

# LAMPIRAN

@Hak cipta milik IPBUniversity

IPBUniversity

38



**IPB University**

Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPBUniversity.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPBUniversity.

## Lampiran 1 Daftar Wawancara Analisis Lingkungan Internal



**WAWANCARA PENELITIAN HOTEL SLIH  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2019**

**I. WAWANCARA PENELITIAN***Internal*

**Judul** : Strategi Peningkatan Daya Saing Hotel SLIH pada Industri Perhotelan di Bogor

**Peneliti** : Rohedi Waluyo Sejati

**NRP** : K15181250

**Program Studi** : Manajemen Bisnis – Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor

**II. IDENTITAS RESPONDEN**

Tanggal	:	
---------	---	--

Nama	:	Tanda Tangan
Jabatan/Kualifikasi	:	

@Hak cipta milik IPBUniversity

IPBUniversity

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPBUniversity.  
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPBUniversity.

## **AKTIVITAS PRIMER**

1. Inbound Logistic
  - a. Penerimaan
    - 1) Apa saja bahan baku yang digunakan untuk menunjang operasional Hotel?
    - 2) Berasal dari manakah bahan baku tersebut?
    - 3) Bagaimana perusahaan mencatat penerimaan bahan baku yang masuk?
    - 4) Bagaimana tamu dapat melakukan reservasi?
    - 5) Bagaimana Hotel mencatat reservasi tamu tersebut?
    - 6) Bagaimana proses yang dilakukan ketika tamu tiba di hotel?
    - 7) Bagaimana proses penyiapan kamar?
  - b. Penyimpanan / pergudangan
    - 1) Seberapa besarkah kapasitas penyimpanan bahan baku?
    - 2) Bagaimana tata cara atau teknik penyimpanan bahan baku?
    - 3) Kapan biasanya jadwal penerimaan bahan baku?
    - 4) Sistem administrasi seperti apakah yang dilakukan sebagai antisipasi bila terjadi kekurangan barang agar dapat segera diketahui?
    - 5) Bagaimana peluang terjadinya kerusakan bahan baku? (bisa disebabkan oleh kondisi tempat)
    - 6) Apakah di sediakan tempat sementara yang digunakan menyimpan barang yang belum di periksa/ belum diketahui kualitasnya?
    - 7) Bagaimana pelayanan/penanganan tamu ketika terjadi antrian check in?
2. Operation
  - a. Proses operasional
    - 1) Jenis produk atau jasa apa sajakah yang diproduksi?
    - 2) Apakah yang saat ini menjadi keunggulan dari perusahaan?
    - 3) Kendala atau hambatan apakah yang sering terjadi dalam proses operasional?
    - 4) Bagaimana prosedur penanganan komplain?
  - b. Ketersediaan mesin dan peralatan pendukung operasional
    - 1) Jenis-jenis mesin/ peralatan yang digunakan untuk mendukung operasional?
    - 2) Apakah ada mesin/ peralatan cadangan? (untuk mengganti apabila terjadi kerusakan)
    - 3) Bagaimana Kondisi terkini alat-alat penunjang operasional tersebut?
    - 4) Apa saja tindakan pencegahan kerusakan mesin dan peralatan tersebut?
    - 5) Bagaimana kegiatan pemeliharaan mesin dan peralatan tersebut?
  - c. Uji kualitas/standarisasi
    - 1) Bagaimanakah cara perusahaan dalam menilai pelayanan yang berkualitas dan layak untuk dipasarkan?
    - 2) Apa upaya perusahaan melindungi dan menjaga kualitas pelayanannya?
3. Outbound Logitics

- a. Penyimpanan Produk Jadi
  - 1) Bagaimanakah kapasitas penyimpanan untuk produk jadi?
  - 2) Bagaimanakah kelayakan penyimpanan untuk produk jadi?
  - 3) Adakah perawatan terhadap produk jadi?
- b. Pemrosesan pesanan
  - 1) Bagaimana jasa/pelayanan/produk didistribusikan kepada tamu?
4. Marketing & Sales
  - a. Periklanan dan promosi
    - 1) Hal apa sajakah yang sudah dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan produk dan jasanya?
    - 2) Siapa target konsumennya?
  - b. Tenaga penjualan
    - 1) Apakah perusahaan menggunakan jasa penjualan/ salesman untuk memasarkan produknya?
    - 2) Adakah pelatihan kepada sales tersebut? (untuk berhadapan langsung dengan konsumen)
    - 3) Strategi penjualan sales?
  - c. Channel relation
    - 1) Siapa sajakah yang menjadi mitra kerja perusahaan dalam hal penjualan ?
  - d. Penetapan Harga
    - 1) Bagaimana strategi perusahaan dalam menetapkan harga penjualan?
5. Service
  - a. Perbaikan
    - 1) Apakah perusahaan sudah menggunakan sistem untuk menampung saran dan kritik dari para pelanggan? (misalnya kotak saran, atau layanan telepon konsumen untuk mengetahui keluhan pelanggan)
  - b. Penyesuaian produk dengan memperhatikan keluhan pelanggan.
    - 1) Apakah selalu dilakukannya evaluasi dan perbaikan dengan adanya masukan dari pelanggan?

### **AKTIVITAS PENDUKUNG**

1. Firm Infrastructure
  - a. POAC
    - 1) Perencanaan apakah yang sudah dilakukan perusahaan untuk mengembangkan rencana aktivitas kerja dalam organisasi?
    - 2) Bagaimanakah tingkat keberhasilan perencanaan tersebut?
    - 3) Seperti apakah struktur organisasi perusahaan?
    - 4) Apakah tugas serta fungsi dari setiap struktur organisasi dalam melaksanakan tugas?
    - 5) Proses pengawasan seperti apakah yang dilakukan perusahaan?
  - b. Administrasi Keuangan
    - 1) Sistem pengelolaan seperti apakah yang digunakan perusahaan untuk menata pengeluaran dan pemasukan keuangan?
  - c. Hukum dan masalah peraturan

- 1) Apakah ada suatu peraturan yang mengharuskan karyawan atau perusahaan mengetahui hak dan kewajibannya?
- 2) Adakah perjanjian sistem kontrak yang mengikat antara perusahaan dan karyawan?
2. Manajemen Sumber Daya Manusia
  - 1) Bagaimanakah sistem perekrutan yang dilakukan perusahaan?
  - 2) Seperti apakah pelatihan dan Pengembangan SDM karyawan perusahaan?
  - 3) Apa yang menjadi dasar penempatan kerja karyawan ?
  - 4) Bagaimana penghitungan gaji pokok, lembur, dan kompensasi untuk semua karyawan?
  - 5) Apakah ada satuan pengukuran motivasi dan kepuasan kerja karyawan?
3. Pengembangan Teknologi
  - 1) Pengembangan produk seperti apakah yang dilakukan perusahaan yang berkaitan dengan teknologi?
4. Procurement/Pembelian
  - a. Pembelian dan penyediaan bahan baku
    - 1) Darimana sajakah sumber bahan baku berasal?
    - 2) Apa jenis dan macam-macam bahan baku yang digunakan untuk proses operasinal dan produksi?
    - 3) Kualitas bahan baku yang digunakan? (baik, sedang, rendah)
    - 4) Intensitas pembelian bahan baku?
    - 5) Bagaimana ketersediaan pasokan bahan baku dari pemasok? (mudah di cari atau sulit untuk didapatkan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPBUniversity.
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPBUniversity.

Lampiran 2 Daftar Wawancara Analisis Lingkungan Eksternal



WAWANCARA PENELITIAN HOTEL SLIH  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2019

III. WAWANCARA PENELITIAN

*Eksternal*

**Judul** : Strategi Peningkatan Daya Saing Hotel SLIH pada Industri Perhotelan di Bogor  
**Peneliti** : Rohedi Waluyo Sejati  
**NRP** : K15181250  
**Program Studi** : Manajemen Bisnis – Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor

IV. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal	:	
---------	---	--

Nama	:	Tanda Tangan
Jabatan/Kualifikasi	:	



## 1. Analisis Eksternal (PEST)

- a. Politik
  - 1) Bagaimana kondisi politik di Indonesia saat ini? Apakah kondisi politik saat ini mempengaruhi kelangsungan usaha perhotelan?
  - 2) Bagaimana pertumbuhan bisnis perhotelan di tahun politik sekarang ini?
- b. Ekonomi
  - 1) Bagaimana kondisi perekonomian di Indonesia saat ini?
  - 2) Bagaimana pengaruh melemahnya nilai tukar rupiah terhadap bisnis perhotelan?
- c. Sosial
  - 1) Bagaimana bentuk tanggung jawab sosial perusahaan?
- d. Teknologi
  - 1) Bagaimana perkembangan teknologi perhotelan di Indonesia saat ini?
  - 2) Apakah sudah maksimal menggunakan teknologi dibidang perhotelan saat ini?

## 2. Analisis Eksternal (Porter's Five Forces)

- a. Ancaman pendatang baru
  - 1) Apakah perusahaan mengkhawatirkan dengan ancaman masuknya pendatang baru dalam bisnis perhotelan?
- b. Persaingan dalam industri
  - 1) Bagaimana kondisi persaingan bisnis perhotelan saat ini?
  - 2) Apakah perusahaan saat ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya?
- c. Ancaman produk substitusi
  - 1) Apakah ada ancaman produk substitusi bagi perusahaan?
- d. Daya tawar pembeli
  - 1) Bagaimana kemampuan perusahaan menangani daya tawar pembeli/konsumen?
  - 2) Apakah harga yang ditawarkan kekonsumen merupakan harga terbaik?
- e. Daya tawar pemasok
  - 1) Bagaimana kondisi perjanjian kerja sama dengan para vendor dan supplier yang menunjang bisnis perusahaan?
  - 2) Apakah penawaran dari vendor/supplier merupakan harga terbaik yang diberikan ke perusahaan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

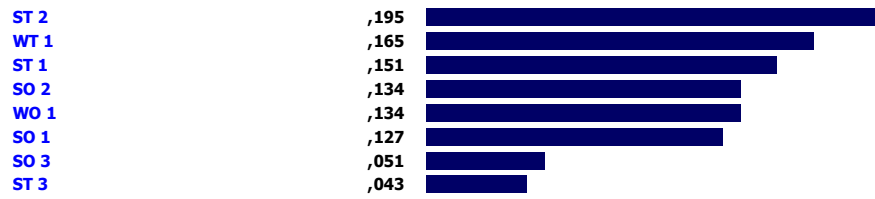
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPBUniversity.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPBUniversity.

## Lampiran 3 Hasil Olah Data AHP

Model Name: AHP Strategy

Priorities with respect to:  
Strategi Peningkatan Daya Saing Hotel  
>Strength

Combined



Inconsistency = 0,03  
with 0 missing judgments.

@Hak cipta milik IPBUniversity

IPBUniversity

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPBUniversity.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPBUniversity.