atau informasi sesuai kebutuhan *guest* hotel, 25. Peduli terhadap setiap keluhan *guest* hotel.

B. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan Software *SPSS 12 for windows*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, pada kasus ini jumlah sampel (n) = 138 dan besarnya df dapat dihitung 138

- 2 = 136 dengan $df = 136$ dan tingkat signifikansi 0.05 didapat $r_{table} = 0.1672$. Bandingkan nilai *Correlated Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan r_{table} , jika $r_{hitung} > r_{table}$ dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

C. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Software SPSS 12 for windows* memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

D. Menghitung Nilai Rasio Perbaikan

Nilai rasio perbaikan menunjukkan suatu ukuran upaya sebuah Hotel dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada setiap variabel kebutuhan guest Hotel.

$$\text{Nilai rasio perbaikan} - i = \frac{\text{target kualitas pelayanan} - i}{\text{nilai kepuasan} - i}$$

Sebagai contoh perhitungan pada rasio perbaikan atribut yang pertama, yaitu:

$$\text{Nilai rasio perbaikan} - i = \frac{5}{4.167} = 1.2$$

Tabel 1. Nilai Rasio Perbaikan

No.	Atribut	Rasio Perbaikan
1	Bangunan hotel yang mewah	1.200
2	Kelengkapan tipe kamar hotel	1.169
3	Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih	1.152
4	Ketersediaan furnitur	1.126
5	Desain interior dan exterior yang menarik	0.899
6	Hotel memiliki Restoran dan Bar	1.171
7	Fasilitas kolam renang dan arena bermain	1.146
8	Fasilitas gym, spa massage dan sport healing	0.937
9	Ketersediaan transportasi hotel (shuttle bus, buggy, schooter)	0.917
10	Ketersediaan aktivitas diving dan snorkeling	1.135
11	Ketersediaan Reservasi kamar secara online	1.200
12	Lokasi hotel yang strategis	0.936
13	Housekeeping yang tepat waktu	0.922
14	Penyediaan breakfast yang tepat waktu	0.900
15	Kesiapsiagaan dalam melayani kebutuhan guest hotel	0.899
16	Cepat dalam pelayanan check in dan check out (tidak ada antrian)	1.171
17	Staff dapat memahami kebutuhan guest hotel	0.917
18	Staff mampu memecahkan suatu masalah yang terjadi	1.171
19	Staff memiliki kompetensi dibidangnya	0.917
20	Keamanan hotel yang terjamin	1.135
21	Menjaga privasi guest hotel	1.152
22	Kemampuan staff dalam mengenali guest hotel	1.160
23	Staff memberikan perhatian khusus pada guest hotel	0.909
24	Memberikan pelayanan atau informasi sesuai kebutuhan guest hotel	1.156
25	Peduli terhadap setiap keluhan guest hotel	1.194

E. Penetapan Nilai Sales Point

Sales point ditentukan oleh pihak Hotel yaitu direktur Hotel berdasarkan pada setiap atribut yang dapat mempengaruhi pada nilai penjualan/jasa pelayanan Hotel. *Sales point* menginformasikan mengenai kemampuan dalam menjual produk/jasa yang didasarkan pada seberapa jauh kebutuhan *guest hotel* dapat dipenuhi.

F. Menghitung Bobot Absolut dan Bobot Relatif

1. Bobot Absolut

Bobot setiap atribut dapat dihitung dengan rumus:

Bobot Absolut

$$= \text{Nilai Harapan} \times \text{Rasio Perbaikan} \times \text{Sales Point}$$

Contoh perhitungan bobot pada atribut yang pertama adalah sebagai berikut:



Terbit online pada laman web jurnal : <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejurnal>

Jurnal Comasie

ISSN (Online) 2715-6265



$$\text{Bobot Absolut} - i = 4.167 \times 1.200 \times 1.0 = 5.0$$

2. Bobot Relatif

Untuk menghitung nilai bobot relatif dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Relatif Kebutuhan} - i = \frac{\text{bobot absolut kebutuhan} - i}{\text{total bobot absolut kebutuhan}} \times 100\%$$

Contoh perhitungan bobot relatif untuk atribut jasa yang pertama adalah sebagai berikut:

$$\sum \text{Bobot Absolut} = 5.0 + 6.0 + 7.5 + 7.5 + 4.8 + 6.0 + 7.5 + 6.0 + 6.0 + 5.0 + 6.0 + 4.0 + 4.8 + 4.0 + 4.0 + 7.5 + 4.0 + 6.0 +$$

$$4.0 + 6.0 + 6.0 + 7.5 + 4.0 + 7.5 + 7.5 = 144.9$$

$$\text{Bobot Relatif Kebutuhan} - i = \frac{5.0}{144.9} \times 100\%$$

$$\text{Bobot Relatif Kebutuhan} - i = 3.451\%$$

G. Identifikasi Parameter Teknik

Parameter teknik merupakan hasil terjemahan dari keinginan guest Hotel, dari keinginan guest Hotel diterjemahkan ke dalam bahasa teknik yang dapat diukur untuk menentukan target yang akan dicapai dan untuk menentukan atribut mana yang akan dikembangkan.

