

# MENENTUKAN PRIORITAS PELAYANAN HOTEL ISTANA XII DI ERA COVID 19 MENGGUNAKAN METODE AHP (ANALITICAL HIERARCHY PROCES)

**Jurnatan Syah Mnr**

Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sumatera Utara

[jurnatansyahm95@gmail.com](mailto:jurnatansyahm95@gmail.com)

## Abstrak

*Industri perhotelan saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam melengkapi pariwisata, karena menyediakan akomodasi untuk wisatawan yang menginap. Hotel sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan vital para pelancong selain sebagai fasilitas yang menyediakan jasa penginapan, juga sebagai penunjang perjalanan wisata. Pandemi corona melumpuhkan berbagai industri, khususnya perhotelan dan penerbangan. Banyak perbatasan internasional yang ditutup. Bahkan beberapa wilayah menerapkan jam malam, pandemi akan mempengaruhi kinerja sektor perhotelan selama 4-6 bulan. Tingkat huniannya akan berkurang 25-50% year on year pada semester awal 2020. Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa bobot kriteria utama yang mempunyai bobot terbesar adalah kriteria protokol kesehatan layanan kontak fisik dengan bobot 57,5% kemudian pada Fasilitas covid 19 dengan bobot sebesar 42,5%, sedangkan pada bobot subkriteria terhadap alternatif 4 merupakan bobot tertinggi dengan nilai bobot 44% dan pada subkriteria terhadap alternatif 2 merupakan bobot terendah dengan nilai bobot sebesar 30,07%.*

**Kata-Kata Kunci :** *Hotel, Prioritas Pelayanan, Covid 19, Analytical Hierarchy Process*

## I. Pendahuluan

Industri perhotelan memiliki peran yang sangat penting dalam melengkapi pariwisata, karena menyediakan akomodasi untuk wisatawan yang menginap. Akan tetapi, dengan adanya pandemi corona melumpuhkan berbagai industri, khususnya perhotelan dan penerbangan. Banyak perbatasan internasional yang ditutup. Bahkan beberapa wilayah menerapkan jam malam. Hal ini memaksa pengelola hotel untuk menutup bisnisnya sementara waktu. Tak hanya itu, banyak pihak memprediksi, industri perhotelan membutuhkan waktu bertahun-tahun pulih dari pandemi ini. Akan tetapi, beberapa perusahaan yang berhasil menerapkan kolaborasi virtual lebih mampu beradaptasi dengan kondisi ini. Interaksi antar-tim kini bergeser ke platform virtual dan menjadi populer. Menurut Ferry Salanto Minat responden untuk melakukan perjalanan domestik menurun sebanyak 80% sedang perjalanan internasional sebanyak 86%. Minat untuk menginap di hotel juga turun sebanyak 84%. Sementara itu, survei dari Persatuan Hotel dan Restoran di Indonesia (PHRI) bersama Horwath HTL memprediksi pandemi akan mempengaruhi kinerja sektor perhotelan selama 4-6 bulan. Tingkat huniannya akan berkurang 25-50% year on year pada semester awal 2020. Riset dari *Deloitte* yang bertajuk *Hospitality Impact of COVID-19* merekomendasikan beberapa langkah yang dapat diambil oleh pelaku industri dalam fase new normal. Langkah-langkah tersebut meliputi:

- ❖ Memperhatikan dampak terhadap okupansi dan tingkat pendapatan sembari membuat rencana mitigasi darurat
- ❖ Beradaptasi dan berinovasi secara berkala terhadap situasi yang terus berubah.

Sebagai langkah menyambut era new normal pasca pandemi Covid-19, beberapa sektor menyusun berbagai protokol yang sesuai dengan mengutamakan kesehatan dan kebersihan.

Berdasarkan masalah yang sedang dihadapi, kita dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan mana yang terlebih dahulu harus diperbaiki, dalam hal ini pihak hotel mempunyai kesempatan untuk berkembang pada industri perhotelan ini terutama jika memperbaiki kualitasnya, maka dari itu penulis termotivasi untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dengan bantuan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) sebagai alat bantu untuk menentukan tingkat kepentingan dengan menggunakan dimensi *Service Quality* pada saat membangun struktur hierarki pada bagian kriteria serta digunakan metode *Importance Performance Analysis* sebagai alat bantu untuk menentukan tingkat kinerja, agar dapat menentukan prioritas atribut perbaikan kualitas layanan menurut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

## I. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya bahwa "Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan- persyaratan tersebut." Wijaya, Tony (2011:11).

Selanjutnya Garvin dan Davis menyatakan bahwa "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen." Nasution, (2004:41)

Konsep kualitas sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Pada hakekatnya aspek ini bukanlah satu-satunya aspek kualitas. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Goests dan Davis berpendapat bahwa Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tony, (2011:152).

Menurut Tjiptono & Chandra bahwa : Ada beberapa defenisi kualitas, antara lain kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Tony, (2011:152).

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Sutopo, Suryanto (2006:7-8)

Yamit (2010) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

1. Exellent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
2. Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
3. Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
4. Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.

5. Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
6. Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7. Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution (2004). "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan". Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution (2004) menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, yaitu berpenampilan yang baik dan rapih, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

## 2.3 Perspektif kualitas layanan

Kualitas layanan memiliki sudut pandang atau Perspektif, menurut Sachdev & Verm, dalam Tjiptono (2005) Perspektif pengukuran kualitas pelayanan bisa di kelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal di artikan sebagai *zero defect* ("doing it righth the first time atau kesesuaian dengan persyaratan"), sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan dan customer delight. Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka definisional utama: *performance-based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi pembanding apapun, sebagai konsep *perceived quality* dan *standard based frame work* "konseptualisasi *perceived quality* relatif atau komparatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standard tertentu" (Teas & decarlo, 2004).

Perspektif kualitas menurut Garvin dalam Tjiptono (2005) bisa di klasifikasikan ke dalam lima kelompok, perspektif ini mampu menjelaskan mengapa kualitas dapat di interpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu, ke lima perspektif tersebut yaitu

1. *Transcedental Approach*  
Dalam rancangan ini kualitas dipandang sebagai *innate excellent* yaitu suatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sulit untuk didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*  
Diasumsikan bahwa kualitas merupakan suatu karakteristik atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan atau dapat diukur.

3. *User-based approach*  
Perspektif ini di dasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan keinginan dari seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan suatu produk yang berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing-based approach*  
Perspektif ini lebih bersifat *Supply-based* dalam perspektif ini lebih menekankan kepada penyesuaian atau spesifikasi pada suatu produk baik dalam produksi maupun operasi yang di susun secara internal.
5. *Vale-based approach*  
Pada ancasan ini kualitas di padang berdasarkan aspek pada nilai (*Value*) dan harga (*Price*) kualitas dipandang dari produk yang di minati atau di senangi.

## 2.4 Total Quality Management

Total quality management TQM, kualitas dipandang secara lebih *konferhensif* atau *holistik*, dimana bukan hanya aspek yang berdasarkan hasil saja yang di tekankan, melainkan juga meliputi beberapa aspek yaitu, proses, lingkungan dan sumber daya manusia, perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh (goetsch & davis 1994) yang mendefinisikan kualitas sebagai “ kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait di antaranya lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, serta reputasi dari perusahaan yang berangkat.

## 2.5 Definisi Hotel

Hotel Proprietors Act dalam Sulastiyono (2002), Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman serta fasilitas kamar untuk beristirahat (tidur) kepada orang-orang yang sedang melakukan aktivitas perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya). Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan fasilitas hotel diperuntukkan tidak hanya terbatas pada tamu-tamu yang menginap di hotel saja, akan tetapi kepada setiap orang yang menggunakan fasilitas hotel. Fasilitas penunjang di luar kamar seperti restoran, bar, kolam renang, bisnis *center* dan lainnya dapat dinikmati oleh tamu-tamu yang tidak menginap di hotel.

Tamu hotel adalah setiap orang yang menginap dan atau yang mempergunakan jasa-jasa lainnya yang disediakan oleh pihak hotel. Selain itu, tamu hotel adalah orang yang paling penting di hotel. Tujuan dan harapan hotel, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari usaha perhotelan, tidak tergantung pada hotel tetapi hotel lah yang tergantung padanya.

Dalam kegiatan operasionalnya untuk memenuhi kebutuhan para tamu, hotel menawarkan beberapa produk seperti: kamar tamu (*guest room*), makanan dan minuman (*food and beverage*) dan jasa lainnya. Hotel terbagi menjadi tiga bagian diantaranya yaitu:

1. *Transient Hotel* adalah hotel yang letak lokasinya di tengah kota, jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk tujuan urusan bisnis dan turis.
2. *Residential Hotel* adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya., dan disewakan secara bulanan atau tahunan, menyediakan kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar
3. *Resort Hotel* adalah hotel yang pada umumnya berlokasi di tempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Direktorat Jenderal Pariwisata Indonesia mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86), membedakan hotel menjadi hotel berbintang dan hotel tidak berbintang (kelas melati). Persyaratan sebagai hotel berbintang antara lain mencakup:

## 2.6 Fisik

- a. Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu:
  - 1) Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang
  - 2) Hotel sedang, memiliki lebih dari 25 dan kurang dari 100 kamar
  - 3) Hotel menengah, memiliki lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar
  - 4) Hotel besar, memiliki lebih dari 300 kamar
- b. Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan, fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerima tamu, dapur, toilet dan telepon umum
- c. Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun bagi pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen/bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan
- d. Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kekedapan terhadap api, kekedapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel, tata letak ruang dan ukuran ruang

## 2.7 Operasional/Manajemen

- a. Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercantum dalam organisasi

- b. Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

## 2.8 Pelayanan

- a. Keramahtamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel
- b. Pelayanan yang diberikan mengacu pada kebutuhan dan keinginan tamu
- c. Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.

Segala persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah hotel di Indonesia termuat dalam buku peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel yaitu (SK. No. KM 37/PW.304/MPPT-86), pemerintah akan memeriksa penginapan yang diajukan oleh pemiliknya untuk memperoleh pengakuan sebagai hotel, dan selanjutnya memberikan surat pengakuan dan menetapkan golongan hotel tersebut jika segala persyaratannya dipenuhi oleh pihak hotel. SK Direktorat Jenderal Pariwisata itu juga mengatur jenis penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, yang disebut hotel melati.

Disamping hotel berbintang melati, terdapat juga jenis penginapan lain dengan nama wisma, *home stay*, losmen, dan lain sebagainya. Maka peraturan itu mengklasifikasikan atau mengelompokkan hotel berdasarkan kelas bintang dan jumlah kamar serta persyaratan lainnya yaitu sebagai berikut:

1. Hotel Bintang Satu
  - a. Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
  - b. Kamar mandi di dalam
  - c. Luas kamar standar, minimum 20m<sup>2</sup>
1. Hotel Bintang Dua
  - a. Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
  - b. Kamar suite, minimum 1 kamar
  - c. Kamar mandi di dalam
  - d. Luas kamar standar, minimum 22 m<sup>2</sup>
2. Hotel Bintang Tiga
  - a. Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
  - b. Jumlah kamar suite, minimum 2 kamar
  - c. Kamar mandi di dalam
  - d. Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>
  - e. Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>
3. Hotel Bintang Empat
  - a. Jumlah kamar standar, minimum 150 kamar
  - b. Jumlah kamar suite, minimum 3 kamar
  - c. Kamar mandi di dalam
  - d. Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>
  - e. Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>
4. Hotel Bintang Lima
  - a. Jumlah kamar standar, minimum 200 kamar
  - b. Jumlah kamar suite, minimum 4 kamar
  - c. Kamar mandi di dalam
  - d. Luas kamar standar, minimum 26 m<sup>2</sup>
  - e. Luas kamar suite, minimum 52 m<sup>2</sup>

## III. Metodologi Penelitian

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan di Fafa Cheese Medan JL. Laksana No 99 Simpang Halat. Penelitian ini adalah metode penelitian lapangan yang merupakan penelitian studi kasus, dimana dalam pengambilan data biasanya menggunakan kuesioner. Waktu penelitian ini dilaksanakan dalam waktu satu bulan terhitung dari bulan 25 Januari s/d 05 Februari 2019 selesai. Dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

### 3.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah merupakan kerangka konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan antara berbagai faktor yang telah didefinisikan penting terhadap suatu masalah penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka kerangka pikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 3.3 Sampel

Menurut Sugiyono bahwa "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi.

Ukuran sampel yang harus diambil tergantung pada jenis penelitian, jika penelitiannya deskriptif maka jumlah sampel adalah 10% dari populasi. Pada prinsipnya semua kuesioner yang belum baku ataupun telah dimodifikasi harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas biasanya cukup pada jumlah 10 responden.

Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel populasi digunakan teknik *Sampling*, teknik yang digunakan apabila anggota sampel yang dipilih secara acak berdasarkan tujuan penelitiannya. Data sampel diperoleh dengan teknik wawancara terhadap responden atau pelanggan.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk pengambilan sampel dari populasi yang berjumlah 30 responden tersebut penulis menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan (10%).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = n = \frac{85}{1 + 85 \cdot (0,1)^2} = 46$$

Maka sampel penelitian ini sebesar 46 responden sebagian adalah para pemilik usaha franchise, pengusaha yang sejenis seperti fafa cheese dan konsumen yang membeli produk Fafa Cheese

dalam penyebaran kuesioner, untuk memenuhi syarat pengujian penelitian ini.

**IV. Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

**4.1.1 Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian untuk pemecahan masalah keberadaan data sangat mutlak diperlukan guna mempertahankan atau menguatkan hasil penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun data-data yang dijadikan dasar penyelesaian masalah antara lain:

Yaitu dengan wawancara pihak karyawan Hotel Istana XII Padangsidimpuan, serta dengan mencari referensi yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan. Serta penyebaran kuisisioner.

**4.1.2. Penentuan Faktor dan Sub Faktor yang diperlukan.**

Langkah pertama yang dilakukan sebelum terbentuknya faktor dan sub faktor ini adalah wawancara dengan pihak karyawan Hotel Istana XII Padangsidimpuan, kemudian dengan mencari referensi yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan. Proses pengumpulan data ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 5 responden, yaitu manajerial dan supervisor di Hotel Istana XII Padangsidimpuan. Lembar pertanyaan (kuesioner) dibuat berdasarkan identifikasi faktor dan sub faktor yang berkaitan dengan hal-hal yang berpengaruh pada prioritas pelayanan hotel di era covid 19.

**4.1.3. Menyusun Faktor dan Sub Faktor ke dalam Hirarki.**

Dalam perhitungan dengan metode AHP penyusunan suatu masalah ke dalam struktur hirarki merupakan hal yang sangat penting. Dalam penyusunan hirarki ini, penulis mengadakan wawancara dengan pihak perusahaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prioritas pelayanan hotel di era covid 19, terutama faktor dan sub faktor yang berpengaruh dari prioritas pelayanan hotel di era covid 19. Dari wawancara dan referensi, penulis memperoleh hasil yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan prioritas pelayanan hotel di era covid 19

**Tabel 1. Hasil perhitungan bobot subkreteria dan alternatif**

Subkriteria	Bobot Global	Alternatif	Bobot Parsial	Bobot Global
Setiap ruangan akan diberikan Handsanitizer	0,478	Ruang tunggu (Lobby)	0,244	0,016
		Meja Receptions	0,114	0,054
		Kamar	0,228	0,088
		Ruang Makan	0,196	0,093
			0,217	0,013

Menyediakan masker gratis yang sekali pakai	0,306	Tangga hotel		
		Ruang tunggu (Lobby)	0,310	0,094
		Meja Receptions	0,167	0,051
		Kamar	0,182	0,055
		Ruang Makan	0,276	0,0895
Membersihkan barang-barang tamu, menggunakan disinfektan/cairan pembersih yang aman	0,215	Tangga hotel	0,065	0,0211
		Ruang tunggu (Lobby)	0,185	0,0403
		Meja Receptions	0,221	0,0481
		Kamar	0,196	0,0426
		Ruang Makan	0,341	0,0742
		0,058	0,0126	

Subkriteria	Bobot Global	Alternatif	Bobot Parsial	Bobot Global
Pengukuran suhu tubuh	0,411	Ruang tunggu (Lobby)	0,194	0,079
		Meja Receptions	0,164	0,006
		Kamar	0,156	0,064
		Ruang Makan	0,311	0,035
		Tangga hotel	0,174	0,019
Tamu wajib menggunakan masker dan cuci tangan dengan sabun dan air mengalir didepan main entrance lobby	0,213	Ruang tunggu (Lobby)	0,189	0,0468
		Meja Receptions	0,163	0,0404
		Kamar	0,162	0,0401
		Ruang Makan	0,316	0,0783
		Tangga hotel	0,169	0,0419
Staff hotel wajib melakukan pengecekan riwayat perjalanan dan kesehatan tamu	0,410	Ruang tunggu (Lobby)	0,180	0,073
		Meja Receptions	0,184	0,075
		Kamar	0,141	0,057
		Ruang Makan	0,172	0,07
		Tangga hotel	0,122	0,05

## V. Analisa Dan Evaluasi

### 5.1 Analisa

Hasil kriteria evaluasi menentukan prioritas pelayanan hotel di era covid 19 dengan melakukan perhitungan bobot penilaian dan uji konsistensi AHP sebagai berikut:

1. Fasilitas Covid 19  
0,425 = 42,5 %
2. Protokol Kesehatan Layanan Kontak Fisik  
= 0,575 = 57,5 %
3. Subkriteria terhadap alternatif 1  
= 0,395 = 39,5%
4. Subkriteria terhadap alternatif 2  
= 0,307 = 30,7%
5. Subkriteria terhadap alternatif 3  
= 0,3522 = 35,22%
6. Subkriteria terhadap alternatif 4  
= 0,44 = 44 %
7. Subkriteria terhadap alternatif 5  
= 0,226 = 22,6%

Dari data yang diperoleh bahwa kriteria utama protokol kesehatan layanan kontak fisik memiliki nilai tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa Pengukuran suhu tubuh, Tamu wajib menggunakan masker dan cuci tangan dengan sabun dan air mengalir didepan main entrance lobby dan staff hotel wajib melakukan pengecekan riwayat perjalanan dan kesehatan tamu merupakan hal yang hal terpenting dalam memilih prioritas pelayanan saat di era covid 19. Untuk alternatif instansi, instansi lebih memilih alternatif 4 ada ruang makan merupakan nilai tertinggi dan menjadi prioritas penting menurut responden.

### 5.2 Evaluasi

Berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa bobot kriteria utama yang mempunyai bobot terbesar adalah kriteria protokol kesehatan layanan kontak fisik dengan bobot 57,5% kemudian pada Fasilitas covid 19 dengan bobot sebesar 42,5%, sedangkan pada bobot subkriteria terhadap alternatif 4 dengan nilai bobot 68,01% dan pada subkriteria terhadap alternatif 2 merupakan bobot terendah dengan nilai bobot sebesar 30,07%.

## VI. Kesimpulan Dan Saran

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis data yang diperoleh maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode AHP, maka perbaikan pelayanan hotel yang perlu diperbaiki berdasarkan pendapat pelanggan di era covid 19 :

- yaitu pertama penyediaan Fasilitas Covid 19 pada hotel sebanyak 42,5 %,
  - kedua memberlakukan dengan ketat protokol kesehatan layanan kontak fisik dengan bobot sebesar 57,5% dan,
  - ketiga memprioritaskan pelayanan pada ruang makan yang memiliki bobot sebesar 44 %
2. Berdasarkan perhitungan dengan metode AHP, dapat diketahui bahwa alternatif atribut perbaikan kualitas yang menjadi prioritas hotel berdasarkan responden penelitian adalah alternatif 4 yaitu pelayanan pada ruang makan yang memiliki bobot sebesar 44 % dikarenakan pada alternatif ini terdapat tingkat kontak fisik yang tinggi.

### 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian, ada beberapa saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut, yaitu:

1. Dapat ditambahkan data lain yang mendukung dalam menentukan prioritas pelayanan hotel di era covid 19 misalnya penambahan kriteria ataupun subkriteria
2. Instansi dapat memahami hal yang menjadi prioritas pelayanan hotel saat di era covid 19 seperti sekarang ini.

### Daftar Pustaka

- [1]. Agus Sulastiyono, 2002, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- [2]. Dita Monita, 2013, *Sistem Pendukung Keputusan Penerima Bantuan Langsung Tunai Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process*, Pelita Informatika Budhi Darma, ISSN: 2301-9425 Vol.3, No.2, April 2013
- [3]. Mulyono, S. 2004. "Riset Operasi". Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [4]. Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [5]. Saaty, T.L. 1991. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- [6]. Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia
- [7]. Sylvia Hartati Saragih, 2013, *Penerapan Metode Analytical Hierarchy process Pada Sistem Pendukung Keputusan pemilihan laptop*, Mahasiswa program Studi Teknik Informatika STMIK budi Darma, Medan
- [8]. Toni Wijaya, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.