

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Pengertian Hotel

Dalam melakukan sebuah perjalanan ataupun kunjungan pada suatu tempat atau daerah orang sering mencari hotel sebagai tempat menginap. 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).

Menurut berbagai sumber, hotel memiliki pengertian sebagai berikut:

1. Menurut Peraturan Menparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel, dikatakan bahwa usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Larasati, 2016).
2. Menurut Lawson, hotel adalah tempat tinggal dengan sifat umum untuk wisatawan yang menyediakan pelayanan jasa kamar. Pelayanan jasa

kamar tersebut diantaranya adalah menyediakan makanan dan minuman serta akomodasi (Larasati, 2016).

3. Menurut Endar Sugiarto & Sulartiningrum, hotel adalah usaha akomodasi yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut: jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya (Larasati, 2016).
4. Menurut The American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon Kasavana: Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya (Ginting, 2016).

2.1.2. 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).

1. Jenis Hotel

Beberapa jenis hotel (Utama, 2019), diantaranya:

- 1) *City Hotel*, hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya kebanyakan disewa untuk keperluan bisnis. *City Hotel* dapat dibagi menjadi *Downtown hotel* dan *Inn Hotel*.
- 2) *Motel*, hotel motel berada di pinggir jalan raya dan biasanya berada diperbatasan dua atau lebih kota besar dibangun atau disewakan untuk orang yang ingin menginap atau sekadar beristirahat sementara karena belum bisa melanjutkan perjalanan ke suatu tempat. Hotel ini menyediakan fasilitas kamar yang dilengkapi dengan parkir yang luas untuk memarkirkan kendaraan.
- 3) *Country Hotel*, adalah hotel yang dibangun di daerah yang sepi dan jauh dari keramaian kota. Biasanya terletak di desa atau tempat terpencil.
- 4) *Resort Hotel*, adalah hotel yang dekat dengan tujuan wisata yang biasanya disewakan untuk orang yang ingin berlibur. *Resort Hotel* dapat dibagi menjadi beberapa subkategori yaitu: *Beach Hotel*, *Amusement Hotel*, *Cliff Hotel*, *Mountain/Hill Hotel*, *Ravine Hotel*, *Riverside Hotel*, *Lake Hotel* dan *Forest Hotel*.

2. Klasifikasi Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan kebutuhannya (Larasati, 2016), yaitu:

a. Menurut Standar Hotel

- 1) Hotel Internasional, hotel yang pengelolaannya berstandar internasional.
- 2) Hotel Nasional, hotel yang pengelolaannya berstandar nasional
- 3) Hotel Semi Internasional, hotel yang pengelolaannya merupakan perpaduan antara standar internasional dan standar nasional.

b. Menurut Operasional

- 1) *Around the Year*, adalah hotel yang beroperasi sepanjang tahun.
- 2) *Seasonal Hotel*, adalah hotel yang beroperasi berdasarkan musim-musim tertentu.

c. Menurut Lokasi

- 1) *City Hotel*, adalah hotel yang berlokasi dipertanian, bisa juga sebagai transit hotel.
- 2) *Residential Hotel*, hotel yang berlokasi di dekat pinggiran dekat kota besar jauh dari keramaian tetapi mudah dijangkau.

3) *Resort Hotel*, hotel yang berlokasi di daerah wisata, di daerah pegunungan, di daerah pantai, di daerah danau, di daerah puncak bukit, di daerah kawasan hutan lindung dan lain-lain.

4) *Highway Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di jalur jalan dua kota besar.

5) *Airport Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di area atau sekitar bandara.

d. Menurut Ukuran dan Jumlah Kamar

1) *Big Size Hotel*, adalah hotel yang memiliki jumlah kamar 300 atau lebih kamar.

2) *Medium Size Hotel*, adalah yang memiliki kamar antara 100 sampai dengan 299 kamar.

3) *Small Hotel*, adalah hotel yang memiliki kamar dibawah 100 kamar.

e. Menurut Jenis atau Tipe Kamar

1) *Family Hotel*, adalah yang dirancang untuk tamu keluarga, yang biasanya tamunya adalah keluarga.

2) *Business Hotel*, adalah yang dirancang untuk para usahawan.

3) *Transient Hotel*, adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.

