

Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel dengan Menggunakan Metode QFD dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era New Normal

Ni Putu Ayu Indiana Pratiwi Susana ^{1)*}, Cokorda Gede Putra Yudistira ²⁾, Kadek Dwi Cahaya Putra ³⁾

¹ Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: ayupratiwi10733@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu hotel, menentukan strategi alternatif dan mengetahui hasil prioritas perbaikan pada hotel COMO Uma Canggu dalam meningkatkan mutu pelayanan hotel. Dengan melakukan pengukuran Gap Metode (Servqual) Service Quality untuk mengetahui besar gap antara kinerja dengan kepentingan. Metode analisis yang digunakan adalah metode Quality Function Deployment (QFD) dengan representasi House of Quality (HoQ) serta berpedoman pada metode Servqual yang menggunakan lima dimensi kualitas yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada tamu hotel, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan bersama Front Office Manager dan Assistant Front Office Manager yang notabene adalah kunci pelayanan pada hotel COMO Uma Canggu. Dengan menggunakan matriks HoQ (House of Quality), hasil prioritas perbaikan yang didapatkan yaitu *Improve Food Quality, Lots of Promos, Expand Menu Options, Provide a Large Parking Space, Improve Training Quality, Improve Employee Attitudes and Habbits, Friendly Employees dan Provide Instruction Poster/Sign*. Dari 8 alternatif yang disebutkan diatas, prioritas yang disarankan dari hasil HoQ (House of Quality) adalah *Improve Food Quality* yang artinya meningkatkan kualitas makanan. Dengan nilai Absolute Important sebesar 53. Target yang akan hotel capai yaitu *replace food ingredients and adjust portions with prices*.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu Hotel, Mutu Pelayanan, Indikator Service Quality, QFD, HOQ.

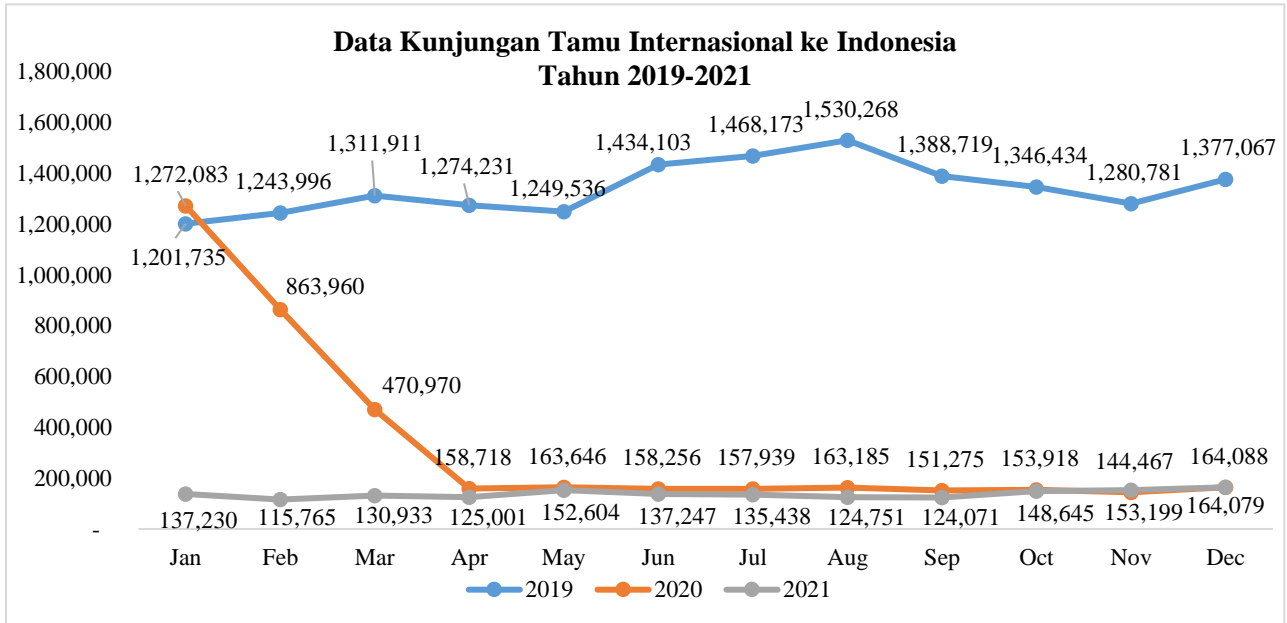
Abstract: This research aims to analyze the indicators that affect hotel guest satisfaction, determine alternative strategies and determine the results of priority improvements at the COMO Uma Canggu hotel in improving the quality of hotel services. By measuring the Service Quality Gap Method (Servqual) to find out the gap between performance and interests. The analytical method used is the Quality Function Deployment (QFD) method with the representation of the House of Quality (HoQ) and is guided by the Servqual method which uses five quality dimensions, namely *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Collecting data through questionnaires distributed to hotel guests, documentation and interviews conducted with the Front Office Manager and Assistant Front Office Manager which incidentally is the key to service at the COMO Uma Canggu hotel. By using the HoQ (House of Quality) matrix, the priority results obtained are *Improve Food Quality, Lots of Promos, Expand Menu Options, Provide a Large Parking Space, Improve Training Quality, Improve Employee Attitudes and Habbits, Friendly Employees and Provide Instruction Poster /sign*. Of the 8 alternatives mentioned above, the priority suggested from the results of the HoQ (House of Quality) is *Improve Food Quality*, which means improving food quality. With an Absolute Important value of 53. The target that the hotel will achieve is *replace food ingredients and adjust portions with prices*.

