

Sistem Reservasi *Online* dan Penerapan Metode *Servqual* pada Hotel TriJaya Cirebon

Gabriela Stefiyani Suprato^{#1}, Julianti Kasih^{#2}

[#]Teknik Informatika, Universitas Kristen Maranatha
Jl. Prof. drg. Surya Sumantri No. 65 Bandung

¹ g.stefiyani@gmail.com

²julianti.kasih@it.maranatha.edu

Abstract — Information and technology are growing rapidly and are being used in numerous fields. Hotel industry is one of the many fields that utilize information and technology. Hotel is an industry that provides lodging services, food, and also some other services. TriJaya is a hotel that's located in Cirebon. This hotel does not have a website yet, so customers need to come physically to the hotel and manually conduct their reservation. These reservation processes will be a lot more difficult if there are a lot of customers at the same time, which will increase the probability of human error and make the customers less satisfied. With the establishment of reservation, online services, and customer satisfaction measurement website, the hotel reservation services will be easier; food services will be easier, and will also help maintain the hotel quality. *Servqual* is a method to measure quality and customer satisfaction from a number of viewpoints. The measurement result will be used to make the hotel aware of their average customer satisfaction and also to identify which part of the services needs to be improved. This website is expected to support the business process and solve the problems that this hotel currently has.

Keywords— hotel, services, reservation, *servqual*, survey.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan Internet sebagai media penyebaran informasi yang sangat cepat dan efisien telah diakui. Penggunaan Internet saat ini telah merambah di berbagai bidang usaha diantaranya industri perhotelan, sebagai salah satu industri yang memanfaatkannya. Akan tetapi masih terdapat hotel yang masih melakukan operasinya secara manual, salah satunya yaitu Hotel TriJaya.

Hotel TriJaya adalah hotel yang berlokasi di Cirebon dan sudah berdiri sejak 2009. Hotel ini sudah memiliki nama baik dan cukup dikenal dengan memiliki fasilitas yang cukup lengkap, diantaranya AC, *Hot&Cold Shower*, TV 21”, parkir yang luas, *restaurant*, dengan harga kamar yang ekonomis.

Penyebaran informasi Hotel TriJaya masih sangat terbatas yaitu masih melalui iklan di radio atau brosur-

brosur yang dibagikan. Selain itu, pelanggan harus datang ke lokasi hotel apabila hendak melihat kondisi kamar dan mengetahui fasilitas yang dimiliki hotel. Sistem reservasi pun masih dilakukan secara manual dengan mengharuskan pelanggan untuk datang langsung ke lokasi dan melakukan pemesanan kamar, sehingga proses pemesanan menjadi lama dan membuat pelanggan kecewa jika kamar telah penuh. Pelayanan bagi pelanggan yang sedang menginap juga masih dilakukan secara manual, dengan memanfaatkan telepon kamar yang dicatat oleh pihak hotel. Proses tersebut menyulitkan pihak hotel saat banyaknya permintaan pelanggan, serta memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan sehingga memperlambat pelayanan. Hal ini tentu saja membuat kenyamanan pelanggan hotel terganggu.

Sehubungan dengan masalah-masalah tersebut dirasakan perlu adanya sistem reservasi, pelayanan *online*, dan perhitungan kepuasan pelanggan. Agar pihak hotel mampu memberikan informasi tentang hotel dengan berkesinambungan, dapat mengelola pesanan pelanggan dengan baik serta mempermudah proses reservasi bagi pelanggan. Untuk mengetahui apa yang diharapkan konsumen maka akan dilakukan survey tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *servqual*.

Metode *Servqual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pada industri jasa. Industri hotel merupakan salah satu industri jasa yang kualitas kepuasan konsumen dan layanan dapat diukur dengan metode tersebut. Maka digunakan metode *servqual* untuk mengukur kualitas pada Hotel TriJaya berdasarkan survey kepuasan pelanggan.

Dengan pembuatan sistem reservasi, pelayanan *online* dan perhitungan kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* pada Hotel TriJaya, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan membantu mengurangi terjadinya kesalahan. Lebih lanjut diharapkan agar hal ini akan meningkatkan kualitas Hotel TriJaya.

B. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang ada, maka ditemukan beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat memberikan informasi dan melakukan reservasi tanpa harus datang ke lokasi?
2. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat membantu proses pengelolaan dan pelayanan pelanggan kamar hotel ?
3. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat mempermudah pemilik dalam rangka mengumpulkan data survei serta menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas hotel dengan menggunakan metode *servqual* ?

C. Tujuan Pembahasan

Dari rumusan masalah yang ada, maka dibuat tujuan pembahasan sebagai berikut :

1. Membuat aplikasi reservasi secara *online* yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi tanpa harus datang ke lokasi.
2. Membuat aplikasi yang dapat membantu proses pengelolaan dan pelayanan pelanggan yang menginap secara *online*, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga.
3. Membuat aplikasi dengan memasukkan metode *servqual* yang dapat membantu pemilik hotel untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan pelanggan serta menilai kualitas hotel.

II. LANDASAN TEORI

A. Sistem Informasi

Sistem adalah sesuatu yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, yang tidak dapat dipisahkan, dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan [1]. Informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu.

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen dalam suatu organisasi yang menerima sumber daya sebagai *input* dan mengelolanya menjadi suatu informasi yang merupakan *output* [2].

B. Hotel

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya [3].

1. Reservasi Hotel

Reservasi kamar hotel adalah permintaan pesanan kamar hotel sebelum tamu datang. Fungsi reservasi terdiri dari menerima, memproses, menengarsipkan dan menganalisis permintaan kamar hotel [4]. Manfaat dilakukan reservasi terlebih dahulu yaitu dapat mempersiapkan kamar untuk tamu sesuai dengan tanggal pemesanan, dan memastikan apakah kamar tersebut sedang penuh, dapat

memprediksikan biaya yang akan dikeluarkan untuk berwisata dan mempermudah tamu/ wisatawan untuk mendapatkan kamar.

2. Room Service

Salah satu fasilitas yang dimiliki oleh hotel yang berukuran standar yaitu tamu dapat menikmati makanan untuk disantap saat menginap. Bagian hotel yang menangani pelayanan pesanan tamu ke kamar tersebut dikenal dengan nama *room service*. Pelayanan *room service* yang cepat, tepat dan baik sangat diharapkan,

Dalam *room service*, tamu dapat memesan makanan dan minuman ataupun *service* lainnya dengan menggunakan telepon. Instrumen lain yang digunakan dalam operasional *room service* adalah interkom dan komputer [5].

C. Servqual

Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan yang ada dalam model kualitas jasa. Metode ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada dimodel kualitas jasa. Mengukur kualitas jasa juga berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditentukan terlebih dahulu [6].