- 4) *Cure Hotel*, adalah hotel yang dirancang untuk tamu yang menginginkan pemulihan kesehatan.
- 5) *Convention Hotel*, adalah hotel yang dirancang untuk keperluan penyelenggaraan konvensi.

f. Menurut Tarif Hotel

- 1) *Economy Hotel*, adalah hotel dengan tarif murah.
- 2) *First Class Hotel*, adalah hotel dengan tarif sedang.
- 3) *Deluxe Hotel*, adalah hotel dengan tarif tinggi atau mahal.

g. Menurut Sistem Pelayanan Kamar

- 1) *European Plan Hotel*, adalah hotel dengan tarif yang merupakan harga kamar saja, sedangkan makan dan minum dibayar sendiri.
- 2) *American Plan Hotel*, adalah hotel dengan tarif yang sudah termasuk sewa kamar, makan dan minum.
- 3) *Continental Plan Hotel*, adalah hotel dengan tarif termasuk sewa kamar dan continental breakfast.
- 4) *Bermuda Plan Hotel*, hotel dengan tarif termasuk sewa kamar dan American breakfast.

h. Menurut *Star System*

- 1) Hotel Bintang Satu, hotel dengan jumlah kamar minimal 15 kamar dan tersedia restoran dan bar.

- 2) Hotel Bintang Dua, hotel dengan jumlah kamar minimal 20 kamar, memiliki minimal satu *suite room* dan tersedia restoran dan bar.
- 3) Hotel bintang Tiga, hotel dengan jumlah kamar minimal 30 kamar, memiliki minimal dua *suite room* dan memiliki restoran dan bar.
- 4) Hotel Bintang Empat, hotel dengan jumlah kamar minimal 50 kamar, memiliki minimal tiga *suite room* dan tersedia restoran dan bar.
- 5) Hotel Bintang Lima, hotel dengan jumlah kamar minimal 100 kamar, memiliki minimal 4 *suite room* dan terdapat restoran dan bar. Hotel berbintang lima memiliki tingkatan *Palm*, *Bronze* dan *Diamond*.

3. 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 variable 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)

Didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, tampilan bangunan dan renovasi. *Tangibility* mengacu pada kebersihan kamar, restoran dan area lainnya, seragam yang bersih dan layak yang digunakan oleh karyawan dan penggunaan sarung tangan sekali pakai dan lain-lain.

2. *Reliability* (keandalan)

Keandalan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk melakukan pelayanan secara andal dan akurat seperti transportasi, pasokan layanan, penentuan masalah dan kebijakan penetapan harga.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Mengacu pada kesiapan penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dan ketersediaan untuk memberikan layanan yang cepat. Sangat penting dalam menanggapi permintaan pengunjung, jika tidak permintaan tersebut dapat berubah menjadi keluhan. Kemampuan hotel untuk memastikan bahwa mereka menyediakan layanan tepat waktu adalah bagian dasar dari kualitas layanan untuk pengunjung hotel.

4. *Assurance* (jaminan)

Mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pengunjung hotel. Pengunjung harus merasa aman ketika mereka menggunakan layanan yang berbeda dari hotel dan ingin merasa aman selama menginap.

5. *Empathy* (perhatian)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung, dimana hotel diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung, memahami keinginan pengunjung secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengunjung.

2.1.3. Konsep Quality Function Deployment (QFD)

1. Pengertian *Quality Function Deployment* (QFD)

Merupakan metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk yang mampu mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangannya (Sofiani, 2020).

Beberapa definisi *Quality Function Deployment* menurut para ahli (Sofiani, 2020), yaitu:

1. 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.
2. 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.

2. Manfaat *Quality Function Deployment* (QFD)

Menurut Dale (1994), manfaat *Quality Function Deployment* (QFD) adalah:

1. Meningkatkan keandalan produk.
2. Meningkatkan kualitas produk.
3. Meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Mempersingkat *time to market*.

3. *House of Quality* (HOQ)

a. Pengertian HOQ (*House of Quality*)

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*)

Kebutuhan pelanggan (*customer requirements*) merupakan pendapat pelanggan mengenai yang dibutuhkan oleh pelanggan pada hotel. Dalam menyusun daftar matriks dilakukan seleksi sejumlah *customer needs* dengan memperhatikan kesenjangan (*gap*) kepuasan pelayanan. Jika terdapat *gap* bernilai negatif pada atribut karakteristik dan fasilitas hotel yang bersangkutan, maka atribut tersebut dimasukkan ke dalam *customer needs*.

2) Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis kepentingan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan pengunjung hotel terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel yang bersangkutan. Dari analisis ini nantinya akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung hotel.

3) Analisis Persyaratan Teknis (*Technical Requirements*)

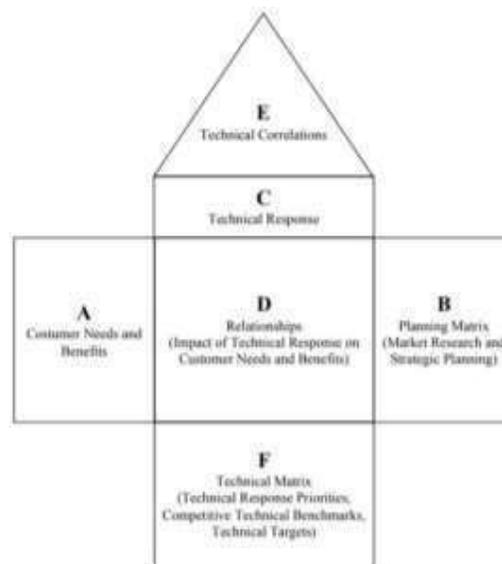
Analisis ini bertujuan untuk mencari tahu apa yang dilakukan pihak oleh terhadap permintaan pengunjung hotel.

4) Analisis *Technical Requirements Score*

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui *technical requirements* yang paling penting dan memerlukan tindak lanjut. Dalam penelitian ini digunakan *American Rating System*, dimana hubungan yang kuat = 9, sedang = 3 dan lemah = 1.

5) Analisis *Customer Requirements Score*

Analisis *customer requirements score* bertujuan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting untuk perancangan dan pengklasifikasian kriteria pelayanan hotel. Semakin tinggi *requirements score* maka atribut tersebut semakin penting dan semakin butuh prioritas dalam perancangannya.



Gambar 2. 1 Matriks *House of Quality* (HOQ)

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan oleh (Pratiwi et al., 2019) dengan judul “Pengembangan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Seaside Beach Resto & Lounge dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi pengembangan produk berdasarkan *true come needs*. Hasil dari penelitian tersebut adalah masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh konsumen dalam pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Dari penelitian tersebut, terdapat 15 atribut kebutuhan konsumen terkait fasilitas dan pelayanan pada Seaside Beach Resto & Lounge. Pada atribut kebutuhan tersebut diidentifikasi ada 6 prioritas karakteristik Teknik dari 10 karakteristik teknis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan fasilitas dan pelayanan, dan ada 8 prioritas *critical parts* dari 10 *critical parts* dengan masing-masing target yang kemudian diterjemahkan dalam rekomendasi pengembangan kualitas fasilitas dan pelayanan pada Seaside Beach Resto & Lounge.

Penelitian ini dilakukan oleh (Sofiani, 2020) dengan judul penelitian “Analisis Kebutuhan Konsumen Hotel Savero dengan Metode *Quality Function Deployment* “. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk melihat kebutuhan konsumen (*customer needs*) hotel. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan konsumen dan terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan konsumen. Berdasarkan metode *Quality Function Deployment* yang dilakukan pada penelitian

ini adalah untuk melihat kebutuhan konsumen (*customer needs*) dan tindakan korektif (karakteristik teknis).

Penelitian ini dilakukan oleh (Katias & Muttaqi'in, 2021) dengan judul “*Strategies to Improve Quality with House of Quality at Hotel X Surabaya*”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apa yang menjadi prioritas pelanggan dalam memilih hotel, kondisi pelayanan hotel dan respon internal hotel. Hasil dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan melalui perumusan strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan Teknik analisis data dengan *House of Quality* pada penelitian ini menunjukkan bagaimana upaya atribut kualitas dapat diturunkan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kata lain berfungsi untuk menentukan apa yang akan memuaskan pelanggan mereka ke dalam target yang akan dirancang.