Keywords: Hotel Guest Satisfaction, Service Quality, Service Quality Indicator, QFD, HOQ

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022

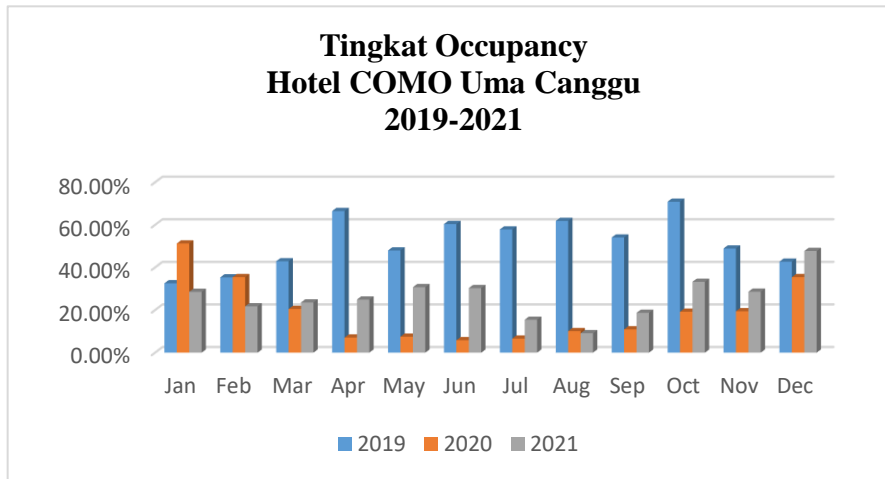
Introduction

Pandemi COVID-19 membawa dampak yang negatif pada industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Dimulai sejak bulan Februari 2020 tamu internasional yang masuk ke Indonesia sangat sedikit jumlahnya dan bisa dilihat pada bulan April 2020 jumlah tamu yang masuk hanya 158 ribu, sesuai dengan data pada "Buku Tren Pariwisata 2021" yang diterbitkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf. Gambar 1. Menunjukkan jumlah kunjungan tamu internasional ke Indonesia dari tahun 2019-2021.



Gambar 1. Data Kunjungan Tamu Internasional
Sumber: Buku Tren Pariwisata (2021)

Kunjungan tamu internasional ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk bulan November 2021 berjumlah 153.199 kunjungan atau mengalami pertumbuhan sebesar 6,04% dibandingkan bulan November 2020 yang berjumlah 144.467 kunjungan. Penurunan tamu internasional berdampak langsung pada tingkat *occupancy* hotel-hotel di Indonesia khususnya di Bali. Hotel COMO Uma Canggu merupakan salah satu hotel di Bali khususnya di daerah Canggu yang beralamat di Echo Beach, Jl. Pantai Batu Mejan, Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Perusahaan ini ialah suatu perusahaan perhotelan multinasional yang didirikan oleh Christina Ong dan Melissa Ong yang bermarkas di Singapura. Hotel ini memiliki kamar sebanyak 148 kamar dengan 117 kunci serta mempunyai 7 jenis kamar yang terdiri dari *1 Batu Mejan Suite, 32 Canggu Rooms, 13 Garden Patio Rooms, 2 Junior Suite Rooms, 44 One Bedrooms Residence, 10 Three Bedrooms Residence* dan *11 Two Bedrooms Residence*. Fasilitas yang lain yaitu terdapat *3 meeting rooms, 1 Play by COMO, 1 Lagoon Pool, 1 Beach Club Pool, 2 restaurant* dengan nama *COMO Beach Club* dan *Glow Juice Bar, Health and Fitness facilities* termasuk *COMO Shambala Retreat* dengan *8 Treatment Rooms, Gym, 2 Pilates Studio* dan *2 Yoga Studio*. Terdapat pula tempat ibadah seperti Padmasana serta Musholla dan sarana umum seperti smoking area. Hotel COMO Uma Canggu memiliki banyak kompetitor yang berada diseluruh Bali. Hotel COMO Uma Canggu diharapkan dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada tamu yang menginap. Gambar dibawah ini menampilkan Tingkat *Occupancy* Hotel COMO Uma Canggu dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 yang artinya menunjukkan kondisi sebelum terjadinya COVID-19 sampai dengan era *new normal* saat ini.



Gambar 2. Tingkat *Occupancy* Hotel COMO Uma Cangu 2019 - 2021
Sumber: Hotel COMO Uma Cangu (2021)

Terlihat di tahun 2021 tingkat *occupancy* hotel mulai mengalami peningkatan dan diperkirakan akan terus meningkat di tahun 2022. Untuk menyambut era *new normal*, COMO Uma Cangu melakukan sejumlah persiapan yaitu meningkatkan kemampuan adaptasi, inovasi dan kolaborasi yang baik terhadap situasi dan kondisi saat ini. Salah satunya dengan lebih mengedepankan faktor *Hygine and Sanitasion* atau kesehatan dan kebersihan sesuai protokol COVID-19. WTTC (World Travel & Tourism Council) mengemukakan protokol mulai untuk *airport, airlines, hotel, shopping industry, tour operators*, dan MICE secara terperinci dan komprehensif sebagai berikut (Asmoro, 2020): 1. Aspek Kesiapan Operasional dan Staff; 2. Aspek Memberikan Rasa Aman; 3. Aspek Membangun Ulang Kepercayaan & Kepercayaan Diri; dan 4. Aspek Implementasi Kebijakan dengan berbagai poin-poin penting yang menyertainya.

Walaupun diperkirakan tingkat *occupancy* akan meningkat di tahun 2022 tetapi Hotel COMO Uma Cangu masih memiliki kekurangan dalam hal penyampaian jasa layanannya. Pada awal pandemi, fasilitas pada hotel COMO Uma Cangu banyak yang tidak difungsikan dikarenakan sedikitnya tamu yang menginap, oleh sebab itu fasilitas seperti kamar hotel beserta barang-barang didalamnya tidak terawat dan dibiarkan rusak begitu saja. Pada akhir tahun 2021 tingkat *occupancy* semakin naik namun hotel belum bisa menghadapi situasi tersebut dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan-keluhan tamu berdasarkan survey primer dengan wawancara bersama manajer hotel dan keluhan tamu juga disampaikan melalui aplikasi booking hotel (www.agoda.com), review tamu di Google Maps serta komplain klien melalui *travel agent*.

Tabel 1. Jenis dan Jumlah Keluhan Tamu di Hotel COMO Uma Cangu Tahun 2019 - 2021

No	Jenis Keluhan Tamu	Jumlah Keluhan (Persen) Tahun 2019	Jumlah Keluhan (Persen) Tahun 2020	Jumlah Keluhan (Persen) Tahun 2021
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3%	23%	35%
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2,4%	9%	10%
3	<i>Responsiveness</i> (Responsif)	3,2%	8%	8,5%
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1,6%	7%	7%
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,5%	3,5%	5%

Sumber: Hotel COMO Uma Cangu (2022)

Tabel 1. Menunjukkan jenis dan jumlah keluhan tamu di Hotel COMO Uma Cangu Tahun 2019-2021 dari 5 variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan serta empati. Hal ini membuktikan bahwa potensi yang ada belum dikelola secara maksimal. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh tamu perlu ditindak lanjuti agar kedepannya tidak membawa dampak buruk bagi citra hotel, salah satu dampaknya adalah tamu tidak merasa puas dengan mutu pelayanan lalu memutuskan untuk berpindah ke hotel lain. Keluhan dari tamu ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan tamu dan kinerja hotel sehingga perlu diadakan evaluasi untuk memperbaiki dan meminimalkan keluhan tamu. Banyaknya tawaran dan pilihan dari banyak hotel pesaing telah membentuk kondisi masyarakat yang kian kritis dalam memilih dan menentukan produk atau jasa ma-

na yang akan dipilihnya, dimana saat ini tamu akan sangat memperhatikan kualitas dan pelayanan. Tamu yang merasa puas dan nantinya akan menjadi loyal apabila produk atau jasa yang mereka dapatkan memenuhi harapan mereka.

