

ANALISIS PENENTUAN KRITERIA SENTRA OLEH-OLEH KHAS BATAM

Riska Putri Utami¹
Nofriani Fajrah²

¹Mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Teknik Industri, Universitas Putera Batam

e-mail: pb150410065@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the priority criteria in a Batam souvenir center, as a consideration in building a business in the tourism sector, especially in determining the location to be a center for selling souvenirs of Batam. The method used is QFD (Quality Function Deployment) by analyzing VoC data that has been obtained. The sample selection used a simple random sampling technique by Slovin formula. The results obtained that criteria for souvenir center have the highest priority are having a beautiful and attractive appearance and the availability of COVID-19 sterilization disinfectant room at the entrance of the center with a value of 4.52. The criteria for lowest priority are regional special performances with an importance value of 3.86, the technical response with the highest priority is located on the edge of the main road, with a Technical Importance Rating value of 239.2, an Absolute Importance value of 173.9, and the Relative Importance value is 10.18%. The lowest priority falls on the criteria for providing a special chamber or room for disinfectants and temperature checking equipment, with a Technical Importance Rating value of 55.9, an Absolute Importance value of 40.7, and its Relative Importance value is 2.38%.

Keywords: House of Quality, Criteria of Central, Quality Function Deployment, Voice of Customer

PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini merupakan salah satu aspek yang menjadi pilar strategis pembangunan nasional. Pariwisata dapat diartikan sebagai serangkaian aktifitas dan layanan dalam memenuhi kebutuhan berupa atraksi wisata, transportasi akomodasi, dan layanan lainnya yang akan memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok. Undang-undang RI No. 9 Tahun 1990, menyatakan pengertian wisata bahwa wisata merupakan kegiatan

perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela untuk menikmati objek daya tarik wisata. Kegiatan wisata sendiri dapat dikategorikan menjadi salah satu kebutuhan dasar seseorang dalam mengatasi kejenuhan setelah berhadapan dengan aktivitas sehari-hari yang monoton. (Nadjmi & Prayitno, 2013)

Kepulauan Riau sendiri khususnya Batam memiliki berbagai macam jenis wisata yang memiliki daya tarik terhadap wisatawan yang ingin berkunjung. Karena

lokasi Batam yang strategis yaitu, berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia serta berada dijalur perdagangan internasional menjadikan Batam sebagai salah satu destinasi wisata yang menjadi minat wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Berhubungan dengan pariwisata, tidak lengkap rasanya jika berwisata namun tidak membawa oleh-oleh khas daerah.

Batam memiliki bermacam jenis oleh-oleh. Hanya saja Pulau Batam masih belum memiliki lokasi khusus yang menjual oleh-oleh tersebut. Dengan demikian, Batam perlu mengadakan lokasi sentra yang menyediakan secara khusus oleh-oleh khas Batam. Pengadaan lokasi ini bertujuan untuk memudahkan para wisatawan dalam mendapatkan oleh-oleh. Dalam pengadaan lokasi sentra ini, tidak terlepas dalam penentuan kriteria pemilihan lokasi. Penentuan kriteria lokasi melibatkan beberapa faktor untuk mendapatkan pemilihan lokasi yang dianggap paling efisien.(Trifiyanto & Susilowati, 2019)

Untuk menentukan kriteria pemilihan sentra oleh-oleh, perlu adanya keterlibatan para wisatawan dalam menentukan faktor yang menjadi dasar pemilihan kriteria sentra. Berdasarkan keinginan para wisatawan tersebut, dapat dijadikan sebagai dasar dalam penentuan kriteria lokasi. Penentuan kriteria ini akan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan usaha sentra oleh-oleh. Dengan ditentukannya kriteria ini, maka pemilihan lokasi akan lebih akurat dan sesuai berdasarkan harapan yang dimiliki oleh para wisatawan dan mencapai kesuksesan sebuah usaha.

