

Industrial Management

## Tahap Informasi, Kreatif, dan Analisa Pada Rekayasa Nilai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel

Muhammad Fazri Pasaribu<sup>1\*</sup>, Riana Puspita<sup>2</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Medan, Medan-Indonesia  
Jl. Gedung Arca No. 52, Medan, 20217

\*Corresponding Author : <sup>1</sup>fazri291171@gmail.com; <sup>2</sup>riana.puspita@ymail.com

**Abstrak** – *Persaingan hotel semakin hari semakin meningkat. Agar Hermesone Hotel tetap eksis sebagai Hotel pertama di Subulussalam-Aceh, sudah seharusnya Hermesone Hotel terus berbenah diri untuk peningkatan pelayanannya agar tidak ditinggalkan para tamu. Penerapan Metode Rekayasa Nilai merupakan suatu pendekatan yang bersifat kreatif dan sistematis dari sejumlah teknik yang telah ditentukan atau yang telah direkomendasikan. Terdapat 5 tahapan dalam rencana kerja penerapan metode rekayasa nilai yaitu: tahap informasi, tahap kreatif, tahap analisa, tahap pengembangan dan tahap rekomendasi. Dengan menggunakan Metode Rekayasa Nilai, hasil sementara dari penelitian ini adalah pada tahap informasi diperoleh dua fungsi dalam pelayanan hotel yaitu pelayanan dan fasilitas, pada tahap kreatif diperoleh desain awal dan dua desain usulan dan pada tahap analisa dapat disimpulkan beberapa keuntungan dan kerugian dari beberapa alternative yang dibuat dan dibuatkan bobot masing-masing criteria.*

**Kata Kunci:** *Rekayasa Nilai, Kualitas Pelayanan*

### 1 Pendahuluan

Hotel merupakan bisnis yang sangat berkembang di era global ini, bukan saja dikarenakan hotel merupakan tempat pertama yang akan dicari oleh seseorang ketika melakukan perjalanan ke suatu tempat sehingga memberikan peluang bisnis yang sangat besar, tetapi juga merupakan industri jasa yang dapat merangkul beberapa industri jasa lain di dalamnya seperti sewa gedung, sarana olah raga, restoran, dan sarana penunjang lainnya yang menyebabkan pangsa pasarnya akan semakin luas.

Sebagai sebuah industri, hotel juga dituntut untuk terus memperbaiki diri agar senantiasa menghasilkan keuntungan yang berkesinambungan. Untuk mencapai keadaan yang diinginkan, yaitu keuntungan dan kesinambungan, maka perlu bagimanajemen hotel untuk mengelolanya dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi konsumen.

Banyak faktor yang dapat mengakibatkan tamu/pelanggan berkunjung atau tidak ke sebuah hotel.

Salah satunya adalah pelayanan, yang merupakan faktor yang sangat penting dalam bisnis jasa. Pelayanan adalah segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu produk maupun jasa. Kepuasan konsumen akan menjadi salah satu tolak ukur dalam menyampaikan suatu pelayanan sehingga dapat memberikan motivasi untuk konsumen agar menggunakan kembali layanan jasa itu. Namun tanggapan kepuasan pelayanan selalu berkaitan dengan apa yang telah diberikan oleh konsumen sebagai pengganti dari pelayanan tersebut. Dengan kata lain konsumen akan membandingkan kesesuaian antara apa yang telah diberikan untuk membayar pelayanan dengan apa yang telah ia dapatkan/rasakan setelah menggunakan layanan/jasa tersebut. Sehingga nilai pelayanan akan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen.

Hermes One Hotel Subulussalam adalah salah satu hotel yang berada di kota Subulussalam dan yang pertama. Saat ini sudah ada beberapa hotel dan penginapan yang sewaktu-waktu akan menyaingi hotel

tersebut. Dikarenakan Kota Subulussalam-Aceh bukan daerah tujuan wisata, maka tamu-tamu hotel kebanyakan adalah transit ke Aceh Selatan atau Aceh Barat, dan tamu bisnis, sehingga tamu tidak sebanyak di daerah wisata. Agar tetap bertahan keberadaannya dengan sedikitnya tamu tersebut tentu diperlukan suatu strategi untuk peningkatan pelayanan.

Rekayasa Nilai merupakan suatu pendekatan yang bersifat kreatif dan sistematis dari sejumlah teknik untuk mengidentifikasi fungsi-fungsi suatu produk atau jasa dengan memberi nilai terhadap masing-masing fungsi yang ada serta mengembangkan sejumlah alternatif yang memungkinkan tercapainya fungsi tersebut dengan total biaya minimum. Dengan kata lain, Rekayasa Nilai dapat digunakan sebagai jalan keluar perencanaan suatu produk atau jasa dengan biaya yang lebih murah dan tidak menghilangkan fungsi utama dari produk tersebut.

Permasalahannya adalah bagaimana upaya meningkatkan nilai pelayanan dengan menerapkan rekayasa nilai dengan batasan yang digunakan yaitu:

1. Obyek penelitian ini adalah tamu yang menginap, pihak manajemen dan karyawan hotel.
2. Metode yang digunakan adalah Rekayasa Nilai dengan menggunakan tiga tahapan dalam rencana kerja rekayasa nilai yaitu: tahap informasi, tahap kreatif, tahap analisa.

Dari permasalahan tersebut setelah dilakukan penelitian diharapkan dapat diketahui alternatif desain konsep sehingga bermanfaat dalam upaya peningkatan nilai pelayanan di hotel.

## 2 Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Rekayasa Nilai (*Value Engineering*)

Menurut Rochmanhadi [1], *Value Engineering* (Teknik Penilaian) adalah suatu teknik manajemen yang telah teruji yang menggunakan pendekatan sistematis dan suatu upaya yang diatur sedemikian rupa untuk menganalisa fungsi suatu item atau masalah atau sistem dengan tujuan untuk memperoleh fungsi yang diminta dengan biaya kepemilikan total yang paling kecil, tentu saja disesuaikan dengan persyaratan permintaan penampilan, rehabilitas, kualitas dan kemudahan untuk pemeliharaan suatu proyek.

Menurut Zimmerman [2] Rekayasa nilai (*Value engineering*) adalah suatu teknik manajemen yang menggunakan pendekatan sistematis untuk mencapai keseimbangan fungsional terbaik antara biaya, keandalan dan penampilan dari suatu sistem atau produk.

Menurut Soeharto [3] Definisi rekayasa nilai dari *Society of American Value Engineers*, Rekayasa nilai adalah usaha yang terorganisasi secara sistematis dan mengaplikasikan suatu teknik yang telah diakui, yaitu teknik mengidentifikasi fungsi produk atau jasa yang bertujuan memenuhi fungsi yang diperlukan dengan harga yang terendah (paling ekonomis).

### 2.2 Tujuan Rekayasa Nilai

Dalam makalah "Perancangan Ulang Produk TV Bracket" oleh Haryo Santoso disebutkan bahwa tujuan dari rekayasa nilai (*Value Engineering*) adalah untuk mengukur nilai dari suatu produk pada tingkat biaya yang dapat diterima dan untuk mengeliminasi aspek yang tidak menambah nilai produk. Nilai produk disini didefinisikan sebagai perbandingan antara kepentingan (*Importance*) atau keberartian (*Worth*) produk dengan biaya (*cost*) produk tersebut.