Table 2. Parameter Teknik terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel

No.	Atribut	Parameter Teknik
1	Bangunan hotel yang mewah	Menggunakan material bangunan berkualitas tinggi. Merancang tampilan <i>eksterior</i> yang mencerminkan kemewahan.
2	Kelengkapan tipe kamar	Menjaga perawatan dan perbaikan bangunan secara berkala. Menyediakan beragam tipe kamar untuk memenuhi kebutuhan <i>guest</i> hotel.
3	Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih	Memastikan kebersihan, kenyamanan, dan perabotan dalam kamar. Rutin membersihkan toilet dan kamar mandi.
4	Ketersediaan furnitur	Mengganti peralatan seperti handuk dan perlengkapan mandi. Memilih furnitur berkualitas tinggi dan nyaman.
5	Desain <i>interior</i> dan <i>eksterior</i>	Memelihara furnitur agar tetap dalam kondisi baik. Merancang tampilan <i>interior</i> yang estetik dan berfungsi.
6	Restoran dan Bar	Menjaga <i>landscape</i> dan taman hotel agar menarik. Menyediakan menu berkualitas tinggi dan variasi makanan.
7	Fasilitas kolam renang dan arena bermain	Memastikan layanan di restoran dan bar konsisten. Menjaga kebersihan kolam renang dan area bermain.
8	Fasilitas <i>gym</i> , <i>spa massage</i> , dan <i>sport healthy</i>	Mengjaga keamanan dengan pengawasan dan teknologi yang memadai. Menyediakan peralatan olahraga yang modern dan aman.
9	Ketersediaan transportasi (<i>shuttle bus</i> , <i>buggy</i> , <i>scooter</i>)	Menawarkan berbagai layanan <i>spa</i> berkualitas. Menyediakan berbagai pilihan transportasi untuk <i>guest</i> hotel. Memelihara kendaraan dengan baik.
10	Ketersediaan aktivitas <i>diving</i> dan <i>snorkeling</i>	Mengatur tur menyelam dan <i>snorkeling</i> yang aman. Memastikan peralatan selam dalam kondisi baik.
11	Ketersediaan <i>Reservasi</i> kamar secara <i>online</i>	Menyediakan situs web yang mudah digunakan untuk pemesanan <i>online</i> . Memastikan keandalan sistem reservasi <i>online</i> .
12	Lokasi hotel yang strategis	Memilih lokasi yang dekat dengan jalan raya dan pelabuhan
13	<i>Housekeeping</i> yang tepat waktu	Menjadwalkan pembersihan kamar secara teratur. Memantau pekerjaan <i>housekeeping</i> .
14	Penyediaan <i>breakfast</i> yang tepat waktu	Menyediakan sarapan sesuai jadwal yang ditentukan.
15	Kesiapsiagaan dalam melayani kebutuhan <i>guest</i> hotel	Memahami kebutuhan <i>guest</i> hotel dan menawarkan solusi cepat.
16	Cepat dalam pelayanan <i>check in</i> dan <i>check out</i> (tanpa antrian)	Meminimalkan waktu tunggu saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> .
17	Staff dapat memahami kebutuhan <i>guest</i> hotel	Pelatihan dalam mendengarkan dan merespons kebutuhan <i>guest</i> hotel.
18	Staff mampu memecahkan suatu masalah yang terjadi	Melatih staf dalam pemecahan masalah dengan cepat.
19	Staff memiliki kompetensi di bidangnya	Merekrut staf yang memiliki keahlian dan pengalaman yang sesuai.
20	Keamanan hotel yang terjamin	Menjaga keamanan dengan pengawasan dan teknologi yang memadai.
21	Menjaga <i>privasi</i> <i>guest</i> hotel	Memastikan bahwa data dan <i>privasi</i> <i>guest</i> hotel dijaga dengan baik.
22	Kemampuan staff dalam mengenali <i>guest</i> hotel	Mempelajari preferensi dan kebutuhan <i>guest</i> hotel melalui catatan.
23	Staff memberikan perhatian khusus pada <i>guest</i> hotel	Menyediakan layanan khusus sesuai permintaan <i>guest</i> hotel.
24	Memberikan pelayanan atau informasi sesuai kebutuhan <i>guest</i> hotel	Memantau preferensi <i>guest</i> hotel dan memberikan informasi yang relevan.
25	Pedulih terhadap setiap keluhan <i>guest</i> hotel	Memprioritaskan penyelesaian keluhan <i>guest</i> hotel dengan cepat.

H. Tingkat Hubungan Antara Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel Terhadap Parameter Teknik (Dinding) Tahap ini dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan masing-masing komponen parameter teknik dalam memenuhi keinginan konsumen. Tingkat hubungan dimulai dari skala yang kuat, sedang, lemah dan tidak berhubungan sama sekali.

Nilai 9 = Menunjukkan hubungan yang kuat

Nilai 3 = Menunjukkan hubungan yang sedang

Nilai 1 = Menunjukkan hubungan yang lemah

Nilai 0 = Menunjukkan tidak ada hubungan sama sekali

I. Menentukan Tingkat Kepentingan Absolut (TKA)

Prioritas desain karakteristik pelayanan didapat berdasarkan bobot tingkat kepentingan absolut (TKA) dengan rumus:

$$TKA = \sum \text{Hubungan} \times \text{Bobot Relatif}$$

Contoh perhitungan nilai Karakteristik Pelayanan “Bangunan hotel yang mewah” adalah sebagai berikut:

$$TKA = (9 \times 3.451) + (9 \times 3.451) + (9 \times 3.451) + (3 \times 3.451) = 103.53$$

J. Menentukan Tingkat Kepentingan Relatif (TKR)

Untuk tingkat kepentingan relatif (TKR) ditentukan dengan rumus:

$$TKR - i = \frac{TKA-i}{\sum TKA} \times 100\%$$

Sebagai contoh perhitungan pada atribut “Bangunan hotel yang mewah” adalah sebagai berikut:

$$TKR = \frac{103.53}{1581.26} \times 100\%$$

$$TKR = 6.547 \%$$

Table 3. Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) dan Prioritas Pengembangan Karakteristik Pelayanan

No.	Karakteristik Pelayanan	Nilai (%)
1	Bangunan hotel yang mewah	6.547
2	Kelengkapan tipe kamar	2.357
3	Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih	8.838
4	Ketersediaan furnitur	3.928
5	Desain <i>interior</i> dan <i>eksterior</i>	5.657
6	Restoran dan Bar	10.999
7	Fasilitas kolam renang dan arena bermain	3.928
8	Fasilitas <i>gym</i> , <i>spa</i> <i>massage</i> dan <i>sport</i> <i>healing</i>	10.213
9	Ketersediaan transportasi (<i>shuttle bus</i> , <i>buggy</i> , <i>schooter</i>)	3.143
10	Ketersediaan aktivitas <i>diving</i> dan <i>snorkeling</i>	3.928
11	Ketersediaan <i>Reservasi</i> kamar secara <i>online</i>	3.143
12	Lokasi hotel yang strategis	2.514
13	<i>Housekeeping</i> yang tepat waktu	3.771
14	Penyediaan <i>breakfast</i> yang tepat waktu	1.571
15	Kesiapsiagaan dalam melayani kebutuhan <i>guest</i> hotel	1.571
16	Cepat dalam pelayanan <i>check in</i> dan <i>check out</i> (tidak ada antrian)	2.946
17	Staff dapat memahami kebutuhan <i>guest</i> hotel	3.143



Terbit online pada laman web jurnal : <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejurnal>