Terdapat sepuluh komponen-komponen kualitas pelayanan yang disebut juga dengan "*Service Quality Determinants*." Kemudian dari sepuluh dimensi tersebut dirangkum menjadi 5 dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah sebagai berikut [7] :

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, penampilan karawan, dan materi komunikasi dari pelayanan jasa tersebut.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk menanggapi permintaan/keluhan dari konsumen secara cepat dan memuaskan
4. *Assurance* (jaminan), yaitu jaminan dari pelayanan yang mereka berikan sehingga konsumen percaya kepada pemberi pelayanan tersebut
5. *Empathy*, yaitu perhatian yang bersifat pribadi yang diberikan perusahaan pada pelanggannya.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode *Servqual* adalah sebagai berikut:

1. Membuat kuesioner survey kepuasan pelanggan
2. Mengumpulkan hasil kuesioner survey kepuasan pelanggan
3. Tentukan rata-rata nilai persepsi (P) untuk setiap variabel

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

P_i = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke-i

- N = jumlah responden
4. Tentukan rata-rata nilai harapan (E) untuk setiap variabel

$$E = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

E_i = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke- i

N = jumlah responden

5. Tentukan *Servqual Score* (S) untuk setiap variabel
S = P – E

D. Skala *Likert*

Skala *Likert* adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *likert* berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Alternatif pernyataannya, misalnya dari setuju sampai tidak setuju, senang sampai tidak senang, puas sampai tidak puas, atau baik sampai tidak baik [8]. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala interval berbentuk *verbal* dalam jumlah kategori tertentu bisa, 3, 5, 7, dan seterusnya. Jumlah kategori hendaknya ganjil, agar dapat menampung nilai kategori yang netral.

E. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja jasa yang diberikan. IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) mewakili persepsi dan sumbu ordinat (Y) mewakili harapan, yang dibagi menjadi 4 kuadran.

- Kuadran I – Prioritas Utama (*Concentrate Here*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- Kuadran II, Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

- Kuadran III – Prioritas Rendah (*Low Priority*) , Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- Kuadran IV - Berlebihan (*Possibly Overkill*). Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

F. Proses Bisnis

Proses bisnis adalah sekumpulan aktivitas proses yang terstruktur dan saling mempengaruhi suatu kejadian dengan kejadian selanjutnya di dalam organisasi untuk mengelola sumber daya dengan tujuan untuk mencapai suatu tujuan yang memberikan pengaruh positif bagi organisasi [9].

Dalam rangka penerapan proses bisnis, perusahaan harus memiliki tujuan yang jelas. Dengan begitu *inputan* dan *output* menjadi terarah dan organisasi mampu melakukan pengukuran pada setiap perubahan kondisi yang ada dan dapat dengan mudah memonitor secara sistematis aktivitas-aktivitas pada setiap proses bisnis.

G. *Flowchart*

Flowchart adalah representasi bergambar dari algoritma dimana langkah-langkah digambar dalam berbagai bentuk dan aliran arah oleh panah. Tujuan utama *flowchart* adalah untuk membantu programmer dalam memahami logika program. *Flowchart* membantu untuk menjelaskan bagaimana alur pekerjaan saat ini. Dimana diharapkan dari penggambaran alur kerja tersebut proses bisnis dapat dikembangkan untuk masa yang akan datang. *Flowchart* membantu dalam menemukan elemen kunci dari proses, saat menggambar garis yang jelas antara proses yang berakhir dan diikuti oleh proses berikutnya. *Flowchart* juga dapat membantu dalam mengidentifikasi langkah yang berlebihan atau salah. Hal ini juga membantu dalam membangun daerah penting untuk pemantauan atau pengumpulan data dan untuk mengidentifikasi area perbaikan atau peningkatan efisiensi [10].

H. *Entity Relationship Diagram*

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah model yang mengidentifikasi konsep yang ada dalam suatu sistem dan hubungan antar entitas-entitas. ERD sering digunakan sebagai cara untuk memvisualisasikan relasi antar tabel dalam *database*. Setiap entitas merupakan tabel, dan hubungan garis mewakili kunci di dalam satu tabel yang mengarah ke catatan tertentu dalam tabel terkait disebut juga sebagai relasi [11]. ERD sebagai model awal yang

berfungsi untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan termasuk dalam model *database* dan untuk memahami sistem di masa selama proses perubahan sistem.

I. Unified Modeling Language

Unified Modeling Language (UML) adalah suatu metode permodelan secara visual untuk sarana perancangan sistem berorientasi objek, yaitu sebagai suatu bahasa yang sudah menjadi standar pada visualisasi, perancangan dan juga pendokumentasian sistem software. UML terdiri dari :

- *Use Case Diagram* adalah penggambaran situasi/kasus dimana sistem digunakan untuk memenuhi beberapa kebutuhan pengguna. *Use Case Diagram* menjelaskan sistem apa saja yang dapat dilakukan.
- *Activity Diagram* adalah langkah-langkah hubungan antar aktivitas yang mewakili proses yang terjadi pada sistem.
- *Class Diagram* menggambarkan bagaimana semua jenis objek dalam sistem berinteraksi satu dengan yang lain.

J. Basis Data

Basis data atau *database* merupakan kumpulan data yang saling berelasi. Basis data bertujuan untuk memelihara data yang sudah diolah secara terkomputerisasi. Intinya basis data berguna sebagai media untuk memasukkan, menyimpan dan mengakses data dengan cepat dan mudah [12].

K. Website

Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Website merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi [13].

L. HTML

HyperText Markup Language (HTML) adalah bahasa dasar dari sebuah halaman web. Yang dapat dilakukan dengan bahasa HTML yaitu menampilkan isi halaman web, membuat form, membuat tabel, menampilkan objek-objek media seperti gambar, audio, video dan membuat link. HTML adalah bagian dari proses desain. Agar tampilan web lebih menarik, dapat ditata dengan menggunakan bahasa CSS dan untuk membuat interaksi antar user menjadi lebih interaktif dan menarik dapat menggunakan *javascript* [14].

M. PHP

Bahasa PHP diperkenalkan oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1994. PHP adalah bahasa pemrograman web *server-side* yang bersifat *open source*. PHP merupakan *script* yang terintegrasi dalam HTML dan berada pada *server* (*server*

side HTML embedded scripting). PHP adalah *script* yang digunakan untuk membuat halaman website yang dinamis. Dinamis berarti halaman yang akan ditampilkan dibuat saat halaman itu diminta oleh client. Mekanisme ini menyebabkan informasi yang diterima client selalu yang terbaru/up to date. Semua *script* PHP dieksekusi pada *server* dimana *script* tersebut dijalankan [15].