Bertitik dasar dari sebuah pentingnya kesuksesan usaha yang didasari kepuasan pelanggan, maka sebuah usaha harusnya memiliki kriteria atau faktor yang menjadi dasar penentuan sentra. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan perlu dilakukan penelitian terkait analisis penentuan kriteria sentra oleh-oleh khas Batam.

KAJIAN TEORI

2.1. Konsep Kriteria Sentra

Dalam pemilihan sentra atau lokasi, tidak terlepas dari penentuan kriteria. Kriteria merupakan dasar patokan yang ditentukan sebagai alat pembandingan terhadap kriteria lainnya. Kriteria juga termasuk pondasi titik batas dalam memutuskan sebuah pilihan. Kriteria sendiri dapat menjadi faktor penentu berhasil atau tidaknya dalam membangun sebuah usaha. Salah satu hal penting dalam penentuan kriteria sentra adalah tersedianya lahan. Untuk bisa mendapatkan lahan, dapat dilakukan observasi langsung dan juga didasari dengan harapan para wisatawan.(Sudarsono, 2013)

Dalam penentuan kriteria sentra oleh-oleh, para ahli telah menentukan kriteria dalam penentuan sebuah lokasi. Ketersediaan lahan merupakan hal utama dalam rencana pembangunan sebuah sentra. Dasar dari penentuan kriteria ini adalah sebuah sentra harus memiliki ruang atau tempat yang memadai. Sebab dari penyediaan ruang yang memadai ini adalah agar tidak mengganggu fasilitas umum lain dan juga agar lebih mudah mengarahkan para wisatawan. Tidak semua tempat dapat dijadikan lokasi sentra sebuah usaha. Sebuah lahan atau ruang yang dapat dijadikan sentra usaha harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh pemerintah.

2.2. Quality Function Deployment (QFD)

Menurut Cohen (1995) QFD atau *Quality Function Deployment* merupakan sebuah metode yang digunakan dalam perencanaan dan pengembangan sebuah produk atau jasa yang memungkinkan peneliti mengetahui secara spesifik keinginan dan kebutuhan pelanggan. Setelah mendapatkan spesifikasi sesuai dari kebutuhan pelanggan tersebut, kemudian dievaluasi setiap produk atau jasa yang telah dikembangkan atau menguji kemampuan layanan yang diberikan secara sistematis terhadap pemenuhan kebutuhan tersebut.(Irfan et al., 2020)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan yang sistematis dalam mengidentifikasi dan menerjemahkan karakteristik kebutuhan pelanggan. QFD awalnya diciptakan untuk meniru, namun seiring perkembangan zaman kemudian dikembangkan untuk membantu sebuah organisasi dalam upaya meningkatkan kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan. QFD sendiri dikembangkan di Jepang pada tahun 1960 setelah masa Perang Dunia II oleh seorang ahli bernama Yoji Akao (Fajrah & Perdana, 2019).

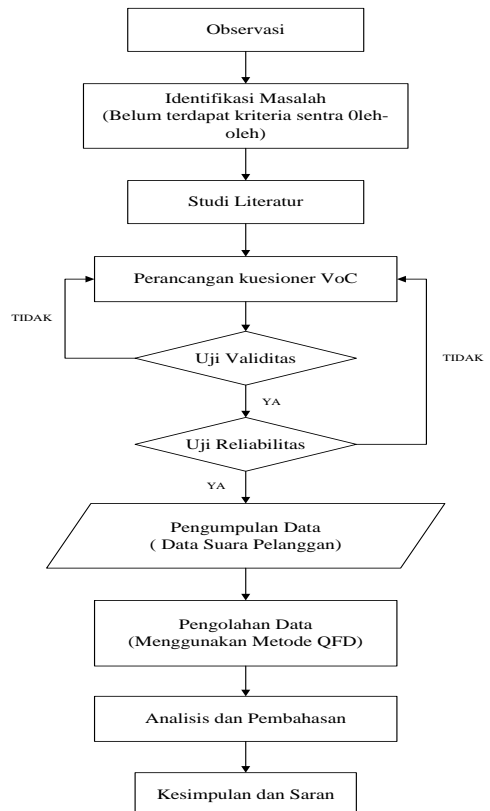
2.3. House of Quality (HoQ)