Jurnal Comasie

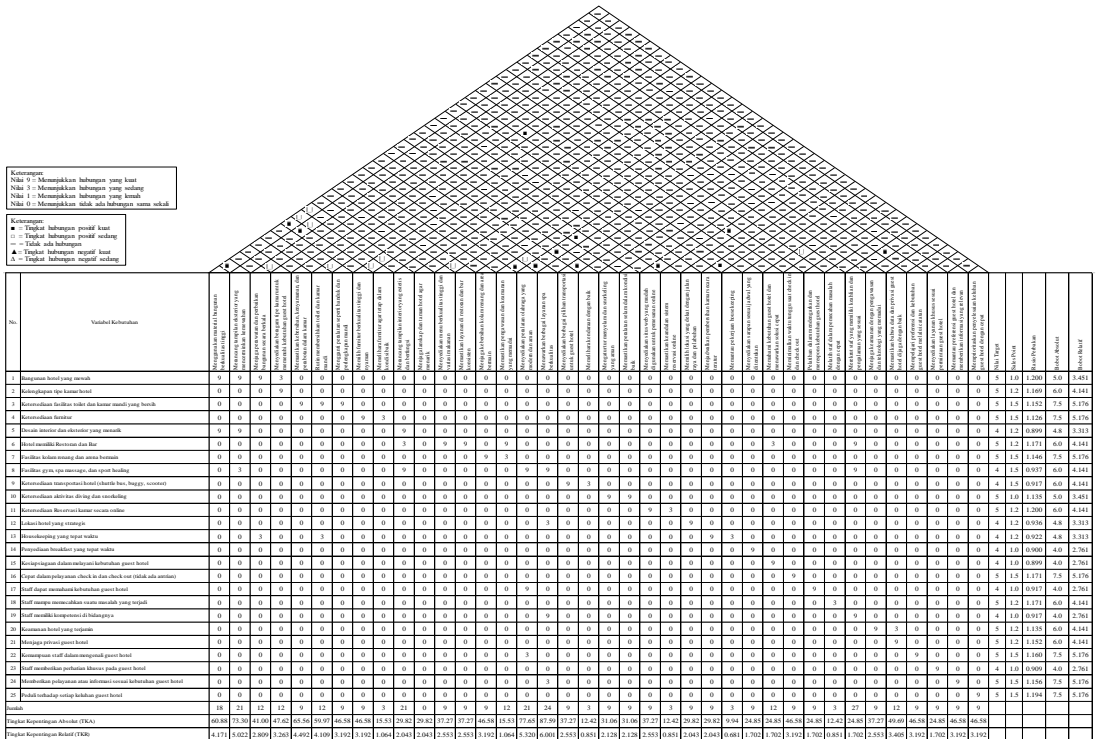
ISSN (Online) 2715-6265



18	Staff memecahkan masalah yang terjadi	mampu	suatu	0.786	23	Staff memberikan perhatian khusus pada <i>guest hotel</i>	1.571
19	Staff memiliki kompetensi dibidangnya			3.143	24	Memberikan pelayanan atau informasi sesuai kebutuhan <i>guest hotel</i>	3.928
20	Keamanan hotel yang terjamin			3.143	25	Peduli terhadap setiap keluhan <i>guest hotel</i>	2.946
21	Menjaga privasi <i>guest hotel</i>			2.357			
22	Kemampuan staff dalam mengenali <i>guest hotel</i>			3.928			

K. Membangun Matriks *House of Quality (HOQ)*

Setelah dilakukan berbagai analisis dan perhitungan, selanjutnya didapatkan *House of Quality (HOQ)* dari keseluruhan karakteristik seperti terlihat pada gambar 3.



Gambar 3. Matriks *House of Quality (HOQ)*



SIMPULAN

Berdasarkan perhitungan House of Quality (HoQ) diketahui ada 5 kriteria karakteristik pelayanan yang memiliki nilai prioritas tertinggi yaitu Hotel memiliki Restoran dan Bar dengan nilai Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) sebesar 11%, Fasilitas *gym, spa massage* dan *sport healing* dengan nilai TKR sebesar 10.2%, Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih dengan nilai TKR sebesar 8.84%, Bangunan hotel yang mewah dengan nilai TKR sebesar 6.55% dan Desain *interior* dan *eksterior* dengan nilai TKR sebesar 5.66%.

DAFTAR PUSTAKA

Fajrah, N., & Perdana, Y. (2019). Analisis Penentuan Kriteria Kualitas Layanan Pengecatan Mobil. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 21(2), 70–81. <https://doi.org/10.32734/jsti.v21i2.1222>

Tambunan, H. P., Zetli, S., & Fajrah, N. (2020). Analisis Penentuan Karakteristik Kualitas Produk Protector Di PT. Citra Tubindo TBK. *Comasie*, 3(3), 21–30.

Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.

<https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>

Sofiani, S. (2020). Analisis Kebutuhan Konsumen Hotel Savero Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.31334/jd.v2i1.1066>

Katias, P., & Muttaqi'in, N. (2021). Strategies to Improve Service Quality With House of Quality at Hotel X Surabaya. *Business and Finance Journal*, 6(1), 65–70. <https://doi.org/10.33086/bfj.v6i1.1979>

Kürüm Varolgüneş, F., Canan, F., Del Río-Rama, M. de la C., & Oliveira, C. (2021). Design of a thermal hotel based on ahp-qfd methodology. *Water (Switzerland)*, 13(15), 1–19. <https://doi.org/10.3390/w13152109>

Pratiwi, A. I., Praptono, B., Yunita, U., Studi, P., Industri, T., Industri, F. R., Telkom, U., Resto, S. B., Resto, S. B., & Needs, T. C. (2019).

	<p>Biodata penulis pertama, Sahrinuddin, merupakan mahasiswa Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam.</p>
	<p>Biodata penulis kedua, Nofriani Fajrah, S.T., M.T. merupakan Dosen Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam dengan kepakaran dibidang Kualitas, Sistem Manufaktur dan Optimasi Produksi.</p>