

# Kualitas Layanan Menggunakan Aplikasi Marriott Bonvoy Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Aloft Bali Seminyak

Kadek Riko Widiadana <sup>1\*</sup>, Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini <sup>2</sup>, I Gusti Made Wendri <sup>3</sup>

<sup>1</sup> D4Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> D4Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> D4Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: rikowidiadana9@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan di Aloft Bali Seminyak, hotel bintang 4 yang terletak di Jl. Batu Belig No.228, Seminyak, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di hotel Aloft Bali Seminyak dengan jumlah responden sebanyak 55 yang ditentukan dengan metode purposive sampling yang dimana hanya pengguna aplikasi Marriott Bonvoy yang menginap di Aloft Bali Seminyak saja yang dapat dijadikan responden. Instrumen penelitian terdiri dari dua variabel yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menggunakan uji servqual dan importance performance analysis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy dapat meningkatkan kepuasan tamu di Aloft Bali Seminyak yang ditunjukkan dengan adanya gap pada skor uji servqual terhadap kesebelas 11 indikator pertanyaan yang menghasilkan 10 gap (+) dan 1 gap (-) dan hasil pada importance performance analysis menunjukkan adanya satu atribut yang perlu ditingkatkan yaitu; front office give fast response from gxp request & mobile. Sedangkan ada lima indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya yaitu; the marriott bonvoy application is easy to be used, the mobile key is green hotel movement and easy to be used, Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.), The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely and marriott bonvoy warm greetings from the hotel staff.

**Kata Kunci:** Kualitas, Layanan, Aplikasi, Servqual, Importance Performance Analysis

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat sering dikunjungi wisatawan, tidak hanya wisatawan domestik tetapi juga wisatawan mancanegara. Namun di masa pandemi seperti ini kunjungan wisatawan semakin berkurang menyebabkan banyak hotel harus memiliki strategi untuk bertahan di dewasa ini. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, di sediakan kepada setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makanan dan minuman (Helena, 2019) maka oleh itu salah satu upaya yang dapat dilakukan saat ini adalah penerapan green hotel, green hotel adalah hotel yang menggunakan dan memiliki barang ramah lingkungan dimana pengelola hotel memiliki program untuk menghemat air, menghemat energi, dan mengurangi limbah dari aktivitas hotel untuk membantu melindungi bumi (Ervinna, 2019). Hotel Aloft Bali Seminyak merupakan salah satu hotel yang menerapkan green hotel dengan memanfaatkan aplikasi bernama Marriott Bonvoy. menurut (Ni'matuzahroh & Prasetyaningrum, 2018) aplikasi adalah sistem lengkap yang mengerjakan tugas spesifik. Aplikasi merupakan *software* yang berfungsi untuk mengerjakan tugas yang spesifik yang dapat membantu pengguna dalam melakukan pekerjaan (Hariono & Hartanto, 2018) Marriott Bonvoy merupakan salah satu aplikasi dari Marriott International yang bertujuan untuk memudahkan para tamu dalam mencari informasi hotel yang memiliki fitur-fitur untuk mendukung pergerakan green hotel seperti;

1. Mobile chat untuk mengurangi penggunaan kertas seperti brosur
2. Mobile key untuk mengurangi penggunaan kunci kamar besi/plastik

Aplikasi Marriott bonvoy meskipun memiliki banyak kelebihan, namun belum dapat beroperasi dengan baik yang dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan dari tamu berupa komentar negatif seperti yang dijelaskan dalam laporan berikut ini.

**Tabel 1.** Guest Comments Aloft Bali seminyak

1	Kamar belum siap , sedangkan saya sudah request mobile check in di jam 1 siang (Tamu menuliskan dia sudah menunggu sangat lama, karena sebelumnya dia sudah melaporkan pada mobile check in)
2	Aminities yang saya request tidak ada (tamu komplain, karena aminities yang dia sudah request tidak di siapkan pihak hotel)
3	Mobile key yang saya gunakan tidak bisa untuk membuka pintu kamar ( tamu melaporkan bahwa mobile key tidak berfungsi dengan baik)
4	Respon mobile chat dari front office department sangat lambat (Tamu melaporkan bahwa respon mobile chat dari front office department sangat lamban)

Sumber: Guest Comments Aloft Bali Seminyak, 2020

Mengacu pada tabel di atas, dapat dikatakan bahwa front office department memiliki peran penting dalam menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy. Staf front office berperan dalam mengedukasi dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam pengoperasian aplikasi Marriott Bonvoy. Seperti yang disampaikan oleh (ukuh Familiar, 2015) kualitas layanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin tinggi kualitas layanannya akan berakibat pada kepuasan pelanggan. menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Yulianto, 2018) kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan, oleh karena itu penulis mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Menggunakan Aplikasi Marriott Bonvoy Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Aloft Hotel Bali Seminyak" dengan rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak?
2. Indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan pada aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak?

## Metode

Penelitian ini berlokasi di hotel Aloft Bali Seminyak dengan menggunakan metode kuantitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini memakai 55 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling sebagai penentu responden yang akan dipilih. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini merujuk Maholtra dalam (Indrawan & Yaniawati, 2016) yang menyebutkan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel dengan jumlah pertanyaan. Dengan demikian jumlah sampel adalah 55 yang didapatkan dari (5 variabel x 11 pertanyaan = 55 responden) dengan teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitasnya berdasarkan 5 variabel tingkat kepuasan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan skala. Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menggunakan dengan teknik Uji Servqual dan Important Performance Analysis.

Skala likert merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Skala likert digunakan sebagai penilaian setiap indikator pertanyaan dalam suatu variabel. Berikut bobot penilaian menggunakan skala likert dalam penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 1:** Skala Likert

Statements	Score
strongly agree	5
agree	4
quite agree	3
Disagree	2
strongly disagree	1

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen penelitian dinyatakan valid jika koefisien korelasi  $\geq 0,266$ . (Sugiyono, 2013)

**Tabel 4.** Uji Validitas Ekspektasi dan Persepsi

No	r-Tabel	Ekspektasi		Persepsi	
		r-Hitung	Catatan	r-Hitung	Catatan
1	0,266	0.726	Valid	0.713	Valid
2	0,266	0.780	Valid	0.779	Valid
3	0,266	0.710	Valid	0.619	Valid
4	0,266	0.425	Valid	0.665	Valid
5	0,266	0.691	Valid	0.729	Valid
6	0,266	0.792	Valid	0.762	Valid
7	0,266	0.773	Valid	0.766	Valid
8	0,266	0.740	Valid	0.776	Valid
9	0,266	0.790	Valid	0.666	Valid
10	0,266	0.701	Valid	0.720	Valid
11	0,266	0.798	Valid	0.709	Valid

Sumber: Analisis Data Primer, IBM SPSS 26, 2022

Hasil uji validitas ekspektasi dan persepsi pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa pertanyaan keusioner 1 sampai 11 valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel 0,266 oleh karena itu maka kuesioner dapat dikatakan layak untuk disebarkan ke responden

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas variabel/dimensi dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi dari 0,600. (Maholtra, 2006 dalam (Indrawan & Yaniawati, 2016) )

**Tabel 5.** Uji Reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi

Hasil Ekspektasi		Hasil Persepsi	
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0.910	11	0.905	11

Sumber: Analisis Data Primer, IBM SPSS 26, 2022

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk "Ekspektasi" dan "Persepsi" lebih tinggi dari 0,600 maka dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan reliabel dan layak untuk disebarkan ke responden.

