

PERANCANGAN FASILITAS UNTUK PERBAIKAN LAYANAN PADA USAHA RUMAH KOS PONDOK KUSUMA

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



Noel Nara Wisesa Wongkar

18 06 09984

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN FASILITAS UNTUK PERBAIKAN LAYANAN PADA USAHA RUMAH KOS PONDOK KUSUMA

yang disusun oleh

Noel Nara Wisesa Wongkar

180609984

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Juli 2025

Dosen Pembimbing 1	: Ir. Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D.	Keterangan Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Ir. Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 28 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noel Nara Wisesa Wongkar

NMP : 180609984

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis saya dengan judul “Perancangan Fasilitas Untuk Perbaikan Layanan Pada Usaha Rumah Kos Pondok Kusuma” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023, 2023/2024 dan 2024/2025 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk dicabut gelar yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 19 Mei 2025

Yang menyatakan,



Noel Nara Wisesa Wongkar

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Perancangan Fasilitas Untuk Perbaikan Layanan Pada Usaha Rumah Kos Pondok Kusuma". Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, saya banyak mendapat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Yosef Daryanto, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penelitian ini.
2. Ir. Twin Yoshua R. Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM kaprodi Teknik Industri yang telah membantu saya selama proses perkuliahan saya.
3. Pihak-pihak yang telah memberikan izin dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, khususnya pengelola Rumah Kos Pondok Kusuma.
4. Om Sunu sebagai pemilik Rumah Kos Pondok Kusuma yang bersedia untuk mengizinkan penggunaan Rumah Kosnya untuk dijadikan objek penelitian pada Tugas Akhir yang dibuat.
5. Kak Lake Lius selaku pekerja yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pelaksanaan implementasi solusinya.
6. Seluruh penghuni Kos Pondok Kusuma yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner yang telah diberikan.
7. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan doa sepanjang perjalanan pendidikan saya.
8. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral selama penulisan skripsi ini.

Skripsi ini bertujuan untuk memberikan solusi dan usulan perbaikan layanan pada Rumah Kos Pondok Kusuma, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan penghuni kos. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang usaha rumah kos, serta dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan layanan di Rumah Kos Pondok Kusuma.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Penelusuran Masalah.....	2
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	4
2.1. Tinjauan Pustaka.....	4
2.2. Dasar Teori	9
2.2.1. Kualitas Jasa	9
2.2.2. Kenyamanan Hunian	9
2.2.3. Harga	10
2.2.4. Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	11
2.2.5. Skala Likert	11
2.2.6. Perancangan Fasilitas	12
2.2.7. Perancangan Area Parkir	12
BAB 3 ANALISIS AKAR MASALAH DAN PEMILIHAN SOLUSI	14
3.1. Profil Usaha.....	14
3.2. Analisis Akar Masalah	15
3.3. Pengembangan dan Pemilihan Solusi	16
3.4. Pemilihan Metode.....	26
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	28
4.1. Tahap <i>Empathize</i>	28
4.2. Tahap <i>Define</i>	29
4.3. Tahap <i>Ideate</i>	30
4.4. Tahap <i>Prototype</i>	34
4.4.1. Membuat Kuesioner	34

