

ABSTRAK

PT. Prima Vijaya Indah Tour terletak di Kompleks Ambengan Plaza blok B-22 jalan Ngemplak 30, Surabaya, dengan luas bangunan 180 m² yang terdiri dari 3 lantai. PT. Prima Vijaya Indah Tour merupakan biro jasa perjalanan yang melayani pembelian tiket pesawat, *voucher* hotel, dan paket-paket tur ke luar negeri. Pusat kegiatan dari Vijaya tour ini terletak di lantai 2 yaitu pada ruang *counter* hotel & tours.

Berdasarkan hasil penyebaran pre kuesioner, maka terdapat beberapa kelemahan di ruang *counter* hotel & tours yaitu desain meja *counter* yang menyulitkan untuk keluar masuk, ruangan yang bising, tidak nyaman, terlihat kotor, dan berantakan. Dengan adanya kelemahan tersebut, maka perlu dilakukan penataan desain ruang *counter* yang lebih ergonomis, sehingga dapat memberikan suasana yang nyaman bagi para *staff* yang bekerja dan para pelanggan yang berkunjung ke ruang *counter* tersebut. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah *Kansei Engineering*, yang nantinya akan didapatkan suatu rancangan ruang *counter* yang sesuai dengan keinginan (*feeling*) dari pengguna ruangan (*Staff* dan pelanggan).

Dari kelemahan-kelemahan yang ada tersebut, maka dicari *kansei words* yang akan dijadikan sebagai acuan mendesain ruang *counter* hotel & tours yang lebih ergonomis, dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang pertama. *Kansei words* yang didapat antara lain: nyaman, bersih, sejuk, luas atau lapang, rapi dan tenang. Dari keenam *kansei words* tersebut maka akan dipilih dan diuraikan kembali menjadi lebih spesifik untuk memperoleh suatu rancangan ruang *counter* yang sesuai dengan keinginan (*feeling*) pengguna ruangan, hal ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang kedua. Rancangan perbaikan yang dilakukan yaitu pada variabel nyaman dengan mengganti kursi kerja dengan yang baru, menyediakan sofa, TV, dan bacaan, penambahan meja kasir di lantai 2, pada variabel bersih dengan mengecat ulang dinding dengan warna biru muda, pada variabel sejuk dengan memindah letak AC dengan jumlah pemasangan sebanyak 3 buah, pada variabel luas atau lapang dengan mendesain ulang meja *counter* sehingga tidak menyulitkan *staff* untuk keluar masuk, ruang manajer dibuat terpisah, sedangkan pada variabel rapi dengan menyediakan laci untuk meletakkan arsip-arsip, penambahan rak brosur, pada variabel tenang dengan pemutaran musik jenis barok dan pemasangan aromatherapy.

Dari enam variabel tersebut dilakukan uji mean tidak berpasangan dengan membandingkan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah perbaikan. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa tingkat kepuasan responden yaitu *staff* dan pelanggan meningkat setelah melihat hasil perbaikan. Tingkat kepuasan tersebut meningkat dari 1,2 menjadi 4,4, dengan skala: angka 1. sangat tidak memuaskan, 2. tidak memuaskan, 3. cukup memuaskan, 4. Memuaskan, 5. sangat memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keenam variabel *kansei words* tersebut terbukti dapat meningkatkan kepuasan dari para responden. Sedangkan dari uji *chi-square*, didapatkan hasil bahwa yang masuk pada daerah tolak H₀ dan berpengaruh terhadap keenam *kansei words* adalah: kursi kerja yang nyaman, tersedia sofa, terdapat TV dan bacaan, lantai dan dinding yang bersih, tidak berdebu atau tidak kotor, bebas dari tikus, suhu ruangan yang tidak terlalu panas atau dingin, ruang *counter* tidak terlihat sesak, terdapat lemari arsip, pemutaran musik barok, dan pemasangan aromatherapy.