### 2.3 Rencana Kerja Rekayasa

Rencana kerja rekayasa nilai (*Value Engineering*) adalah rencana yang telah diatur sedemikian rupa untuk pelaksanaan membuat studi *Value Engineering*, termasuk saran-saran perubahan yang harus dilaksanakan dari suatu desain. Langkah-langkah rencana kerja rekayasa nilai menurut Soeharto [3] adalah:

#### 1. Tahap Informasi

Tahap informasi dari proses rekayasa nilai meliputi:

- a. Merumuskan masalah, merupakan langkah awal sebelum mengumpulkan informasi, harus ada kejelasan dan pengertian tentang masalah yang dihadapi.
- b. Mengumpulkan informasi dan fakta, yaitu mengumpulkan informasi dan merumuskan jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan kegunaan, biaya, harga dan fungsi dari objek yang diselidiki.
- c. Mengenal objek (produk) dengan mengkaji fungsi dan mencatat biaya, yaitu setelah menggali informasi, kegiatan rekayasa nilai dilanjutkan dengan pengenalan fakta objek dari berbagai aspek, seperti: *engineering*, pengadaan, pabrikasi, fungsi dan biaya.

#### 2. Tahap Spekulasi

Pada tahap ini kemungkinan lain dianalisis dengan menanyakan apakah ada alternatif lain yang dapat memenuhi fungsi atau kegunaan yang sama. Alternatif yang diusulkan mungkin didapat dari pengurangan komponen, penyederhanaan, ataupun modifikasi dengan tetap mempertahankan fungsi utama dari objek.

Disini dipraktikkan *brainstorm* dan mendorong penggunaan imajinasi dan pemunculan ide-ide baru. *Brainstorm* dimaksudkan untuk mengutarakan ide (gagasan) tanpa memikirkan praktis tidaknya atau sulit tidaknya untuk diimplementasikan. Pada saat *brainstorm* berlaku hal-hal berikut:

- Mengutarakan ide sebebaskan mungkin.
- Tidak mengkritik suatu usulan atau pendapat.
- Menunda suatu saran yang bersifat *judgment*.

Tujuannya adalah mendengarkan dan mencatat ide atau pemikiran sebanyak mungkin tanpa mengkritiknya, kemudian melakukan analisis.

Sistematika langkah-langkah pada tahap spekulasi rekayasa nilai, yang berurusan dengan mencari berbagai macam alternatif yang memenuhi fungsi objek, yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Pusatkan perhatian dan pemikiran khusus ke masalah fungsi. Munculkan beberapa ide untuk maksud tersebut dengan fungsi dasar tidak diubah.
  - b. Yang dicari pada tahap ini adalah ide. Jadi, bukan keputusan mengenai bisa tidaknya ide tersebut diterima.
  - c. Mencatat semua masukan, meneliti apakah ada yang sama atau dapat dikombinasikan.
  - d. Mengkaji adakah fungsi kedua yang dapat dikurangi atau bahkan dihilangkan.
3. Tahap Analisa  
Proses ini berurusan dengan memilih dan mengadakan keputusan (*judgment*) yang akan memberi jalan kepada pengembangan yang bisa diimplementasikan. Guna menangani tahap analisis diperlukan personil dengan pengalaman dan pengetahuan yang berspektrum luas dan berkaitan dengan objek yang dikaji, seperti latar belakang, *familiarity* dengan objek atau yang sejenis, teknik-teknik baru dalam memproduksi atau pabrikasi, *constructability*.
4. Tahap Pengembangan  
Pada tahap ini alternatif-alternatif yang terpilih dari tahap sebelumnya dibuat program pengembangannya sampai menjadi usulan yang lengkap. Alternatif yang memiliki aspek teknis paling baik akan dievaluasi lebih lanjut mengenai biaya untuk mendukung usulan pemilihannya.
5. Tahap Penyajian dan Program Tindak Lanjut  
Merupakan tahap akhir proses rekayasa nilai yang terdiri dari persiapan dan penyajian kesimpulan hasil rekayasa nilai kepada yang berkepentingan. Jadi laporan akhir akan berisikan:
- Identifikasi objek atau proyek.
  - Penjelasan fungsi masing-masing komponen dan keseluruhan komponen, sebelum dan sesudah dilakukan rekayasa nilai.
  - Perubahan desain (pengurangan, peningkatan) yang diusulkan.
  - Perubahan biaya.
  - Total penghematan biaya yang akan diperoleh.
6. Tahap Implementasi  
Suatu usulan atau rekomendasi yang dimuat dalam laporan hasil rencana kerja rekayasa nilai, bagaimanapun baiknya tidak akan bermanfaat bila tidak diikuti dengan implementasi. Agar implementasi dapat berjalan lancar sewaktu dilakukan perlu dipikirkan dan direncanakan hal-hal berikut:
- a. Bagaimana keberhasilan akan diukur dan didefinisikan.