Penelitian ini dilakukan oleh (Cai & Yang, 2023) dengan judul “*Approach Based on Quality Function Deployment and Fuzzy Measures of Interacting Criteria for Hotel Service Improvement*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan metode untuk mendapatkan prioritas yang kuat dari *design requirements* untuk mengembangkan hotel berdasarkan *customer requirements*. Hasil dari penelitian ini adalah mempertimbangkan factor psikologis pelanggan, teori prospek digunakan untuk mengubah *design requirements* objektif menjadi *customer requirements subjektif* untuk mendapatkan hubungan antara *design requirements* dan *customer requirements*. Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa karakteristik preferensi pelanggan berbeda-beda. Pimpinan

hotel perlu memilih strategi peningkatan layanan yang tepat sesuai dengan karakteristik preferensi pelanggan dan situasi mereka sendiri.

Penelitian ini dilakukan oleh (Kürüm Varolgüneş, Canan, Del Río-Rama, & Oliveira, 2021) dengan judul “Design of a Thermal Hotel Based on AHP-QFD Methodology”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu memilih kriteria desain yang menonjolkan kepuasan pelanggan, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas desain pada bangunan khususnya pada bangunan Thermal Hotel. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa kebutuhan pelanggan yang paling penting, dalam urutan kepentingannya adalah kesehatan, pelayanan, kenyamanan dan fungsionalitas. Juga diikuti oleh aksesibilitas, estetika dan konservasi energi. Berdasarkan penelitian ini menggunakan metode QFD dapat memenuhi kebutuhan pelanggan ke desain dengan cara yang paling akurat, mengingat struktur kompleks bangunan Thermal Hotel.

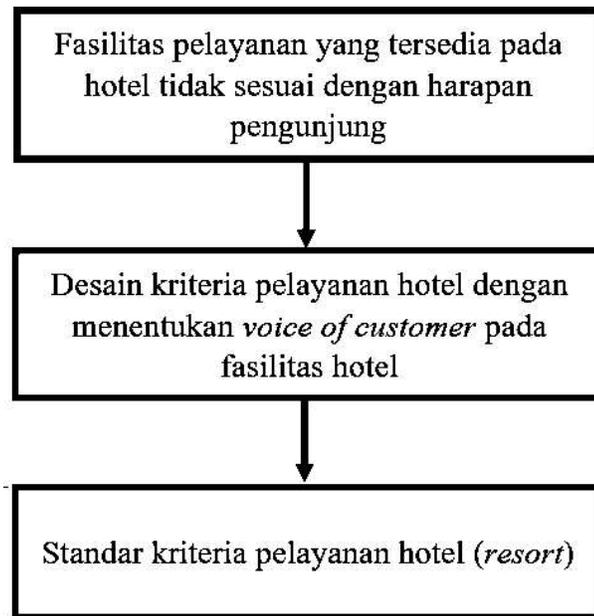
Penelitian ini dilakukan oleh (Tambunan & Zetli, 2020) dengan judul “Analisis Penentuan Karakteristik Kualitas Produk Protector di PT. Citra Tubindo, Tbk”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengendalian kualitas produk *protector* untuk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hasil dari penelitian ini syarat produk yang menjadi kebutuhan konsumen berdasarkan metode QFD adalah dimensi *protector* sesuai dengan ukuran pipa, *protector* dapat dipasang dengan sempurna pada pipa, ulir *protector* dapat mencekam ulir pipa dengan ketat, ketahanan ulir *protector* sesuai umur ekonomis, *protector* dapat dipasang dengan mudah, desain *protector* dilengkapi ruang untuk *sealing*, desain *protector* tahan terhadap benturan dan retak.

Berdasarkan penelitian tersebut maka dilakukan pembuatan tabel *relationship matrix*, lalu dilanjutkan dengan pembuatan *planing matrix*, kemudian perhitungan identifikasi prioritas seperti *goal*, *sales point*, *improvement ratio*, *row weight normalyze row weight*.

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 perhitungan *House of Quality* diketahui bahwa kriteria kualitas yang memiliki nilai prioritas paling tinggi adalah daya tahan kilap dan daya tahan intensitas warna.

2.3. Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini Peneliti membutuhkan kerangka berfikir untuk lebih mudah dalam melakukan pembahasan. Peneliti menggambarkan kerangka berfikir melalui bagan di bawah ini:



Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir