

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen saat ini tidak hanya ditentukan oleh bagus tidaknya sebuah produk atau layanan jasa, namun juga dari kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan emosional konsumen. Pemenuhan kebutuhan emosional konsumen menjadi semakin penting untuk diperhatikan, terutama pada industri yang sedang berkembang, contohnya industri jasa. Salah satu industri jasa yang semakin berkembang saat ini yaitu industri properti di Bali, seperti hotel, *villa*, dan *resort*. Semakin banyak hotel, *villa*, dan *resort* yang berupaya mengembangkan diri agar dapat memenangkan hati wisatawan. Salah satunya *Villa Nunia*, yaitu salah satu *villa* di kawasan Seminyak, Bali yang cukup baru didirikan, sehingga masih terdapat kekurangan yang sering dikeluhkan para tamunya. Untuk itu kualitas layanan *Villa Nunia* perlu diperbaiki, sehingga dapat memenuhi kebutuhan emosional para tamunya, serta dapat memenangkan persaingan antar hotel, *villa*, dan *resort* di Bali.

Untuk memenuhi kebutuhan emosional tamu *Villa Nunia*, digunakan metode *Kansei Engineering*, yaitu suatu metode yang dapat menerjemahkan kebutuhan emosional manusia dalam parameter desain yang konkret melalui teknik tertentu (Nagamachi, 2002). Pada metode ini pertama-tama dilakukan pemilihan domain, yaitu kelompok target yang dituju, dalam hal ini *Villa Nunia*. Kemudian dilakukan perentangan ruang semantik, dengan cara mengumpulkan *Kansei words* melalui kuisisioner, serta perentangan ruang atribut, dengan membagi atribut berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). Setelah itu dilakukan sintesis, yaitu menentukan atribut untuk masing-masing *Kansei words*, dan membuat pemodelan dari hasil uji regresi linier.

Untuk mendapatkan solusi perbaikan yang inovatif, digunakan metode TRIZ, yaitu metode pemecahan masalah yang dapat membangkitkan ide-ide baru, dengan cara mengeliminir kontradiksi sehingga mampu menghasilkan solusi yang inovatif (Chai *et al.*, 2005). Metode ini dimulai dari tahap pendefinisian masalah, yaitu menentukan masalah yang akan diperbaiki. Hal ini ditentukan bersamaan dengan pemilihan domain pada tahapan metode *Kansei Engineering*. Pendefinisian masalah ditegaskan kembali setelah pemodelan *Kansei* dibuat. Setelah itu dilakukan resolusi masalah, yaitu dengan mengeliminasi kontradiksi yang terjadi. Tahap terakhir adalah evaluasi solusi, yaitu pencarian solusi dan penilaian kelayakan solusi tersebut untuk diterapkan. Dengan pengintegrasian kedua metode ini maka dapat diperoleh solusi ideal yang inovatif serta dapat memenuhi kebutuhan emosional para tamu *Villa Nunia*.

Dari hasil kuisisioner dengan skala *Likert* 1 hingga 5, atribut yang paling penting bagi tamu adalah “karyawan mau membantu bila dibutuhkan” dengan *mean* sebesar 3.99 dan tamu merasa paling puas terhadap atribut “adanya permohonan maaf bila terdapat kesalahan pada pelayanan” dengan *mean* sebesar 4.34. Pada atribut-atribut ini kemudian dilakukan analisis kuadran, dengan hasil masih banyak atribut yang menempati kuadran III (perbaikan prioritas rendah) dan kuadran IV (perbaikan prioritas tinggi). Sementara itu *Kansei word* yang paling dominan dirasakan para tamu adalah “Senang” dengan *mean* sebesar 4.45 dan yang paling kurang dirasakan adalah *Kansei word* “Bersih” dengan *mean* 3.82. Setelah itu dilakukan pemodelan untuk mengetahui atribut apa saja yang memberi pengaruh signifikan terhadap *Kansei words*.

Dari hasil pemodelan yang dilakukan, didapatkan bahwa tidak semua atribut memberi pengaruh pada *Kansei words*. Terdapat 6 atribut yang membutuhkan perbaikan dengan menempati posisi kuadran III dan kuadran IV pada analisis kuadran serta berpengaruh pada *Kansei words*. Keenam atribut ini yang akan dicari solusi perbaikannya dengan metode TRIZ. Dengan mengaplikasikan solusi-solusi TRIZ yang didapatkan, maka kontribusi teoritis yang didapatkan yaitu pihak manajemen *villa* dapat memenuhi kebutuhan emosional para tamu, sementara kontribusi praktis yang didapatkan adalah pihak manajemen *villa* dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pada para tamu, sehingga melalui kontribusi-kontribusi tersebut *Villa Nunia* dapat memenangkan persaingan antar hotel, *villa* dan *resort* di Bali. Sementara itu integrasi *Kansei Engineering* dan TRIZ dapat pula diadopsi untuk industri jasa yang lain, misalnya langkah-langkah dalam pengumpulan *Kansei words*, serta penggunaan *contradiction matrix tool* dalam mencari prinsip-prinsip yang diperlukan untuk mencari solusi perbaikan. Dengan demikian integrasi ini dapat memberikan kontribusi untuk industri jasa lainnya.

Kata kunci: *Kansei*, TRIZ, *Kansei Engineering*, KE, *Service Quality*, SERVQUAL.