4.4.2. Uji Validitas	35
4.4.3. Uji Reliabilitas.....	35
4.5. Tahap <i>Test</i>	37
4.6. Keunikan Penelitian.....	37
4.7. Standar dan Kode Etik	37
BAB 5 ANALISIS DAN PERANCANGAN	39
5.1. Data	39
5.1.1. Desain Kuesioner	39
5.1.2. Hasil Kuesioner	43
5.2. Analisis.....	45
5.2.1. Uji Validitas	45
5.2.2. Uji Reliabilitas.....	47
5.2.3. Perhitungan Nilai Rata-Rata	47
5.3. Perancangan Solusi	50
5.3.1. Perancangan Area Parkir Rumah Kos	51
5.3.2. Perencanaan Harga Rumah Kos	57
5.4. Evaluasi Hasil Implementasi.....	58
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1. Kesimpulan	60
6.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
Lampiran.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. <i>Fishbone Diagram</i>	16
Gambar 3.2. Bagan Rancangan Struktur Hirarki	20
Gambar 3.3 Aliran Penggunaan <i>Facilities Planning</i> dari Tompkins dkk (2010) .	27
Gambar 4.1. Diagram Aliran Tahap <i>Empathize</i>	29
Gambar 4.2. Diagram Aliran Tahap <i>Define</i>	30
Gambar 4.3. Diagram Aliran Tahap <i>Ideate</i>	32
Gambar 4.4. Diagram Aliran Pemilihan Solusi	33
Gambar 4.5. Diagram Aliran Tahap <i>Prototype</i>	36
Gambar 4.6. Diagram Aliran Tahap <i>Test</i>	38
Gambar 5.1. Sesi 1 Kuesioner	40
Gambar 5.2. Sesi 2 Kuesioner	41
Gambar 5.3. Sesi 3 Kuesioner	42
Gambar 5.4. Contoh Tampilan Data Kuesioner dalam Format Microsoft Excel .	45
Gambar 5.5. Foto Area Parkir Rumah Kos.....	52
Gambar 5.6. Denah Area Parkir Rumah Kos	52
Gambar 5.7. Desain Perbaikan Area Parkir dengan Penambahan Garis-Garis Parkir	55
Gambar 5.8. Area Parkir Motor di Lorong Bawah Tangga.....	56
Gambar 5.9. Area Parkir setelah di Cat	57
Gambar 5.10. Foto Area Parkir Rumah Kos Ketika ada Kendaraan.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perubahan Jumlah Penghuni Kamar di Rumah Kos Pondok Kusuma (orang).....	2
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1. Perbedaan Usaha Rumah Kos Sebelum dan Sesudah Renovasi	15
Tabel 3.2. Ringkasan Alternatif Solusi	19
Tabel 3.3. Bobot Nilai atau Intensitas Kepentingan	20
Tabel 3.4. Matriks Perbandingan Kriteria	21
Tabel 3.5. Matriks Nilai Kriteria	21
Tabel 3.6. Konsistensi Indeks dan Rasio	22
Tabel 3.7. Tabel Rasio Konsistensi Alternatif Solusi Untuk Kriteria Biaya yang Dibutuhkan	22
Tabel 3.8. Tabel Rasio Konsistensi Alternatif Solusi Untuk Kriteria Biaya yang Dibutuhkan	22
Tabel 3.9. Tabel Rasio Konsistensi Alternatif Solusi Untuk Kriteria Dampak Terhadap Kenyamanan	22
Tabel 3.10. Perbandingan Alternatif Solusi Dengan Kriteria Biaya	24
Tabel 3.11. Perbandingan Alternatif Solusi Dengan Kriteria Waktu	24
Tabel 3.12. Perbandingan Alternatif Solusi Dengan Kriteria Kenyamanan	25
Tabel 3.13. Perhitungan Nilai Prioritas Tiap Alternatif	26
Tabel 4.1. Skala Likert	34
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jangkauan Usia	43
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Tinggal Penghuni	44
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Bagian Fasilitas Kamar dan Umum	46
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas bagian Fasilitas Lingkungan.....	46
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas bagian Fasilitas Keamanan.....	46
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas bagian Harga	46
Tabel 5.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 5.9. Interval Kelas untuk Setiap Kategori	48
Tabel 5.10. Hasil Nilai Rata-rata Bagian Fasilitas Kamar dan Umum.....	49
Tabel 5.11. Hasil Nilai Rata-rata Bagian Fasilitas Lingkungan	49
Tabel 5.12. Hasil Nilai Rata-rata Bagian Fasilitas Keamanan	50

Tabel 5.13. Hasil Nilai Rata-rata Bagian Harga.....	50
Tabel 5.14. Tabel Kedekatan Setiap Elemen	54
Tabel 5.15. Total Biaya Pengeluaran	57
Tabel 5.16. Hasil Kuesioner Tambahan	59

INTISARI

Rumah Kos Pondok Kusuma yang terletak di Kota Salatiga mengalami penurunan tingkat hunian kamar, terutama setelah dilakukan perluasan bangunan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, ditemukan beberapa permasalahan utama, yaitu fasilitas yang belum memadai, harga sewa yang dirasa kurang sesuai, serta area parkir yang terbatas dan tidak tertata. Penelitian ini bertujuan untuk merancang solusi perbaikan layanan agar penghuni merasa lebih puas sehingga rumah kos dapat menarik lebih banyak penyewa.

Proses perancangan dilakukan dengan pendekatan *Design Thinking* yang terdiri dari lima tahapan: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Untuk menentukan solusi prioritas, digunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dengan mempertimbangkan tiga kriteria, yaitu biaya, kenyamanan, dan kemudahan pelaksanaan. Berdasarkan hasil AHP, solusi yang dipilih adalah memperbaiki fasilitas sekaligus menyesuaikan harga sewa kamar.

Perancangan difokuskan pada fasilitas yang mendapat penilaian terendah dari hasil kuesioner, yaitu area parkir, kebisingan lingkungan, dan keberadaan penjaga kos. Perbaikan fasilitas parkir dirancang mengikuti metode *Francis Layout Design* dengan penambahan garis bantu (marka) untuk mempermudah pengguna dalam mengatur posisi kendaraan. Biaya perbaikan tergolong ringan, sehingga tidak memerlukan perubahan pada harga sewa. Hasil evaluasi dari kuesioner lanjutan menunjukkan adanya peningkatan kepuasan penghuni, khususnya pada tiga fasilitas tersebut, yang kini berada dalam kategori Sangat Baik.

Kata Kunci: Rumah Kos, Kenyamanan Pelanggan, Fasilitas Parkir, Metode AHP, *Design Thinking*.