- b. Tersedianya sumber daya untuk implementasi (biaya, tenaga atau jam-orang, peralatan dan lain-lain).
- c. Jadwal implementasi.
- d. Organisasi yang melaksanakan implementasi.
- e. Manajemen implementasi.

#### 2.4 Nilai, Biaya, dan Fungsi

Nilai mengandung arti subjektif apalagi bila dihubungkan dengan moral, estetika, sosial, ekonomi dan lain-lain. Dalam rekayasa nilai, nilai hanya dikaitkan dengan ekonomi. Pengertian nilai dibedakan dengan biaya karena:

1. Ukuran nilai ditentukan oleh fungsi atau kegunaannya sedangkan harga atau biaya ditentukan oleh substansi barangnya atau harga komponen-komponen yang membentuk barang tersebut.
2. Ukuran nilai condong ke arah subjektif sedangkan biaya tergantung kepada angka (*monetary value*) pengeluaran yang telah dilakukan untuk mewujudkan barang tersebut.

Ada empat jenis nilai (*value*) yang bisa dipertimbangkan dalam perencanaan menurut Lockyer [4] yaitu:

1. Nilai kegunaan (*Use value*)  
Adalah nilai yang menggambarkan seberapa besar tingkat kegunaan atau tingkat pelayanan yang akan diperoleh akibat terpenuhinya fungsi dari suatu desain produk, pada umumnya sangat tergantung pada sifat dan kualitas produk.
2. Nilai kebanggaan (*Esteem value*)  
Nilai ini dapat membangkitkan kesan atau *image* terhadap konsumen yaitu seberapa besar produk tersebut dapat memberi kepuasan terhadap konsumen untuk memenuhi sifat-sifat khusus produk seperti : daya tarik, keindahan dan *prestise* produk.
3. Nilai tukar (*Exchange value*)  
Nilai ini menunjukkan seberapa besar konsumen mengeluarkan biaya untuk mendapatkan produk tersebut.
4. Nilai biaya (*Cost value*)  
Adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar biaya total yang diperlukan untuk menghasilkan produk serta memenuhi semua fungsi yang diinginkan.

Biaya adalah jumlah segala usaha dan pengeluaran yang dilakukan dalam mengembangkan, memproduksi, dan mengaplikasikan produk. Penghasil produk selalu memikirkan akibat dari biaya terhadap kualitas, reabilitas, dan *maintainability* karena ini akan berpengaruh terhadap biaya bagi pemakai. Biaya pengembangan merupakan komponen yang cukup besar dari total biaya sedangkan perhatian terhadap biaya produksi amat diperlukan karena mengandung sejumlah biaya yang tidak perlu (*unnecessary cost*). Pentingnya analisis biaya bertambah karena rekayasa nilai bertujuan untuk mengetahui hubungan antara fungsi yang diperlukan dan memberikan cara pengambilan

keputusan mengenai usaha-usaha yang diperlukan selanjutnya.

Untuk mengidentifikasinya L.D Miles menerangkan sebagai berikut:

1. Suatu sistem memiliki bermacam-macam fungsi yang dapat dibagi menjadi dua kategori:
  - Fungsi dasar, yaitu alasan pokok sistem itu terwujud. Sifat-sifat fungsi dasar adalah sekali ditentukan tidak dapat diubah lagi. Bila suatu peralatan kehilangan fungsi dasarnya berarti kehilangan nilai jualnya di pasaran.
  - Fungsi kedua (*secondary function*), yaitu kegunaan yang tidak langsung untuk memenuhi fungsi dasar tetapi diperlukan untuk menunjangnya.
2. Untuk mengidentifikasi fungsi dengan cara yang mudah adalah dengan menggunakan kata kerja dan kata benda.

### 2.5 Metode FAST

FAST (*Functional Analysis System Technique*) adalah teknik penyusunan diagram secara sistematis untuk mengidentifikasi fungsi-fungsi dan menggambarkan keterkaitan antar fungsi-fungsi tersebut. Fungsi dinyatakan sebagai gabungan kata kerja dan kata benda. Beberapa istilah yang digunakan pada metode FAST antara lain:

1. Fungsi Utama  
Fungsi ini merupakan fungsi batas yang menggambarkan kegiatan utama yang harus ditampilkan oleh sistem. Tanpa fungsi ini sistem akan kehilangan identitas.
2. Fungsi Bebas  
Fungsi ini keberadaannya tidak tergantung pada fungsi-fungsi lain dan bisa berupa fungsi utama atau fungsi sekunder.
3. Fungsi Pendukung  
Fungsi ini diadakan untuk meningkatkan penampilan dari fungsi-fungsi pada jalur kritis.
4. Fungsi Tingkat Tinggi  
Fungsi ini berada pada bagian paling kiri diagram FAST. Fungsi dasar merupakan fungsi tingkat tertinggi yang berada dalam batas lingkup masalah. Fungsi ini ditemukan dengan pertanyaan "Mengapa fungsi itu harus dilaksanakan?"
5. Fungsi Tingkat Rendah  
Fungsi ini berada pada bagian paling kanan dari fungsi lain pada diagram FAST. Fungsi ini dapat ditambahkan dengan mengajukan pertanyaan "bagaimana fungsi itu dilaksanakan?"
6. Fungsi Jalur Kritis  
Fungsi jalur kritis adalah semua fungsi secara berurutan menjelaskan bagaimana dan mengapa dari fungsi lain dalam urutan tersebut.

### 7. Lingkup Masalah

Adalah batas-batas pembahasan dari masalah yang dihadapi. Pada diagram FAST ditunjukkan sebagai daerah yang dibatasi oleh dua garis vertikal yang masing-masing berbatasan dengan fungsi tingkat tinggi dan tingkat rendah.

## 3 Metodologi Penelitian

Tahapan dalam penelitian untuk penerapan rekayasa nilai dapat dibagi dalam 5 tahapan utama yaitu tahap informasi, tahap kreatif, tahap analisa, tahap pengembangan, dan tahap rekomendasi.

Tahap informasi bertujuan untuk mengetahui seluruh aspek yang berhubungan dengan bagian fasilitas hotel. Pada tahap ini diperoleh informasi mengenai aktivitas rutin dan insidental yang dilakukan, proses dalam memberikan pelayanan, harapan pihak manajemen pada bagian ini, kondisi kerja karyawan dan keluhan yang dirasakan konsumen. Sesuai dengan informasi yang diperoleh, maka dilakukan analisa terhadap fungsi dari bagian ini yang kemudian digambarkan dalam sebuah diagram FAST dan kuisioner.

Tahap kreatif dilakukan dengan mengembangkan sebanyak mungkin ide-ide alternatif yang memenuhi fungsi yang diperlukan. Ide-ide kreatif yang muncul tersebut dapat merupakan gagasan asli, perbaikan terhadap ide yang sudah ada, kombinasi dari beberapa gagasan.

Pada tahap analisa dilakukan evaluasi terhadap alternatif-alternatif yang dihasilkan pada tahap kreatif. Keuntungan dan kerugian dari setiap alternatif yang muncul akan dievaluasi dengan berdasarkan atas beberapa kriteria yang telah ditetapkan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap analisa ini adalah: menyusun alternatif-alternatif yang mungkin untuk dikembangkan lebih lanjut, menilai keuntungan dan kerugian dari alternatif-alternatif tersebut dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu.

Tahap pengembangan dilakukan sebagai persiapan dalam mengimplementasikan alternatif dengan mempertimbangkan faktor teknis dan ekonomis. Pada tahap ini, alternatif terpilih akan dianalisa secara ekonomis untuk mengetahui biaya operasional yang dibutuhkan bagi suatu alternatif. Alternatif yang terpilih pada tahap ini diharapkan memiliki performansi tinggi dengan biaya yang rendah. Selanjutnya dilakukan perbandingan terhadap performansi alternatif dengan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan nilai suatu alternatif. Nilai dari setiap alternatif yang ada kemudian dibandingkan dengan nilai dari desain awal dan kemudian dipilih alternatif dengan nilai tertinggi.

Tahap ini merupakan tahap terakhir yang dilakukan, dimana hasil yang telah dikembangkan akan disajikan

dan direkomendasikan sebagai hasil terpilih dalam tahap pengembangan.

## 4 Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan yang akan diuraikan hanya pada tiga tahapan saja yaitu tahap informasi, tahap kreatif, dan tahap analisa.

### 4.1 Tahap Informasi

Tahap ini menggambarkan keadaan saat ini serta kondisi yang mengakibatkan munculnya permasalahan. Yang termasuk pada tahap ini adalah deskripsi kondisi awal, dalam memberikan pelayanan pada konsumen Hotel melayani restoran, kamar, ruang meeting dan karaoke.

Hotel memiliki beberapa departemen seperti departemen marketing, departemen office, departemen front office, departemen Food and Beverage, departemen security, departemen housekeeping dan departemen engineering.

Hotel Hermesone memiliki 1 ruang meeting dan 1 hall, 87 kamar dan 4 kamar karaoke, dengan jumlah karyawan 48 sehingga apabila pesanan jamuan dalam jumlah besar dan membutuhkan banyak kamar mengakibatkan kurangnya pelayanan diberikan kepada tamu.

### 4.2 Analisa Fungsi

Analisa fungsi dilakukan sebagai pendekatan fungsional terhadap keberadaan pelayanan hotel dan fasilitas yang ada. Fungsi yang mendukung dan menggambarkan keadaan hotel serta fasilitasnya dideskripsikan dalam dua kata yang terdiri atas kata kerja dan kata benda. Analisa fungsi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisa Fungsi

Uraian	Fungsi		Tingkat
	Kata Kerja	Kata Benda	
Pelayanan Hotel	Mempersiapkan	Fasilitas	Primer
	Melayani	Tamu	Sekunder
Fasilitas hotel	Mempersiapkan	fasilitas	Primer
	Mempercepat	Pelayanan	sekunder

### 4.3 Tahap Kreatif

Tahap ini selanjutnya akan dimunculkan alternatif-alternatif yang mungkin untuk melakukan perbaikan sebagai langkah pengembangan terhadap keberadaan dan kondisi pelayanan hotel beserta fasilitas kerja yang ada desain usulan yang telah ada, kemudian akan dinilai keuntungan kerugiannya serta kelayakannya dalam implementasi. Komponen yang terpilih kemudian akan dikombinasikan untuk menghasilkan alternatif yang akan dievaluasi dan dikembangkan lebih lanjut.

### 4.4 Tahap Analisa

Pada tahap ini dilakukan penilaian terhadap alternatif yang muncul berdasarkan kriteria yang ditetapkan melalui penilaian kelayakan dan penilaian evaluasi. Analisa dilakukan tim rekayasa nilai kepada tamu yang menginap di hotel.

### 4.5 Analisa Keuntungan dan Kerugian

Analisa keuntungan dan kerugian, sebagai tahap awal dalam melakukan analisa dilakukan untuk memastikan bahwa alternatif yang benar-benar bermanfaat saja yang akan diperhitungkan pada analisa berikutnya. Dari uraian pada tahap kreatif, maka deskripsi alternatif yang diusulkan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Deskripsi desain awal dan desain alternatif usulan

Alternatif	Desain komponen
Desain Awal (0)	a. Pelayanan hotel b. Adanya akses internet di lobby c. Pelayanan Food and Beverage kesemua outlet d. Informasi hotel dari salescall marketing
Usulan 1	a. Pelayanan Food and Beverage kesemua outlet b. Adannya training untuk karyawan c. Dibuat akses internet ke kamar
Usulan 2	a. Pelayanan Food and Beverage berdasarkan outlet b. Adanya training untuk karyawan c. Informasi hotel melalui website

### 4.6 Analisa matrik kelayakan

Agar fokus analisa terarah pada keadaan yang ada, maka sebelumnya perlu ditentukan kriteria-kriteria yang akan dipertimbangkan dalam penilaian ini. Kriteria yang dipertimbangkan adalah sebagai berikut: keadaan kamar, waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, adanya fasilitas penunjang, kualitas sumber daya manusia, dan keluasan jaringan layanan informasi.

Pada tahap ini dilakukan pembuatan kuisisioner dimana nantinya kuisisioner ini akan disebarakan kepada tamu yang menginap di hotel. Penyebaran kuisisioner dilakukan sebanyak 100 pengunjung yang menjadi responden.

Dari Jumlah 100 kuisisioner yang disebarakan berhasil kembali kepada peneliti adalah 100 lembar, pertanyaan terdiri dari 6 Kriteria: Keadaan Ruangan Kamar, Waktu pelayanan, Ketepatan pelayanan, Adanya Fasilitas Penunjang Hotel, Keramahamtamahan Karyawan, Jaringan Layanan Informasi.

Adapun rekapitulasi hasil penilaian matrik kelayakan yang dilakukan terhadap setiap kriteria sebagai berikutdapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Penilaian Responden Terhadap kriteria

No	Kriteria	Jumlah	Rata-rata
1.	Keadaan Kamar	692	0.183214
2.	Waktu pelayanan	580	0.153561
3.	Ketepatan pelayanan	610	0.161504
4.	Adanya fasilitas penunjang hotel	633	0.167593
5.	Keramahtamahan karyawan	642	0.169976
6.	Jaringan layanan informasi	620	0.164151
	Total	3777	

Hasil perhitungan untuk penentuan tingkat kontribusi masing-masing kriteria adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Kontribusi Masing-masing Kriteria

No	Kriteria	Bobot (%)
1.	Keadaan Kamar	18.32
2	Waktu pelayanan	15.36
3	Ketepatan pelayanan	16.15
4	Adanya fasilitas penunjang hotel	16.76
5	Keramahtamahan karyawan	17.00
6	Jaringan layanan informasi	16.42

## 5 Kesimpulan

Pada tahap informasi diperoleh dua fungsi dalam pelayanan hotel yaitu pelayanan dan fasilitas.

Pada tahap Kreatif diperoleh desain awal yaitu: Pelayanan hotel, adanya akses internet di lobby, pelayanan food and baverage kesemua outlet, informasi hotel dari salescall marketing, dan desain usulan 1 yaitu: pelayanan food and baverage kesemua outlet, adanya training untuk karyawan, dibuat akses internet ke kamar, serta usulan 2 yaitu: pelayanan food and baverage berdasarkan outlet, adanya training untuk karyawan, informasi hotel melalui website

Pada tahap Analisa dapat disimpulkan beberapa keuntungan dan kerugian dari beberapa alternative yang dibuat dan dibuatkan bobot masing-masing kriteria

## Acknowledgements

Terimakasih kepada Kemenristek Dikti dan LPPM-ITM serta bapak Pimpinan Hermes One Hotel Subulussalam yang telah memfasilitasi kegiatan penelitian yang dilakukan.

## References

[1] Rochmanhadi, *Teknik Penilaian Desain (Value Engeneering)*, (Semarang, Indonesia, 1992).

[2] Zimmerman, L.W., dan Glen D. Hart, *Value Engineering a Practical Approach for Owners*, (Penerbit Van Nostrand Reinhold Company, 1982).

[3] Soeharto, Iman, *Manajemen Proyek (Dari Konseptual sampai Operasional)*, (Penerbit Erlangga, 2001).

[4] Keith Lockyer, Alan Muhlemann, dan Jhon Oakland, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1990).