Matrik HoQ merupakan bentuk representasi dari metode QFD. Pada dasarnya, matrik HoQ ini terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama yaitu bagian vertical yang disebut kebutuhan pelanggan (*customer requirements*). Pada bagian *customer requirements* berisikan tentang informasi kriteria yang diperlukan oleh pelanggan. Pada bagian kedua yaitu bagian horizontal yang disebut dengan kebutuhan teknis (*technical requirements*). Pada bagian ini, *technical requirements* berisi respon dari kriteria harapan pelanggan. Respon ini berupa deskripsi dari harapan pelanggan yang telah didapatkan pada customer requirements. (Shrivastava, 2013)

METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kriteria-kriteria prioritas dalam sebuah sentra oleh-oleh khas Batam dengan menggunakan kuesioner *Voice of Customer* (VoC). Penelitian ini dilakukan di beberapa tempat wisata yang cukup populer yang terdapat di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Variabel independen dari penelitian ini adalah keinginan para wisatawan. Sedangkan Variabel dependen dari penelitian ini adalah kriteria sentra oleh-oleh khas Batam. Populasi penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Batam pada periode Januari-Desember 2019

yaitu sebanyak 1.947.943 pengunjung. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel simple random sampling, dimana setiap anggota populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, digunakan rumus dengan metode Slovin.



Gambar 1. Desain Penelitian
(Sumber : Data Penelitian, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam pada tahun 2019. Berdasarkan Tabel 1 total wisatawan yang datang ke Kota Batam tahun 2019 adalah sebanyak 1.947.943 orang.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan yang Datang Ke Kota Batam Tahun 2019.

Bulan (Tahun 2019)	Jumlah Wisatawan yang Datang
Januari	134,415
Februari	159,248
Maret	172,461
April	154,810
Mei	145,447
Juni	175,001
Juli	147,690
Agustus	183,401
September	159,331
Oktober	158,619
November	167,288
Desember	190,232
TOTAL	1,947,943

(Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam)

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Instrumen Kuesioner

Kuesioner VoC ini diperoleh berdasarkan hasil identifikasi kriteria harapan wisatawan yang dilakukan pada saat observasi. Selain itu, kriteria pada kuesioner ini juga diadaptasi dari artikel jurnal penelitian yang dilakukan oleh (Muchlis & Santoso, 2017) dengan judul Penentuan Kriteria Pengembangan Agrowisata di Kecamatan Sukapura

Kabupaten Probolinggo yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian ini. Kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan tingkat kepentingan dari kriteria yang telah terpilih. Kuesioner VoC ini menggunakan Skala Likert 1 sampai 5, yaitu 1 untuk tingkat sangat tidak penting hingga 5 untuk tingkat sangat penting. Kuesioner VoC dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Instrumen Kuesioner Analisis Kriteria Pemilihan Sentra Oleh-Oleh

No	Variabel	Kode	Pernyataan Indikator	Penilaian				
				1	2	3	4	5
1	Estetika	X1	Mudah dilihat dari jalan utama					
2		X2	Memiliki bentuk penampakan yang indah dan menarik					
3		X3	Menunjukkan penampakan khas Kota Batam					
4	Aksesibilitas	X4	Mudah dijangkau dengan bermacam transportasi					
5		X5	Memiliki kondisi jalan yang baik					
6	Atraksi	X6	Adanya pertunjukan khas daerah					
7	Infrastruktur	X7	Memiliki lahan parkir yang cukup					
8		X8	Memiliki toilet yang memadai					
9		X9	Memiliki fasilitas ruang ibadah					
10		X10	Memiliki pusat ATM					

Tabel 2. Instrumen Kuesioner Analisis Kriteria Pemilihan Sentra Oleh-Oleh (Lanjutan)

No	Variabel	Kode	Pernyataan Indikator	Penilaian				
				1	2	3	4	5
11	Infrastruktur	X11	Tersedia tempat sampah di lokasi sentra					
12		X12	Tersedia ruang chamber disinfektan sterilisasi COVID-19 pada pintu masuk sentra					
13	Ketahanan dan Keamanan	X13	Memiliki pusat informasi					
14		X14	Tersedia pos keamanan					
15		X15	Memiliki bangunan yang kokoh					
16		X16	Tersedia jalur evakuasi					
17	Ketersediaan	X17	Menyediakan beragam produk khas Kota Batam					

(Sumber: Data penelitian, 2020)

4.2.2 Uji Kecukupan Data

Dalam penelitian, untuk menentukan bahwa jumlah sampel data yang diambil telah mencukupi untuk dilakukan penelitian selanjutnya maka dilakukan uji kecukupan data.

Setelah dilakukan perhitungan uji kecukupan data, maka hasil yang diperoleh adalah $N' < N$, yaitu $N' = 17 < N = 400$. Hasil ini menunjukkan bahwa data kriteria sentra oleh-oleh yang diinginkan pada Voice of Customer sudah mencukupi.

4.2.3 Uji Validitas

Pengujian validitas kuesioner dilakukan pada sampel responden sebanyak 30 orang. Uji validasi yang digunakan yaitu analisis korelasi Pearson Product Moment. Berdasarkan hasil perhitungan uji validasi menunjukkan semua r -hitung $>$ r -tabel. Dengan demikian, semua instrumen pernyataan kuesioner dianggap Valid dan tidak ada instrumen pernyataan yang dianggap gugur.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat perhitungan untuk memastikan bahwa indikator dari variabel kuesioner dapat dikatakan bersifat reliabel atau tidak. Uji reliabilitas yang digunakan yaitu pendekatan uji statistic Alpha Cronbach. Suatu indikator dari sebuah variabel

dikatakan reliabel jika nilai uji Alpha Cronbach $>$ 0,60. Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas, menunjukkan uji Alpha Cronbach $>$ 0,60 yaitu 0,671. Dengan demikian, semua instrumen pernyataan kuesioner dianggap reliabel.

4.2.5 Perhitungan Nilai Kepentingan Wisatawan Setiap Kriteria Kualitas

Perhitungan nilai tingkat kepentingan wisatawan diperoleh dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap kriteria kualitas yang terdapat dalam kuesioner VoC. Data ini akan dijadikan dasar nilai prioritas pada HoQ untuk setiap item kriteria sehingga akan diperoleh nilai Absolute Importance.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{N} \dots\dots\dots \text{Rumus 1}$$

$$\bar{X} = \frac{1.720}{400} = 4,3$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka untuk kriteria pertama (X1) pada kuesioner nilai prioritas yang dibutuhkan adalah 4,3.

4.3 House of Quality (HoQ)

House of Quality atau rumah kualitas digunakan untuk mengubah suara pelanggan terhadap karakteristik dan spesifikasi teknis dari kualitas atau produk yang akan diberikan secara langsung. Hasil pengolahan data VoC akan digunakan sebagai bahan perancangan House of Quality (HoQ). Berikut merupakan langkah perancangan

dan penyusunan HoQ pada analisis penentuan kriteria sentra oleh-oleh khas Batam.

4.3.1 Persyaratan Pelanggan

Persyaratan pelanggan merupakan informasi yang berisi tentang kebutuhan

dan keinginan wisatawan yang disusun secara terstruktur berdasarkan hasil observasi secara langsung dan disusun kedalam kuesioner VoC. Spesifikasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Persyaratan Pelanggan

NO	<i>Customer Requirements</i>
1	Mudah dilihat dari jalan utama
2	Memiliki bentuk penampakan yang indah dan menarik
3	Menunjukkan penampilan khas Kota Batam
4	Mudah dijangkau dengan bermacam transportasi
5	Memiliki kondisi jalan yang baik
6	Adanya pertunjukan khas daerah
7	Memiliki lahan parkir yang cukup
8	Memiliki toilet yang memadai
9	Memiliki fasilitas ruang ibadah
10	Memiliki pusat ATM
11	Tersedia tempat sampah di lokasi sentra
12	Tersedia ruang chamber disinfektan sterilisasi COVID-19 pada pintu masuk sentra
13	Memiliki pusat informasi
14	Tersedia pos keamanan
15	Memiliki bangunan yang kokoh
16	Tersedia jalur evakuasi
17	Menyediakan beragam produk khas Kota Batam

(sumber: Data penelitian, 2020)

Berdasarkan hasil perolehan obesrvasi didapat beberapa kriteria kebutuhan wisatawan yang kemudian disusun kedalam kuesioner VoC. Hasil perolehan data VoC diolah untuk menghitung nilai tingkat kepentingan dan mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan para wisatawan.

4.3.2 Persyaratan teknis

Persyaratan teknis merupakan kriteria secara teknis yang dibutuhkan dalam memenuhi persyaratan pelanggan yang telah ditentukan. Secara singkat, penentuan persyaratan teknis ini dapat menggunakan pendekatan "What vs How". Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh persyaratan teknis sebagai berikut yang ditunjukkan oleh Tabel 4.

Tabel 4. Persyaratan Teknis

NO	<i>Technical Requirements</i>
1	Terletak ditepi jalan utama
2	Kondisi ruang sentra yang lapang, kualitas udara dan pencahayaan yang baik
3	Dibangun mengikuti desain terkini
4	Menyelenggarakan pertunjukan atau <i>event</i> secara berkala
5	Terletak pada pusat keramaian kota

6	Penyediaan akses jalan yang baik
7	Mengalokasikan lahan khusus untuk parkir pengunjung
8	Pemasangan baliho/iklan promosi secara offline dan online
9	Menyediakan <i>chamber</i> atau ruangan khusus desinfektan dan <i>thermal check point</i>
10	Menyediakan varian sampel produk
11	Menambahkan jenis produk oleh-oleh yang terbaru
12	Kemudahan akses dalam mendapatkan produk oleh-oleh
13	Menyediakan area dan fasilitas layanan mandiri
14	Pengamanan dan pusat informasi sentra yang baik
15	Menyediakan petugas kebersihan dan keamanan
16	Kondisi toilet yang baik dan bersih
17	Meningkatkan pelayanan pada seluruh aspek sentra

(sumber: Data Penelitian, 2020)

4.3.3 Relasi Antara Respon Persyaratan Pelanggan Dengan Persyaratan Teknis.

Setelah persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis teridentifikasi, maka selanjutnya adalah merelasikan hubungan antar kedua respon baik dari persyaratan pelanggan dan juga persyaratan teknis untuk memenuhi kriteria sentra oleh-oleh.

4.3.4 Korelasi Antara Persyaratan teknis

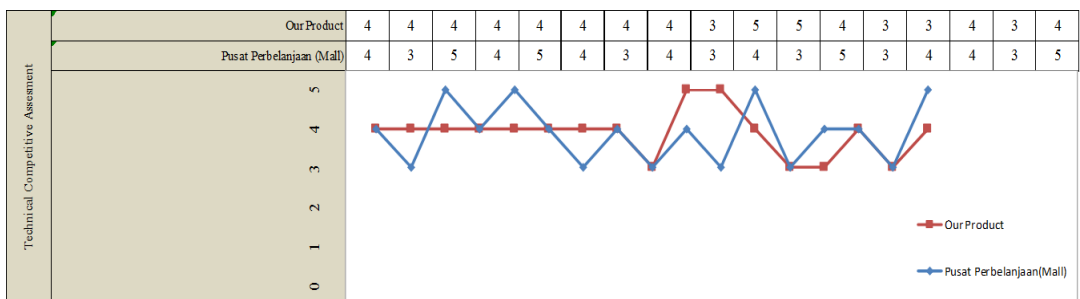
Dalam memenuhi spesifikasi yang diinginkan wisatawan, maka perlu dilakukan identifikasi relasi antar setiap kriteria persyaratan teknis. Korelasi antara kriteria persyaratan teknis satu dengan yang lain ini bertujuan untuk menampilkan proses yang saling berkaitan dalam peningkatan kriteria sentra oleh-oleh. Hal ini nanti akan mempengaruhi bagaimana sentra oleh-oleh tersebut dapat memberikan pelayanan dan memenuhi keinginan wisatawan secara maksimal.

4.3.5 Nilai Tingkat Kepentingan Persyaratan Teknis

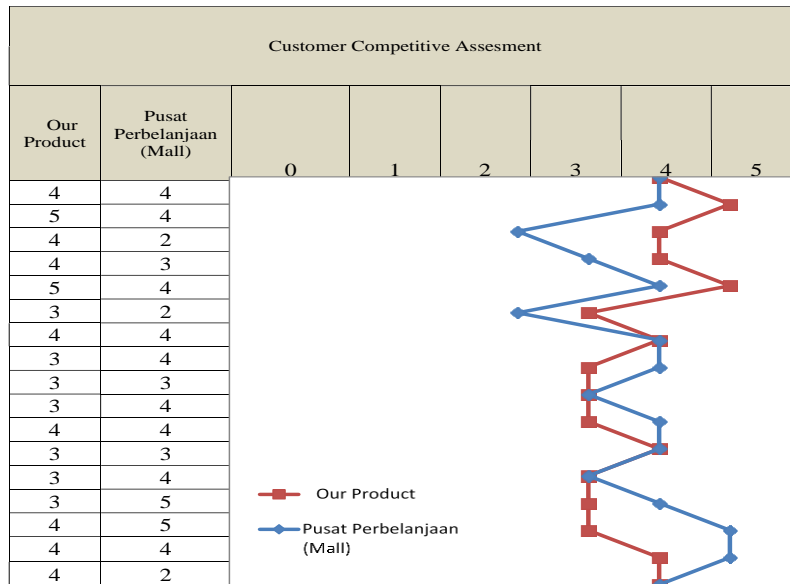
Pada hasil identifikasi relasi antara respon persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknis, sebagai contoh perhitungan untuk kriteria respon teknis terletak ditepi jalan utama maka dapat diperhitungkan nilai *Technical Importance Rating (TIR)* 239,2, *Absolute Importance (AI)* 173,93, dan *Relative Importance (RI)* 10,18%.

4.3.6 Analisis Matriks Kompetitor

Analisis matriks kompetitor ini dilakukan pada satu pesaing utama yaitu pusat perbelanjaan berupa Mall yang ada di kota Batam secara umum. Data yang diperoleh untuk matriks kompetitor ini berdasarkan perbandingan dan observasi secara langsung pengalaman yang diterima oleh peneliti. Hal ini dikarenakan sentra oleh-oleh di Kota Batam masih belum tersedia. Matriks kompetitor ditunjukkan pada Gambar 2 dan Gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 2. Matriks Kompetitor terhadap persyaratan teknis
(sumber: Data Penelitian, 2020)



Gambar 3. Matriks Kompetitor terhadap persyaratan pelanggan (sumber: Data Penelitian, 2020)

Dari kedua tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai matriks kompetitor masih sedikit lebih unggul dibanding dengan matriks persyaratan teknis dan persyaratan pelanggan. Namun demikian, ada beberapa hal yang belum terpenuhi oleh kompetitor dalam memenuhi keinginan wisatawan dalam mendapatkan oleh-oleh khas Batam. Selain itu, hasil analisis matriks persyaratan teknis dan persyaratan pelanggan juga masih memiliki kekurangan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Hal ini yang menjadi prioritas dalam peningkatan sehingga sentra oleh-oleh memiliki kriteria lebih unggul dibanding dengan pesaing.