N. Black Box Testing

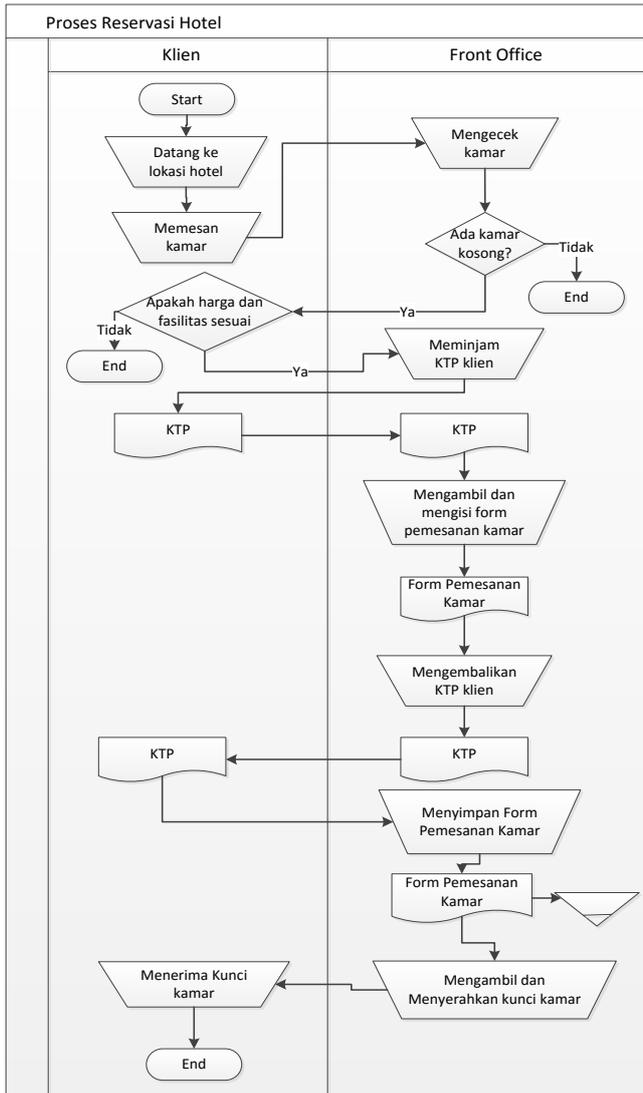
Pengujian black box melibatkan pengujian sistem/komponen dengan mempertimbangkan input, output dan fungsi umum seperti yang didefinisikan dalam spesifikasi kebutuhan. Black Box testing dilakukan untuk memastikan bahwa sistem bekerja sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan serta yang tersirat [16].

III. ANALISIS DAN PEMODELAN

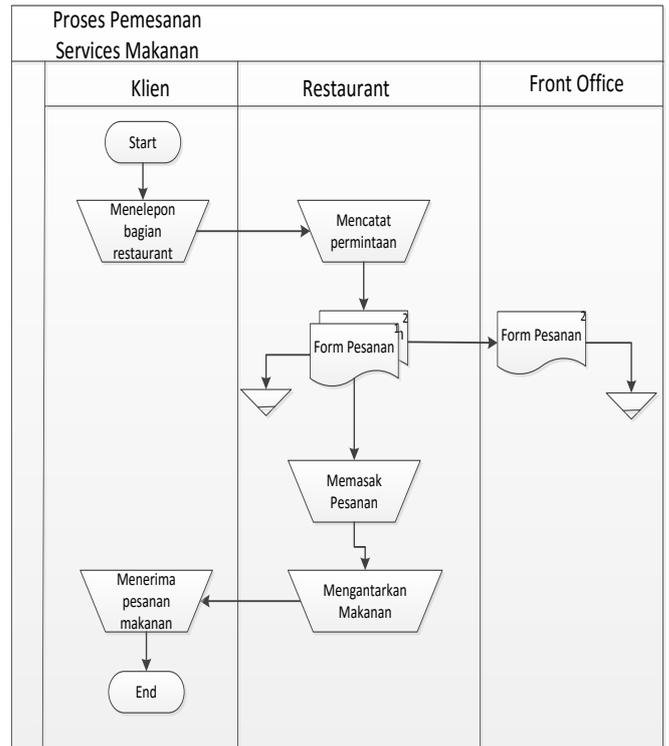
A. Analisis Proses Bisnis

Pada bagian ini membahas analisis proses bisnis dari sistem reservasi, pelayanan *online*, dan perhitungan kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* pada hotel TriJaya Cirebon.

1. Proses Reservasi Hotel (dapat dilihat pada Gambar 1)
 - a. Klien datang ke lokasi hotel
 - b. Klien mendatangi bagian *front office* untuk memesan kamar
 - c. *Front office* mengecek apakah kamar masih tersedia atau sudah penuh
 - d. Jika kamar sudah penuh maka proses reservasi hotel berakhir
 - e. Jika kamar masih tersedia klien akan menentukan apakah harga dan fasilitas sesuai dengan yang diinginkan
 - f. Jika tidak sesuai maka proses reservasi berakhir
 - g. Jika sesuai maka *front office* meminjam KTP klien untuk pengisian data pemesanan kamar
 - h. Klien menyerahkan KTP kepada *front office*
 - i. Bagian *front office* mengambil dan mengisi form pemesanan kamar
 - j. Kemudian *front office* mengembalikan KTP kepada klien
 - k. Form pemesanan kamar disimpan oleh *front office* sebagai arsip
 - l. *Front office* mengambil dan menyerahkan kunci kamar kepada klien
 - m. Klien menerima kunci kamar hotel



Gambar 1 Proses Reservasi Hotel

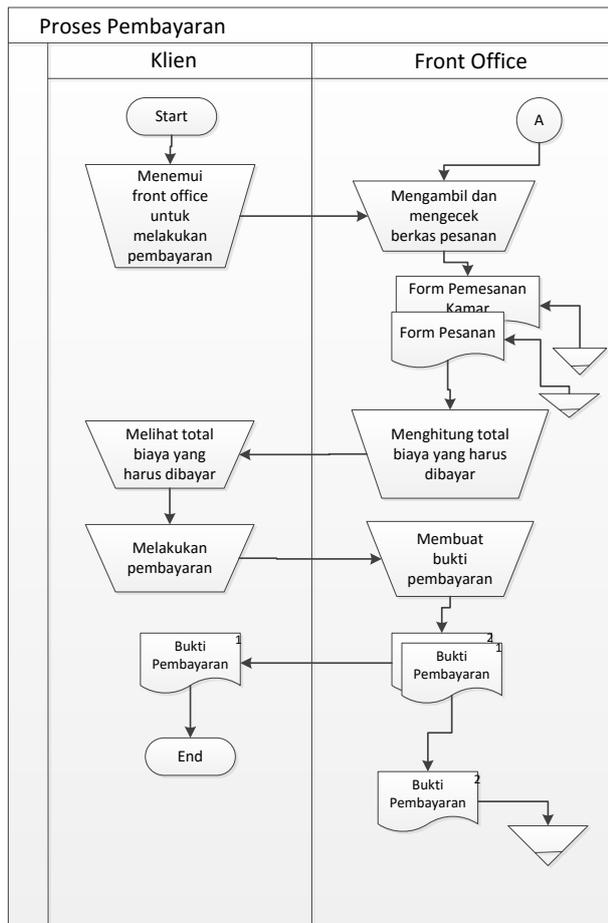


Gambar 2 Proses Pemesanan Service Makanan

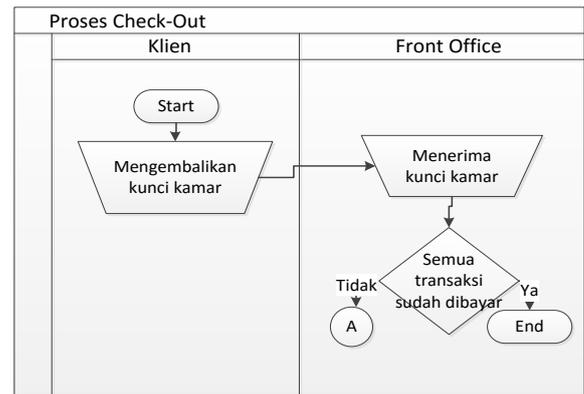
2. Proses Pemesanan Service Makanan (dapat dilihat pada Gambar 2)

