

# Peningkatan Kinerja Perusahaan berdasarkan Pengukuran Tingkat Keeratan Karyawan pada Hotel Bintang 4 Menggunakan Metode Human Sigma dan House of Quality = Improving Company Performance based on Employee Engagement Measurement in 4 Stars Hotel using Human Sigma and House of Quality Method

Maudy Ariani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20490036&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Industri perhotelan di Indonesia terus mengalami perkembangan setiap tahunnya yang dapat terlihat dari peningkatan jumlah hotel. Sehingga menuntut pihak hotel sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa untuk terus menjaga dan meningkatkan kinerjanya agar dapat terus bersaing di bidangnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja suatu hotel sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa adalah sumber daya manusia yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan strategi kebijakan berdasarkan pengukuran keeratan karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Human Sigma digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan yang terjalin antara karyawan dan perusahaan. Sedangkan House of quality digunakan untuk mendapatkan bobot dari setiap alternatif yang diusulkan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai Human Sigma adalah 41,90% yang berada pada HS 3 dengan kondisi partially optimized pada level 2,5 dimana perusahaan merasa sudah memiliki hubungan yang erat dengan karyawannya namun karyawan belum merasakan hal serupa. Hasil pengolahan data juga menunjukkan bahwa alternatif strategi yang dipilih adalah merencanakan jalur karier masa depan karyawan dengan bobot kepentingan sebesar 619,08.

.....Hospitality Industry in Indonesia has continuously developed as indicated by the increasing number of hotels. Therefore, hotels must maintain and improve their performance in order to compete with other competitors. One of the factors that influence hotel performance is human resources. This study aims to obtain a strategic policy based

on employee engagement measurement in order to improve the overall hotel performance.

Human Sigma is used to determine the level of engagement between employees and hotel stakeholders/management. House of quality is used to obtain the importance weight of each proposed alternative. The results of data processing show that the value of Human Sigma is 41.90% which is categorized in HS 3 with partially optimized conditions at level 2.5. There is an imbalance of perceived closeness between employee and employer, where

the company feels it has a close relationship with its employees but is not reciprocated.

The results of data processing also indicate that the chosen alternative strategy is to plan the future career paths of employees with an importance weight of 619.08.