Menurut Tjiptono (2011), kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Oleh karena itu, hotel harus dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan dan memberikan kepuasan kepada tamu sarannya. Untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang tinggi, diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh tamu dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berada dalam hotel untuk memenuhi kebutuhan ini.

Pada penelitian ini menggunakan lima dimensi dalam service quality yaitu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) serta tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada masing-masing variabel. (Susilo, 2019). Penelitian ini dianalisis menggunakan metode *Quality Funtion Deployment* (QFD). Hasil akhir dari penelitian ini yaitu memberikan usulan perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan hotel COMO Uma Cangggu.

Penelitian ini dipilih untuk diteliti karena berawal dari beberapa strategi pelayanan yang telah dilaksanakan hotel COMO Uma Cangggu dilihat belum membuahkan hasil yang cukup signifikan khususnya pada 5 dimensi *service quality*. Hotel tidak rutin melakukan maintenance ke setiap kamar sehingga barang-barang yang rusak tidak dapat segera diperbaiki selain itu hotel hanya memprioritaskan kamar yang siap dijual untuk diperbaiki terlebih dahulu tanpa mementingkan kamar yang lainnya serta kurangnya pelatihan kepada sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut.

Penelitian ini penting dikarenakan dengan penggunaan metode QFD (*Quality Function Deployment*), hotel dapat mengetahui hasil perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan yang dapat menjadi prioritas hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap. Penelitian ini juga dapat menjadi masukan serta perbaikan untuk hotel kedepannya agar menggunakan strategi peningkatan mutu pelayanan yang efektif dan efisien. Hasil dari analisa strategi ini diharapkan dapat menjadi strategi alternatif yang tepat untuk hotel, sehingga hotel COMO Uma Cangggu dapat bertahan dan mengimbangi perubahan yang kemungkinan terjadi dilingkungannya. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Wulandari (2018), secara keseluruhan hasil perhitungan nilai gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,896 menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Mayasari Bakti belum dapat memenuhi harapan dan memuaskan penggunaanya. Atribut yang memiliki prioritas perbaikan terbesar adalah keadaan dalam bus yang bersih dari keseluruhan nilai pada House of Quality. Menurut Yola (2021), pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa telah merasa "puas" terhadap kualitas pelayanan pelabuhan. Adapun analisa Quality Function Deployment (QFD) dilakukan untuk menentukan rekomendasi perbaikan yang diperlukan pada 3 variabel. Variabel yang memerlukan prioritas utama adalah variabel yang berhubungan dengan keadaan / kondisi lapangan / dermaga / ruangan / lingkungan / gedung yang bersih dan layak, nyaman. Adapun rekomendasi yang diperoleh dari pihak manajemen adalah melakukan penataan dan perbaikan berat. Sedangkan menurut Putri (2021), atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada PT. X adalah bagaimana kemampuan petugas customer care dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan bahwa masalah dapat diselesaikan. Selanjutnya, langkah-langkah teknis yang menjadi prioritas utama yang dijadikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan evaluasi dan briefing secara berkala keseluruhan karyawan agar mendapatkan product knowledge yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan Hotel COMO Uma Cangggu kepada tamunya?, Apa sajakah atribut-atribut dalam dimensi *service quality* yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangggu di era *new normal*?, dan Usulan apa sajakah yang dapat diberikan kepada Hotel COMO Uma Cangggu untuk meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangggu di era *new normal*? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Hotel COMO Uma Cangggu kepada para tamunya, untuk mengetahui atribut-atribut dalam dimensi service quality yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Hotel CO-MO Uma Cangggu di era *new normal* dan untuk memberikan usulan perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangggu di era *new normal*.