### 3. Hasil Analisis Uji Servqual

Uji Servqual merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Masrurroh et al., 2018). Hasil Uji Servqual bertujuan untuk menemukan sebuah gap / kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi responden dalam menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy di hotel Aloft Bali Seminyak, dalam hal ini skor (-) menunjukkan adanya indikasi gap / kesenjangan yang rendah dan perlu diperbaiki dan skor (+) menunjukkan bahwa kualitas layanan saat menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy cukup baik. Oleh karena itu, untuk memudahkan melihat gap yang dihasilkan melalui Uji Servqual, maka dapat dibuatkan tabel sebagai berikut;

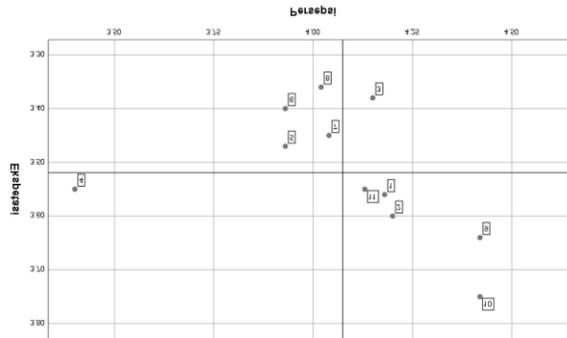
**Tabel 4.** Hasil Analisis Uji ServQual Ekspektasi dan Persepsi

Variabel	No	Indikator	Ekspektasi	Persepsi	GAP
<i>Tangibles</i>	1	<i>Marriott Bonvoy application is easy to be used</i>	3.56	4.18	0.62
	2	<i>Mobile key is green movement and easy to be used</i>	3.60	4.20	0.60
<i>Reliability</i>	3	<i>Marriott Bonvoy provides useful information for costumers (explaining the facilities provided by the hotel, benefits of member)</i>	3.38	4.15	0.76
<i>Responsiveness</i>	4	<i>Front Office give fast response from GXP request &amp; mobile chat</i>	3.55	3.40	-0.15
	5	<i>The Marriott Bonvoy page has fast loading times</i>	3.47	3.93	0.45
<i>Assurance</i>	6	<i>Marriott Bonvoy provides member prices that are cheaper than travel agents</i>	3.40	3.93	0.53
	7	<i>Marriott Bonvoy provides room upgrade (based on availability)</i>	3.45	4.04	0.58
	8	<i>Guest has opportunity for early check-in and late check-out</i>	3.36	4.02	0.65
	9	<i>Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.)</i>	3.64	4.42	0.78
	10	<i>The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely</i>	3.75	4.42	0.67
<i>Empathy</i>	11	<i>Marriott Bonvoy has direcly well inform greetings from the hotel's staff</i>	3.55	4.13	0.58
Rata - Rata			3.52	4.07	

Sumber: Microsoft Excel, 2022

### Important Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis kinerja sebuah organisasi dengan mengukur kinerja yang dirasa penting oleh pelanggan dan kinerja yang diterima oleh pelanggan (Apriliani et al., 2020). Teknik Important Performance Analysis digunakan untuk mengetahui indikator yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan pada kualitas layanan dari aplikasi Marriott Bonvoy di hotel Aloft Bali Seminyak. Berikut adalah hasil dari uji Important Performance Analysis yang digambarkan pada diagram kartesius;



Sumber: Analisis Data Primer, IBM SPSS 25, 2022

**Gambar 1.** Diagram Kartesius Hasil Uji Important Performance Analysis

Merujuk pada Gambar 1 di atas pada diagram kartesius dapat dicermati terdapat indikator-indikator kualitas pelayanan pada 4 kuadran yang berbeda yaitu: Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Indikator untuk setiap kuadran tersebut disajikan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
  - a. Front Office give fast response from GXP request & mobile chat (4)
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
  - a. Marriott Bonvoy application is easy to used (1)
  - b. Mobile key is green movement and easy to be used (2)
  - c. Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.) (9)
  - d. The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely (10)
  - e. Marriott Bonvoy has directly well inform greetings from the hotel's staff (11)
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
  - a. The Marriott Bonvoy page has fast loading times (5)
  - b. Marriott Bonvoy provides member prices that are cheaper than travel agents (6)
  - c. Marriott Bonvoy provide room upgrade (based on availability) (7)
  - d. Guest has opportunity for early check-in and late check-out (8)
4. Kuadran D (Berlebihan)
  - a. Marriott Bonvoy provides useful information for costumers (explaining the facilities provided by the hotel, benefits of member) (3)

## Simpulan

Hasil pembahasan dan analisis yang didapatkan terkait dengan Kualitas Layanan Menggunakan Aplikasi Marriott Bonvoy Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Aloft Bali Seminyak dapat disimpulkan bahwa;

1. Penerapan aplikasi Marriott Bonvoy di hotel Aloft Bali Seminyak sudah sangat bagus, dapat dilihat dari hasil Uji Servqual yang dimana dari 11 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner berupa google form menghasilkan gap / kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi berupa data 10 indikator (+) dan 1 indikator (-) dengan rata-rata ekspektasi 3.52 dan persepsi 4.07 menghasilkan gap 0.55. Melalui Uji Servqual ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy dapat meningkatkan kepuasan tamu di Aloft Bali Seminyak
2. Indikator yang perlu ditingkatkan pada implementasi kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy adalah:
  - a. Front Office give fast response from GXP request & mobile yang berada di kuadran A pada Uji Important Performance Analysis (IPA) yang dimana mengharuskan staf hotel lebih cepat untuk merespon chat pada GXP request dan mobile chat. Hal ini dikarekanakan ekspektasi responden terhadap respon GXP request dan mobile chat lebih rendah dibandingkan dengan persepsi yang diberikan sebelum menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy

dengan nilai rata-rata persepsi 3.40 dan ekspektasi 3.55 yang menghasilkan gap -0.15. Adapun Indikator yang perlu dipertahankan berada pada kuadran B diantaranya adalah;

- a. Marriott Bonvoy application is easy to used (1) menunjukkan nilai rata-rata untuk ekspektasi 3,56 dan untuk persepsi 4,18 nilai ini menunjukkan adanya gap positif 0,62.
- b. Mobile key is green movement and easy to be used (2) menunjukkan nilai 3,60 untuk ekspektasi dan nilai 4,20 untuk persepsi sehingga menghasilkan gap positif 0,60.
- c. Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.) (9) menunjukkan hasil rata-rata ekspektasi 3,64 dan persepsi 4,42 sehingga menghasilkan gap positif yaitu 0,78.
- d. The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely (10) menunjukkan rata-rata ekspektasi 3,75 dan persepsi 4,42 sehingga menghasilkan gap positif yaitu 0,67.
- e. Marriott Bonvoy has directly well inform greetings from the hotel's staff (11) menunjukkan rata-rata ekspektasi 3,55 dan persepsi 4,13 sehingga menghasilkan gap positif yaitu 0,58.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh rekan kerja di hotel Aloft Bali Seminyak yang sudah berkenan dijadikan lokasi penelitian dan pemberi data. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ni Wayan Wahyu Astuti, I Ketut Sutarna dan Tyas Raharjeng Pamularsih selaku penguji yang telah memberikan bimbingan dan memperkaya pengetahuan penulis sehingga dapat menyelesaikan artikel ini.

## Referensi

- Ervinna. (2019). *Analisis Implementasi Green Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta) Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Hariono, T., & Hartanto, A. (2018). *Persepsi Pengguna Aplikasi Marriott Bonvoy*, Jurnal Teknologi (Vol.1), 56-78
- Helena, A. (2019). *The Efect Of Service Quality And Usefulness Of Information Technology On Customer Satisfaction In Hotel Bintang Mulia Jember*. 2019, 98–124.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan*. 2011, 496–515.
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi (Vol. 1)*. Ummpress.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Ukuh Familiar, I. M. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5, 390–400.
- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). *Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com*.
- Masruroh, N., Rahmaningtyas,. (2018). *Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan*. *Economic Education Analysis Journal*
- Yulianto, A. R. (2018). *Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Ekonomi*, 20(2), 241–258.