- a. Klien menelepon bagian *restaurant* untuk memesan makanan
- b. Bagian *restaurant* mencatat pesan klien pada form pesanan
- c. Form pesanan disimpan bagian *restaurant* sebagai arsip
- d. Form pesanan *copy* disimpan bagian *front office* sebagai arsip
- e. Bagian *restaurant* memasak makanan dan menyajikannya
- f. Bagian *restaurant* mengantarkan service makanan ke kamar klien
- g. Klien menerima pesanan makanan

3. Proses Pembayaran (dapat dilihat pada Gambar 3)
 - a. Klien menemui bagian *front office* untuk melakukan pembayaran
 - b. Bagian *front office* mengambil dan mengecek berkas pesanan
 - c. Kemudian bagian *front office* menghitung total biaya yang harus dibayar
 - d. Klien melihat total biaya
 - e. Kemudian klien melakukan pembayaran dan diserahkan kepada *front office*
 - f. Lalu *front office* membuat bukti pembayaran
 - g. Bukti pembayaran diserahkan kepada klien
 - h. Bukti pembayaran *copy* disimpan *front office* sebagai arsip



Gambar 3 Proses Pembayaran



Gambar 4 Proses Check Out

B. Analisis Metode Penelitian

Untuk mengetahui kualitas Hotel TriJaya dalam memenuhi harapan pelanggan digunakan metode *Servqual*. Tahapan proses analisa metode *servqual* dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Proses Analisa Metode *Servqual*

4. Proses Check Out (dapat dilihat pada Gambar 4)

- Klien mengembalikan kunci kamar ke pada *front office*
- Front office* menerima kunci kamar
- Front office* mengecek apakah semua transaksi sudah dibayar
- Jika belum maka dilakukan proses pembayaran
- Jika sudah maka proses selesai

1. Pengumpulan Data

Untuk menghitung kepuasan pelanggan digunakan metode *servqual*. Sebelum dilakukan perhitungan dibutuhkan data survey. Survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara pengisian kuesioner pada pelanggan hotel TriJaya yang sedang menginap melalui website. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan yang disusun berdasarkan 5 kategori objek *servqual* yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dimana untuk objek *Tangible* terdapat 4 buah pertanyaan, untuk objek *Reliability* terdapat 3 buah pertanyaan, untuk objek *Responsiveness* terdapat 3 buah pertanyaan, untuk objek *Assurance* terdapat 2 buah pertanyaan, dan untuk objek *Emphaty* terdapat 3 buah pertanyaan. Berikut pertanyaan (atribut) masing-masing dimensi *servqual*, sebagai pertanyaan keusioner (dapat dilihat pada Tabel I).

TABEL I
KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Dimensi	Var	Atribut	SP	P	CP	TP	STP
Tangibles (Bukti Langsung)	Q ₁	Kondisi gedung yang baik					
	Q ₂	Kelengkapan fasilitas yang tersedia					
	Q ₃	kamar dalam keadaan bersih dan nyaman					
	Q ₄	Lokasi strategis					
Reliability (keandalan)	Q ₅	ketepatan waktu pelayanan					
	Q ₆	Prosedur pelayanan jelas					
	Q ₇	kesesuaian fasilitas yang diterima dengan yang ditawarkan sebelumnya					
Responsiveness (daya tanggap)	Q ₈	karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan					
	Q ₉	karyawan melayani dengan cepat					
Assurance (jaminan)	Q ₁₀	karyawan memberikan informasi dengan jelas					
	Q ₁₁	kenyamanan kamar					
	Q ₁₂	keamanan di lingkungan sekitar (misal:kendaraan yang di parkir)					
Emphathy (empati)	Q ₁₃	Keramahan, kesopanan dan sikap bersahabat karyawan terhadap pelanggan					
	Q ₁₄	kemudahan pelanggan menghubungi dan berkomunikasi dengan karyawan					
	Q ₁₅	karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan					

Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dikelompokkan berdasarkan 2 kategori yaitu

ekspektasi dan persepsi, dimana jawaban terhadap pertanyaan tersebut akan di nilai berdasarkan skala *likert* 5 poin yaitu untuk kategori ekspektasi (harapan) terdiri dari jawaban Sangat Penting, Penting, Cukup Penting, Tidak Penting, dan Sangat Tidak Penting. Untuk kategori persepsi (kenyataan) terdiri dari jawaban Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Masing-masing jawaban akan diberi nilai dengan cara pembobotan seperti pada Tabel II.

TABEL II
KATEGORI PENILAIAN DAN BESAR BOBOT

Kategori	Jawaban	Bobot
Ekspektasi/ Harapan	Sangat Penting (SP)	5
	Penting (P)	4
	Cukup Penting (CP)	3
	Tidak Penting (TP)	2
	Sangat Tidak Penting (STP)	1
Persepsi / Kenyataan	Sangat Puas (SP)	5
	Puas (P)	4
	Cukup Puas (CP)	3
	Tidak Puas (TP)	2
	Sangat Tidak Puas (STP)	1

2. Perhitungan Dengan Metode *Servqual* dan IPA

Data yang telah terkumpul, kemudian dicari rata-ratanya dengan menjumlah nilai dari masing-masing atribut(pertanyaan) dibagi dengan jumlah responden. Setelah itu, dicari nilai GAP dengan mengurangi rata-rata nilai persepsi dengan rata-rata nilai ekspektasi. Hasil perhitungan akan dijumlah dan ditemukan nilai tengahnya.

Berikut adalah tahap-tahap perhitungan dari pengumpulan hasil survey kepuasan pelanggan hingga pengelompokan prioritas:

TABEL III
GAP SERVQUAL

Atribut	Rata-rata persepsi	Rata-rata Ekspektasi	GAP
Q1	4.333	4.75	-0.417
Q2	3.833	4.333	-0.5
Q3	3.833	4.333	-0.5
Q4	3.333	4.25	-0.917
Q5	3.417	4.333	-0.916
Q6	2.917	4.083	-1.166
Q7	3.75	3.917	-0.167
Q8	4	4.167	-0.167
Q9	3.917	4.25	-0.333
Q10	3.333	3.917	-0.584
Q11	4.333	4.75	-0.417
Q12	3.75	4.417	-0.667
Q13	4.167	4.333	-0.166
Q14	4.25	4.25	0
Q15	3.833	4.25	-0.417
jumlah	56.999	64.333	-7.334
c.line	3.7999333	4.288866667	-0.4889333

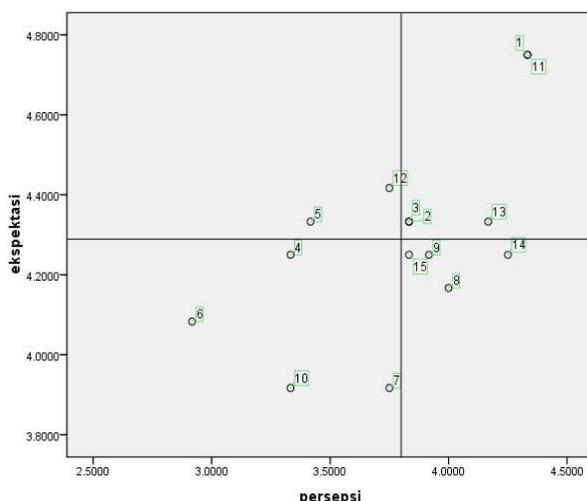
Tabel III merupakan hasil perhitungan GAP *Servqual* dari data hasil survey kepuasan pelanggan. Berdasarkan Tabel III maka dapat diketahui bahwa setiap yang bernilai negatif berarti atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan. Dari data ini kemudian dilakukan analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan dari setiap atribut yang ada, yaitu dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Pengelompokan Prioritas dengan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dari Tabel III kemudian masing-masing nilai atribut dapat dikelompokkan termasuk dalam kuadran I, II, III atau IV.

Gambar 6. merupakan hasil pemetaan dari nilai persepsi (x) dan ekspektasi (y) yang membentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan.

- Kuadran I, merupakan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksana baik oleh perusahaan atau dapat dikatakan juga sebagai prioritas utama
- Kuadran II, merupakan atribut yang dianggap penting dan pelanggan puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan atau dapat dikatakan juga sebagai pertahankan prestasi.
- Kuadran III, merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan belum terlaksana dengan baik oleh perusahaan atau dapat dikatakan juga sebagai prioritas rendah.
- Kuadran IV, merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan.



Gambar 6. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pelanggan

4. Kesimpulan pengelompokan Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan
Dari Gambar 6 maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Kuadran I - prioritas utama. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - [Q5] Ketepatan waktu pelayanan – *Reliability*
 - [Q12] Keamanan di lingkungan sekitar – *Assurance*
- Kuadran II - pertahankan prestasi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - [Q1] Kondisi gedung yang baik – *Tangibles*
 - [Q2] Kelengkapan fasilitas yang tersedia – *Tangibles*
 - [Q3] Kamar dalam keadaan bersih dan nyaman – *Tangibles*
 - [Q11] Kenyamanan kamar – *Assurance*
 - [Q13] Keramahan, kesopanan dan sikap bersahabat karyawan terhadap pelanggan – *Emphathy*
- Kuadran III - prioritas rendah. Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini adalah :
 - [Q4] Lokasi strategis – *Tangibles*
 - [Q6] Prosedur pelayanan jelas – *Reliability*
 - [Q7] Kesesuaian fasilitas yang diterima dengan yang ditawarkan sebelumnya – *Reliability*
 - [Q10] Karyawan memberikan informasi dengan jelas – *Responsiveness*
- Kuadran IV - berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
 - [Q8] Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan – *Responsiveness*
 - [Q9] Karyawan melayani dengan cepat – *Responsiveness*
 - [Q14] Kemudahan pelanggan menghubungi dan berkomunikasi dengan karyawan – *Emphathy*
 - [Q15] Karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan – *Emphaty*

C. Arsitektur Sistem

Berikut ini adalah arsitektur sistem yang terdiri dari *use case diagram*, *activity diagram*, dan aplikasi.

1. Use Case Diagram

Use Case Diagram pada sistem reservasi, pelayanan *online*, dan perhitungan kepuasan pelanggan terdiri dari 4 aktor. Masing-masing aktor dapat mengakses berbagai fitur yang disediakan. Untuk Klien dapat melakukan reservasi, pembayaran, pemesanan makanan, konfirmasi pemesanan makanan, melakukan survey, memanggil service, dan mengubah username dan password. Front Office dapat mengakses reservasi hotel, konfirmasi pembayaran, melihat data pelanggan, *check in* dan *check out*. Pada bagian *restaurant* dapat mengubah status pesanan, melihat report transaksi dan

mengelola menu *restaurant*. Untuk Pemilik dapat mengelola survey, mengelola user, mengelola kamar, mengelola tipe kamar, mengelola fasilitas dan melihat report transaksi. Dapat dilihat pada Gambar 6.

2. Activity Diagram

Activity Diagram untuk aplikasi ini dapat dilihat pada Gambar 8-10. *Activity Diagram* yang diberikan merupakan bagian utama yang mewakili sistem reservasi, pelayanan *online*, dan perhitungan kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* pada Hotel Trijaya Cirebon.

Reservasi Kamar Hotel

Setiap klien yang mengakses website dapat melakukan reservasi kamar hotel dengan melakukan pengisian tanggal *check in* dan *checkout*, jumlah kamar yang ingin dipesan dan jumlah orang yang menginap. Kemudian memilih kamar yang akan pesan dan melakukan pengisian data diri. (dapat dilihat pada Gambar 8).

Pemesanan Service Makanan

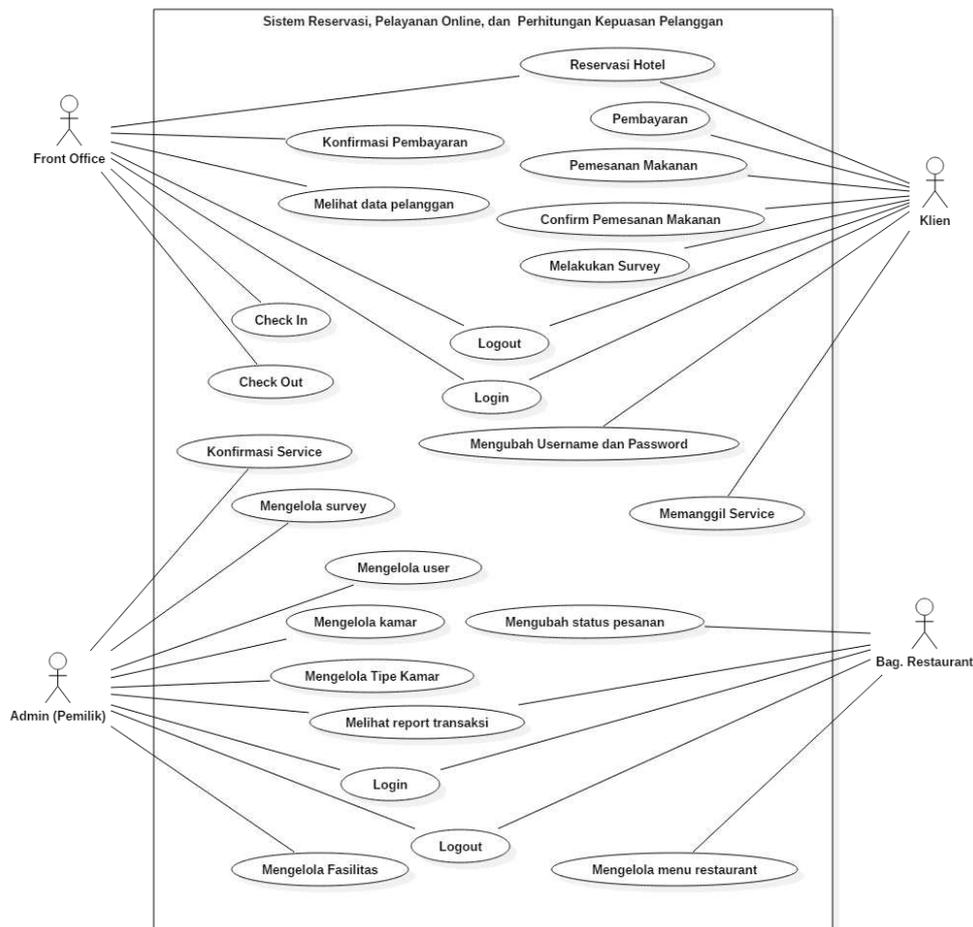
Setiap klien yang sedang menginap di hotel dapat melakukan pemesanan makanan secara *online* melalui website. Setiap klien yang melakukan pemesanan pertama akan mendapatkan status *waiting*, sedang dalam proses dengan status *confirm*, dan pesanan yang sudah selesai akan mendapat status *served*. (dapat dilihat pada Gambar 9).

Pengisian Survey

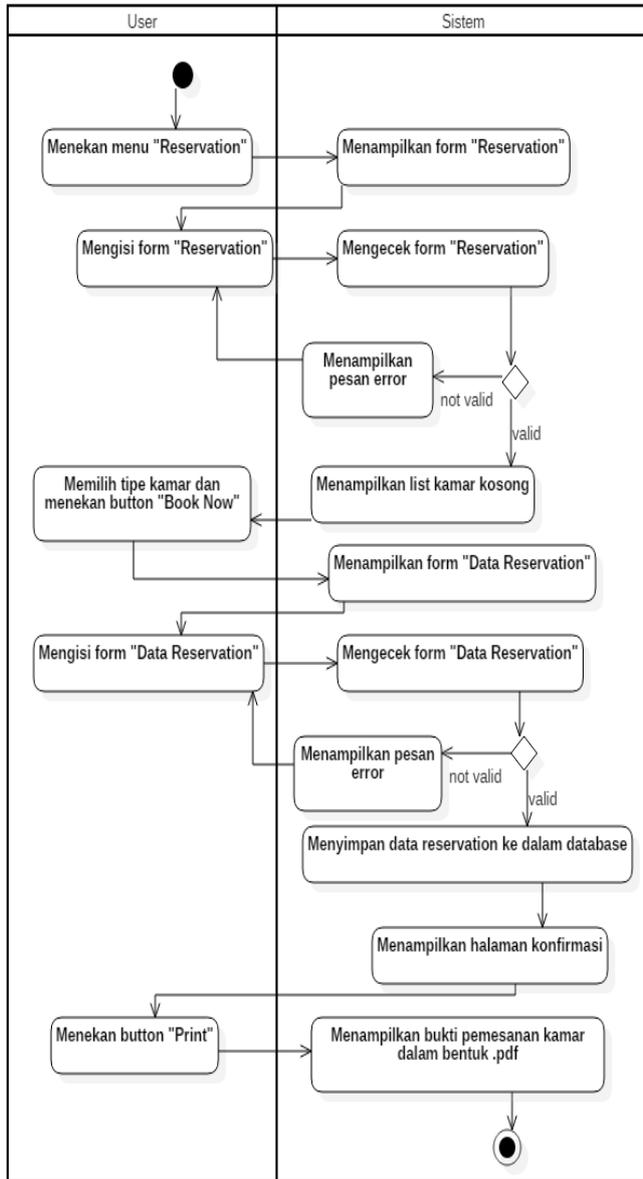
Klien yang sedang menginap di hotel diminta untuk mengisi survey kepuasan pelanggan dimana hasil surveynya akan digunakan untuk perhitungan kepuasan pelanggan dengan metode *servqual*. (dapat dilihat pada Gambar 10).

3. Entity Relationship Diagram

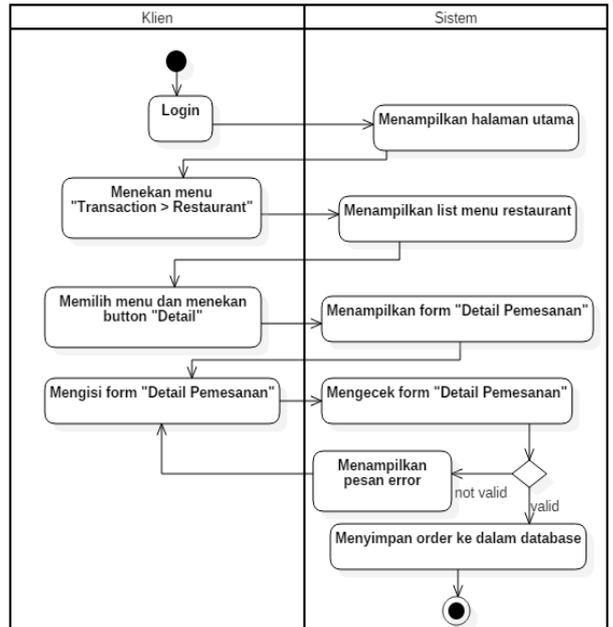
Gambar 11 Mengambarkan ERD dari sistem reservasi, pelayanan *online*, dan perhitungan kepuasan pelanggan dengan metode *servqual* pada Hotel TriJaya Cirebon. Terdapat 19 tabel dengan masing-masing relasinya.



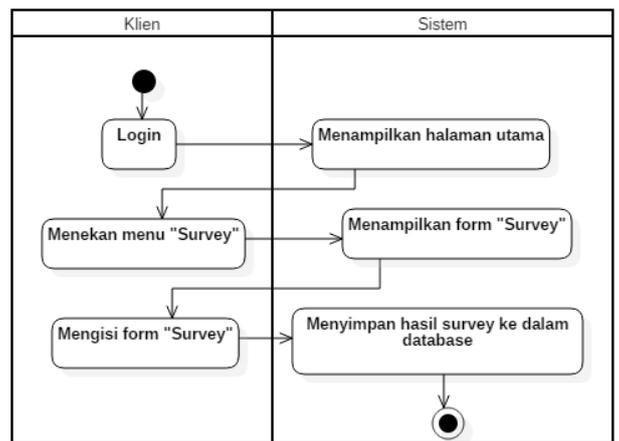
Gambar 7 Use Case Sistem Reservasi, Pelayanan *Online*, dan Perhitungan Kepuasan Pelanggan



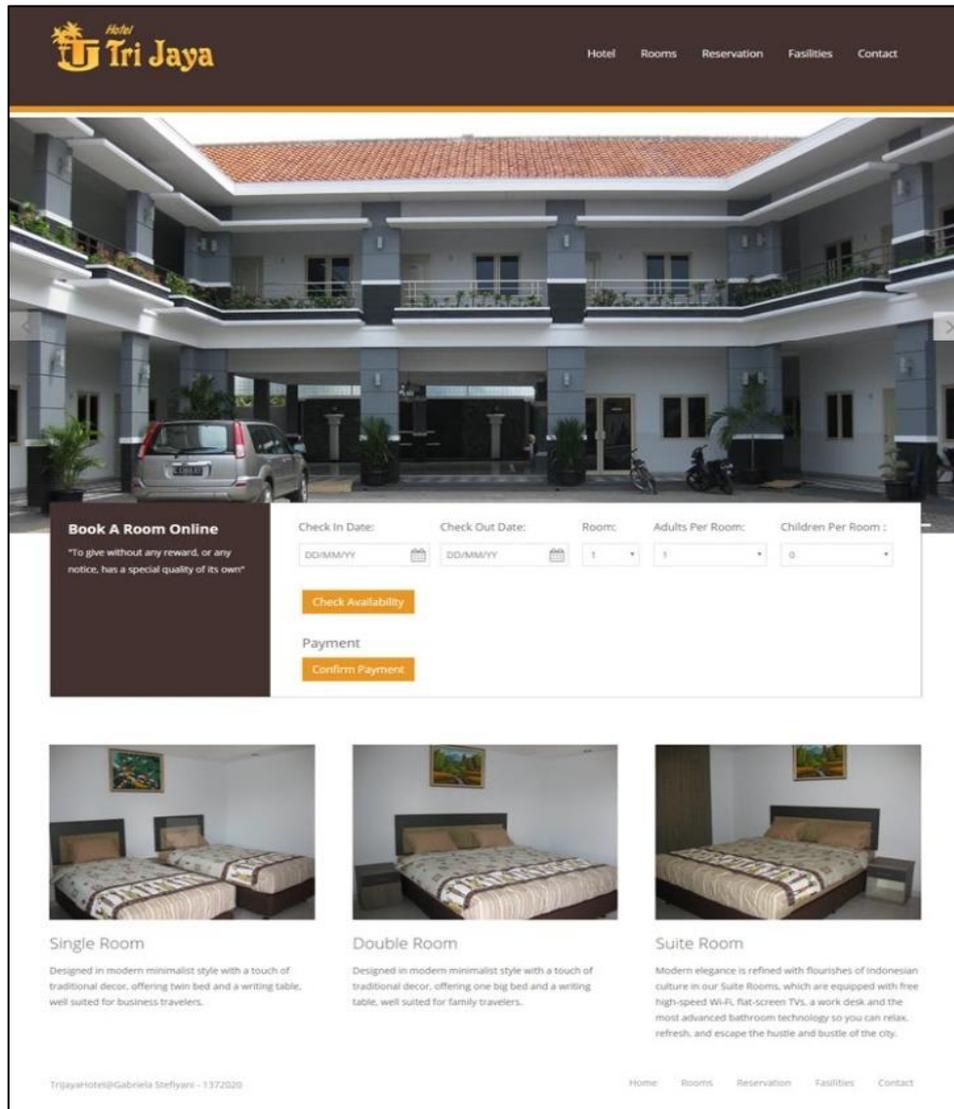
Gambar 8. Activity Diagram Reservasi Kamar Hotel



Gambar 9. Activity Diagram Pemesanan Service Makanan



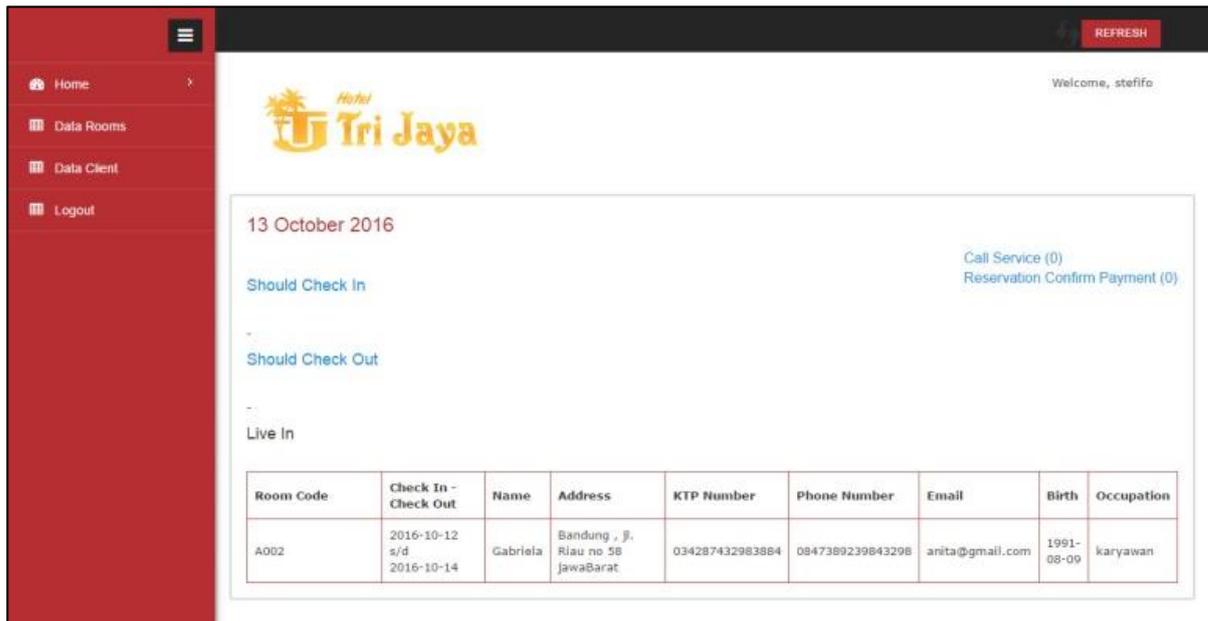
Gambar 10. Activity Diagram Pengisian Survey



Gambar 12. Halaman Utama Klien (Guest)



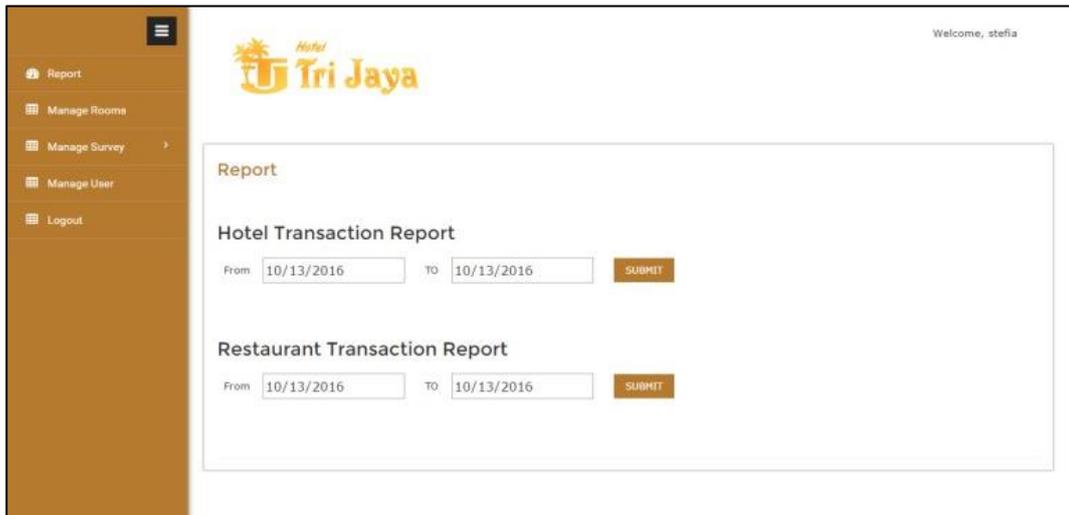
Gambar 13. Halaman Utama Klien



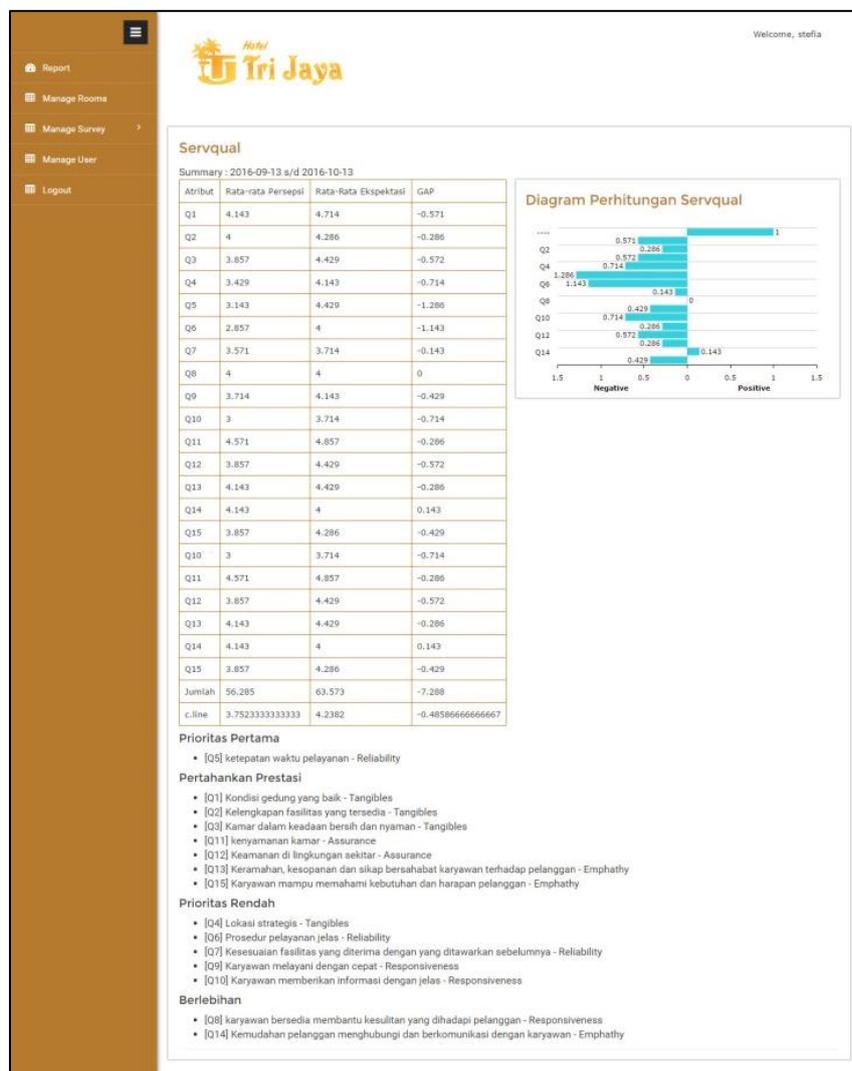
Gambar 14. Halaman Utama Front Office



Gambar 15. Halaman Utama Bagian Restaurant



Gambar 16. Halaman Utama Pemilik



Gambar 17. Perhitungan Survey

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari pelaksanaan penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi dapat membantu klien untuk mencari informasi hotel TriJaya dan melakukan reservasi secara on line.
2. Aplikasi dapat membantu admin (*front office* dan bagian *restaurant*) dalam proses pengelolaan dan pelayanan pelanggan kamar hotel.
3. Aplikasi dapat membantu pemilik dalam proses pengumpulan data tentang kepuasan konsumen, mengontrol prioritas pelayanan untuk peningkatan kualitas hotel dengan metode *servqual*.

B. Saran

Adapun beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan aplikasi di masa yang akan datang, antara lain :

1. Perlu ditingkatkan kembali keamanan data agar informasi-informasi dapat terjaga dengan baik.
2. Mengembangkan Fitur *email gateway* dan *sms gateway* untuk kepentingan marketing dengan *mensubscribe* informasi-informasi baru dari hotel.TriJaya.
3. Dari hasil analisa survei metode *servqual* dapat dikembangkan fitur-fitur fasilitas hotel dan infrastruktur hotel untuk meningkatkan kualitas hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chr.Jimmy L Gaol, *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Grasindo, 2008.
- [2] Prof. Dr.Ir Marimin , Ir. Hendri Tanjung, and Haryo Prabowo, *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Grasindo, 2006.
- [3] Agustinus Darsono, *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2011.
- [4] Agustinus Darsono , *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia, 2010.
- [5] Ardjuno Wiwiho, *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- [6] Diana Puspita Sari and Andry Hermawan, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode Serqual dan Triz (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani)," vol. VII, Mei 2012.
- [7] Iriani and Dennis Pudya Adi P, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel dan Restaurant Telengria Pacitan dengan Metode Servqual dan Fuzzy," Juli 2012.
- [8] Husein Umar, *Metode riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [9] Arini T Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Grup), 2014.
- [10] Dorling Kindersley, *Introduction to Computer Science*. India: Pearson Education, 2009.
- [11] D Jewell et al., *Electronic Resource Management*. Washington DC: Digital Library Federation, 2008.
- [12] Rosa A.S and Shalahuddin M, *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung: Informatika Bandung, 2013.
- [13] Sholehul Azis, *Gampang dan Gratis Membuat Website : Web Personal, Organisasi dan Komersil*. Jakarta: Lembar Langit Indonesia Group, 2013.
- [14] Priyanto Hidayatullah and Jauhari Khairul Kawistara, *Pemrograman Web*. Bandung, Informatika, 2014.
- [15] Anhar , *Panduan menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak*. Jakarta: Mediakita, 2010.
- [16] Limaye M.G, *Software Testing Principles, Techniques and Tools*. New Delhi: Tata McGraw-Hill, 2009.