Method

Penelitian ini dilakukan di Hotel COMO Uma Cangggu dengan waktu penelitian selama enam bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dalam menganalisis lingkungan internal yang dimiliki perusahaan serta menyesuaikan pendapat mengenai pertanyaan yang disusun sebagai bahan kuesioner yang akan

digagikan kepada tamu hotel. Wawancara ini dilakukan bersama *Front Office Manager* dan *Assistant Front Office Manager* yang notabenehnya adalah kunci pelayanan pada hotel COMO Uma Cangu.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dilakukan dengan cara mencatat atau mengutip keterangan yang diperoleh sehubungan dengan objek-objek yang akan diteliti. Dokumentasi dapat berupa dokumen maupun berkas-berkas lainnya yang mendukung penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data *occupancy* hotel COMO Uma Cangu dari tahun 2019 – 2021 serta data keluhan tamu Hotel COMO Uma Cangu dari tahun 2019 – 2021.

3. Kuesioner

Kuesioner diserahkan kepada departement *front office* untuk diberikan kepada setiap tamu yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner akan peneliti ambil setiap 1 minggu sekali untuk di input dan diolah datanya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran serta penjelasan atas angka-angka yang diperoleh dari hasil pembobotan serta perankingan dalam diagram kartesius. Sedangkan matriks *House of Quality* untuk memberikan alternatif prioritas perbaikan dan memperoleh metode terbaik sehingga dapat merekomendasikan rancangan usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel COMO Uma Cangu pada penelitian ini.

Result and Discussion

Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk memperbaiki proses perencanaan, mengatasi keluhan-keluhan tamu serta membantu memberikan rekomendasi perbaikan terhadap mutu kualitas hotel COMO Uma Cangu. Langkah yang ditempuh setelah data terkumpul dan melewati uji validitas dan reliabilitas adalah analisis IPA (*Important Performance Analysis*). Untuk mengetahui tingkatan prioritas maka selanjutnya adalah meletakkan semua atribut kedalam diagram kartesius. Atribut yang terletak pada kuadran I diagram kartesius digunakan sebagai *Voice of Customer* (VOC) dalam pembentukan *House of Quality* (HoQ) dikarenakan dalam kuadran ini menunjukkan hal – hal yang menjadi prioritas utama untuk segera ditangani oleh manajemen Hotel COMO Uma Cangu dan dinilai sangat penting oleh tamu dalam kenyataannya yang masih belum sesuai dengan harapannya.

Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS Versi 24 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi r Hitung dengan nilai kritis r tabel $N = 30 = 0,361$. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi terdapat 30 butir pertanyaan mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel ($0,361$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 30 butir pertanyaan valid dari total keseluruhan 31 butir pertanyaan. Maka dari itu, 1 pertanyaan yang dinyatakan tidak layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian akan peneliti hilangkan.

b) Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh hasil bahwa 30 butir pertanyaan dinyatakan reliabel karena seluruh butir pertanyaan mempunyai nilai alpha lebih besar dibandingkan nilai kritis r tabel. Dengan adanya uji coba butir pertanyaan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden maka peneliti akan melanjutkan penelitian dan mencari sisa responden sampai memenuhi target yaitu sebanyak 100 responden.

Hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis (IPA) Dalam penelitian ini terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja perusahaan sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan tamu. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan yang diberikan perusahaan bagi tamu terhadap kinerja pelayanan. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan Hotel COMO Uma Cangu, yang dirasakan langsung oleh tamunya.

Adapun tingkat kesesuaian pada Hotel COMO Uma Cangu dijelaskan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian pada Hotel COMO Uma Cangu

No Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	No Atribut	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
X1	301	Y1	363	82.92
X2	192	Y2	381	50.39
X3	277	Y3	376	73.67

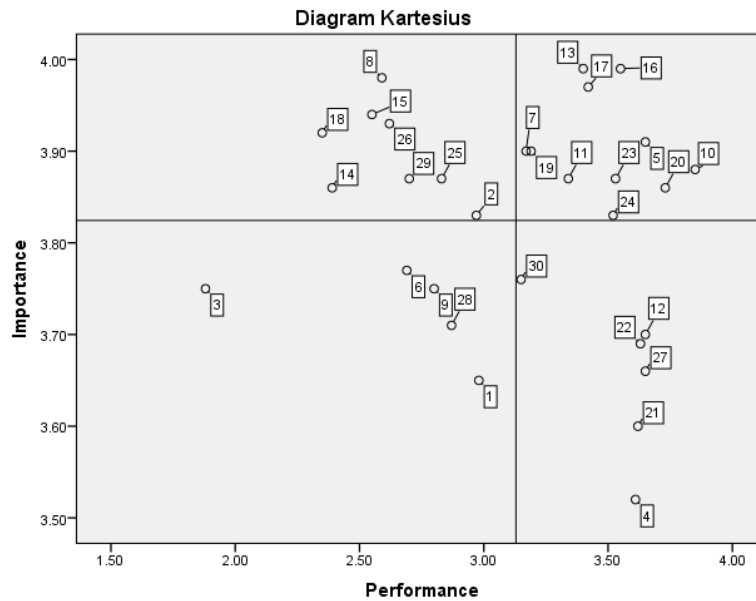
X4	293	Y4	354	82.77
X5	345	Y5	390	88.46
X6	271	Y6	375	72.27
X7	329	Y7	390	84.36
X8	260	Y8	398	65.33
X9	286	Y9	376	76.06
X10	361	Y10	387	93.28
X11	344	Y11	386	89.12
X12	355	Y12	370	95.95
X13	338	Y13	399	84.71
X14	239	Y14	387	61.76
X15	257	Y15	393	65.39
X16	354	Y16	399	88.72
X17	342	Y17	397	86.15
X18	236	Y18	391	60.36
X19	307	Y19	390	78.72
X20	327	Y20	385	84.94
X21	268	Y21	359	74.65
X22	351	Y22	371	94.61
X23	339	Y23	386	87.82
X24	352	Y24	382	92.15
X25	285	Y25	388	73.45
X26	261	Y26	392	66.58
X27	310	Y27	364	85.16
X28	293	Y28	375	78.13
X29	273	Y29	386	70.73
X30	325	Y30	375	86.67
Jumlah	9071	Jumlah	11465	79.12

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dengan demikian secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan pada Hotel COMO Uma Cangu berada pada kategori Baik yaitu 79,12. Berdasarkan hasil analisis IPA, ada 5 atribut kinerja kualitas pelayanan yang masih harus diperbaiki karena berada pada kategori cukup baik yang peneliti tandai dengan kolom berwarna merah yaitu atribut no 2; fasilitas parkir yang disediakan hotel sudah memadai, atribut no 8; makanan yang disediakan memuaskan, atribut no 14; tarif yang sesuai dengan pelayanan yang didapat, atribut no 15; karyawan bersedia menanggapi keluhan dan masukan tamu, dan atribut no 18; kesigapan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Hasil Analisis Diagram Kartesius

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan adalah Rata-Rata X^- dan Y^- ; 3.02 dan 3.82 selanjutnya dijabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.3 Diagram Kartesius
Sumber: Data Primer yang Diolah (2022)

Keterangan :

A. Kuadran I (Prioritas Utama)

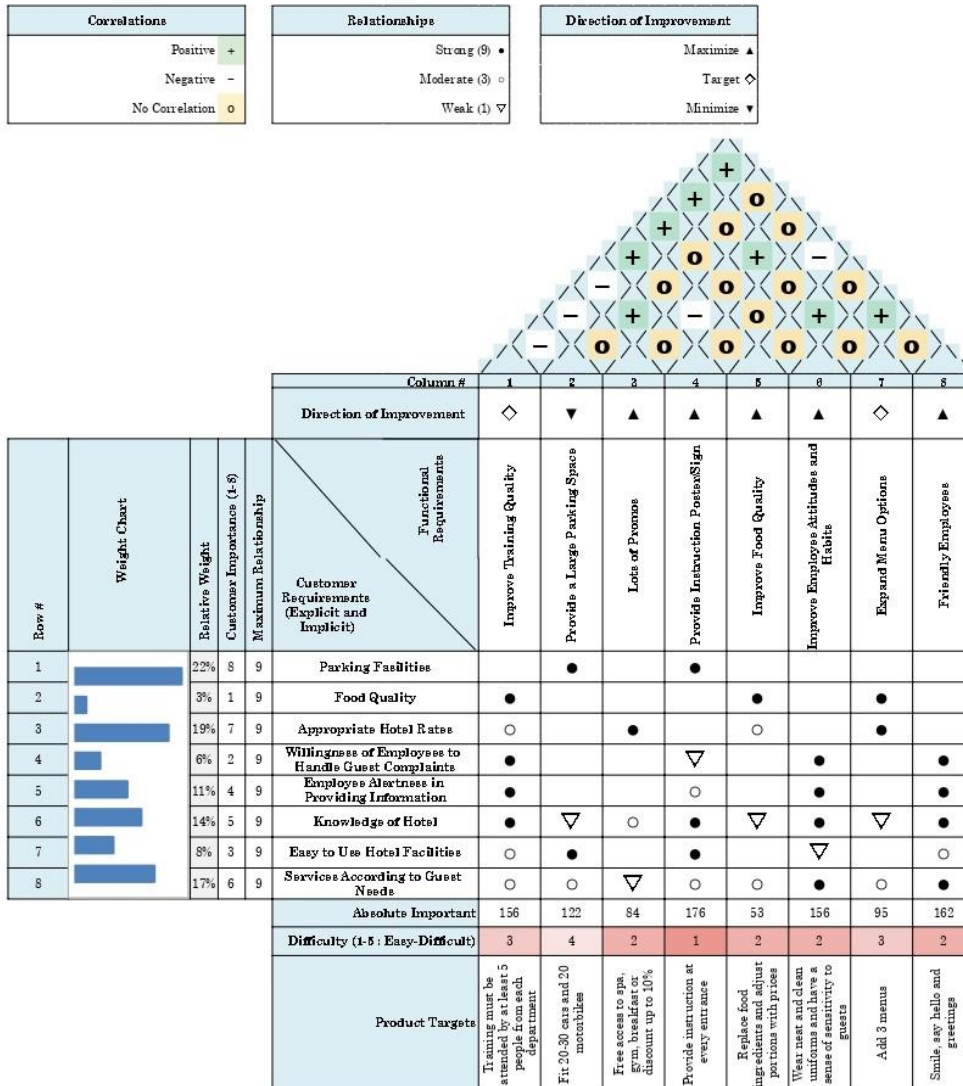
- 1) Fasilitas parkir yang disediakan hotel sudah memadai – Atribut No 2
- 2) Makanan yang disediakan memuaskan – Atribut No 8
- 3) Tarif yang sesuai dengan pelayanan yang didapat – Atribut No 14
- 4) Karyawan bersedia menanggapi keluhan dan masukan tamu – Atribut No 15
- 5) Kesigapan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan – Atribut No 18
- 6) Karyawan hotel mempunyai pengetahuan yang cukup tentang hotel yang ditempati – Atribut No 25
- 7) Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel – Atribut No 26
- 8) Karyawan memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan tamu – Atribut No 29

Atribut yang terletak pada kuadran I digunakan sebagai Voice of Customer (VOC) dalam pembentukan House of Quality (HOQ) dikarenakan dalam kuadran ini menunjukkan hal – hal yang menjadi prioritas utama untuk segera ditangani oleh manajemen Hotel COMO Uma Cangu dan dinilai sangat penting oleh tamu dalam kenyataannya yang masih belum sesuai dengan harapannya.

Analisis *House of Quality* (HOQ)

QFD: House of Quality

Project: Customer Satisfaction at COMO Uma Cangu Hotels & Resorts



Gambar 1.4 Matriks *House of Quality*
Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan matriks House of Quality diatas, maka prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh hotel COMO Uma Cangu adalah sebagai berikut:

1. *Improve Food Quality* yang artinya meningkatkan kualitas makanan. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 53. Target yang akan hotel capai yaitu *replace food ingredients and adjust portions with prices*.
2. *Lots of Promos* yang artinya perbanyak promo menarik untuk tamu hotel. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 84. Adapun target yang akan dicapai yaitu *free access to SPA, GYM, breakfast or discount up to 10%*.
3. *Expand Menu Options* yang artinya perbanyak pilihan menu. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 95. Adapun target yang akan dicapai yaitu *add 3 menus*.
4. *Provide a Large Parking Space* yang artinya menyediakan tempat parkir yang luas. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 122. Adapun target yang akan dicapai yaitu *fit 20-30 cars and 20 motorbikes only for guest*.
5. *Improve Training Quality* yang artinya meningkatkan kualitas training yang ditujukan kepada semua karyawan hotel COMO Uma Cangu. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 156. Adapun target yang akan dicapai yaitu *training must be attended by at least 5 people from each department*.

6. *Improve Employee Attitudes and Habbits* yang artinya meningkatkan sikap dan kebiasaan yang baik bagi semua karyawan hotel COMO Uma Cangu. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 156. Adapun target yang akan dicapai yaitu *wear neat and clean uniforms and have a sense of sensitivity to guests*.
7. *Friendly Employees* artinya karyawan harus bersikap ramah kepada tamu hotel. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 162. Adapun target yang akan dicapai yaitu *smile, say hello and greetings*.
8. *Provide Instruction Poster/Sign* yang artinya menyediakan petunjuk berupa poster atau papan penunjuk. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 176. Adapun target yang akan dicapai yaitu *provide instruction at every entrance*.

Conclusion

Berdasarkan analisis dan identifikasi analisis tingkat kepuasan tamu hotel COMO Uma Cangu disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan pada Hotel COMO Uma Cangu berada pada kategori Baik yaitu 79,12%. Persentase kesesuaian tersebut diartikan bahwa hotel COMO Uma Cangu sudah dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan guna mendorong pencapaian target pelayanan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

2. Terdapat 8 atribut dalam dimensi *service quality* yang menjadi prioritas utama untuk segera ditangani oleh manajemen Hotel COMO Uma Cangu yang terletak pada kuadran I diagram kartesius yaitu fasilitas parkir, makanan yang disediakan, tarif yang sesuai dengan layanan yang didapat, kesediaan karyawan dalam menanggapi keluhan dan masukan tamu, kesigapan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, pengetahuan mengenai hotel, kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel serta kesesuaian karyawan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh tamu hotel.

3. Urutan Prioritas Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

Adapun usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan matriks *House of Quality* yang menjadi prioritas hotel COMO Uma Cangu dalam meningkatkan mutu pelayanan yang pertama yaitu, *Improve Food Quality* yang artinya meningkatkan kualitas makanan. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 53. Target yang akan dicapai oleh manajemen hotel yaitu *replace food ingredients and adjust portions with prices*. Prioritas yang kedua yaitu, *Lots of Promos* yang artinya perbanyak promo menarik untuk tamu hotel. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 84. Adapun target yang akan dicapai yaitu *free access to SPA, GYM, breakfast or discount up to 10%*. Sedangkan prioritas yang ketiga yaitu, *Expand Menu Options* yang artinya perbanyak pilihan menu. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 95. Adapun target yang akan dicapai yaitu *add 3 menus*.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan mutu kualitas hotel COMO Uma Cangu yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Pihak manajemen hotel COMO Uma Cangu sebaiknya membuat kebijakan untuk memaksimalkan pelayanan hotel dengan cara membuat program jangka panjang dan menengah mengenai kualitas makanan, fasilitas hotel dan kenyamanan tamu hotel saat menginap agar sesuai dengan harapan yang diinginkan.
2. Pihak manajemen hotel COMO Uma Cangu harus lebih mengerti kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu hotel dengan cara melakukan survei langsung kepada tamu hotel setelah selesai menggunakan kamar maupun fasilitas hotel yang lainnya, membuat checklist kebutuhan tamu serta melakukan penyebaran angket menyeluruh kepada tamu hotel untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan yang harus diperbaiki oleh manajemen hotel.

Acknowledgment

Atas terselesaikannya Skripsi Terapan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira SE., MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional serta Dosen Pembimbing I dan Ketua Penguji yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan Skripsi Terapan ini.
2. Bapak Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan masukan selama penyusunan Skripsi Terapan ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
3. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd selaku Penguji I yang telah memberi masukan selama berlangsungnya sidang Skripsi, sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak I Wayan Sukarta, SE., M.Agb selaku Penguji II yang telah memberi masukan selama berlangsungnya sidang Skripsi, sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak Dharsana Matratanaya selaku *Director of People and Culture* Hotel COMO Uma Canggu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan diberikan ijin melakukan penelitian.
6. Seluruh *Team Member* Hotel COMO Uma Canggu yang telah membantu dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan berkaitan dengan penyusunan Skripsi Terapan ini.

Reference

- Asmoro, A. Y. (2020). *Senandika Pariwisata*. Agung Yoga Asmoro.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. & Gregorius Chandra. (2011) *Service, Quality, Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: CV. Andi Offset), 163.
- Kememparekraf, Baparekraf RI. 2021. *Buku Tren Pariwisata 2021*. Jakarta
- Putri, U. M. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Fixed Broadband dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) di PT. X* (Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).
- Susilo, T. R., Rahayuningsih, S., & Santoso, H. B. (2019). Pengembangan Model Service Quality Pada Industri Jasa Otomotif Di” Eifisiensi Tour And Travel” Tulungagung. *JURMATIS: Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Industri*, 1(2), 111-120.
- Wulandari, R. (2021). *Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Po Mayasari Bakti Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan QFD (Quality Function Deployment)*. Skripsi-2018.
- Yola Anda, R., Nursyaifi, Y., & Rini, M. (2021). *Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa dengan Metode Servqual dan QFD* (Doctoral Dissertation, Universitas Bung Hatta).