4.3.7 Analisis Target Teknis

Hasil evaluasi *House of Quality* dari persyaratan teknis terhadap persyaratan pelanggan ditampilkan pada analisis target teknis. Target teknis ini merupakan poin penting dalam pembangunan dan pengembangan sebuah sentra karena terdapat nilai prioritas dalam peningkatan kualitas sebuah sentra oleh-oleh. Hasil analisa dari target teknis ini kemudian akan digunakan sebagai acuan dalam pemenuhan keinginan wisatawan terhadap sebuah sentra oleh-oleh.

4.4 Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan dalam menentukan kriteria sentra oleh-oleh khas Batam menunjukkan bahwa kriteria sentra yang memiliki prioritas paling tinggi adalah memiliki bentuk penampakan yang indah dan menarik dan tersedianya ruang disinfektan sterilisasi COVID-19 pada pintu masuk sentra dengan nilai kepentingan masing-masing sebesar 4,52. Selanjutnya diikuti dengan kondisi bangunan sentra yang kokoh pada prioritas ke 2, penyediaan tempat sampah di lokasi sentra pada prioritas ke 3, ketersediaan beragam produk khas Kota Batam pada prioritas ke 4, dan pada prioritas ke 5 yaitu kondisi jalan akses menuju sentra dalam kondisi baik.

Sebagai perbandingan, pada penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Muchlis & Santoso, 2017) dengan judul Penentuan Kriteria Pengembangan Agrowisata di Kecamatan Sukapura Kabupaten Probolinggo didapat bahwa kriteria yng diperoleh adalah kawasan agrowisata harus memiliki keindahan alam dan hamparan lahan pertanian sebagai poin kriteria tertinggi, kemudian diikuti dengan beragamnya jenis komoditas pertanian,

fasilitas pelengkap yang memadai, dan terdapat kerja sama antara masyarakat, pemerintah dan investor. Penampilan fisik sentra menjadi salah satu dengan prioritas tertinggi karena hal ini mempengaruhi minat dan daya tarik wisatawan. Sentra oleh-oleh dengan tampilan yang menarik menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk berkunjung, selain untuk berbelanja juga dapat sebagai objek wisata. Selain itu, sentra oleh-oleh yang menarik dapat menjadi salah satu ciri khas pada sebuah daerah. Selain mementingkan tampilan fisik sentra, ketersediaan alat pengecekan suhu dan alat sanitasi seperti hand sinitizer juga diperlukan dalam sebuah lokasi dengan kondisi yang memungkinkan adanya keramaian. Saat ini pemerintah dan juga seluruh masyarakat sedang fokus dalam mengurangi penyebaran dan dampak dari wabah COVID-19. Hal ini juga dikarenakan wajibnya mematuhi aturan pemerintah yaitu menjalani protokol kesehatan selama pandemi COVID-19 berlangsung. Kewajiban dalam memenuhi protocol kesehatan ini diperkuat dengan adanya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19).

Sedangkan kriteria sentra oleh-oleh dengan prioritas terendah adalah adanya pertunjukan khas daerah dengan nilai kepentingan sebesar 3,86. Hal ini karena penampilan pertunjukan tidak terlalu menjadi incaran para wisatawan ketika berkunjung ke sebuah pusat perbelanjaan. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan jika sebuah sentra oleh-oleh tetap mengadakan pertunjukan khas daerah untuk menarik minat wisatawan.

Berdasarkan penelitian analisis penentuan kriteria sentra oleh-oleh khas Batam ini, didapat bahwa persyaratan teknis dengan prioritas tertinggi adalah terletak pada tepi jalan utama, dengan

nilai *Technical Importance Rating* sebesar 239,2 nilai *Absolute Importance* sebesar 173,9, dan nilai *Relative Importance*-nya sebesar 10,18%. Hal ini dikarenakan pentingnya kemudahan aksesibilitas dalam menemukan sentra oleh-oleh. Keberadaan sentra yang terletak dipinggir jalan memudahkan para wisatawan untuk menemukan lokasi sentra. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Chelviani et al., 2017) dengan menyatakan bahwa salah satu yang mempengaruhi perkembangan dan kesuksesan sebuah usaha adalah aksesibilitas. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses keberadaan sentra akan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan.

Sedangkan persyaratan teknis dengan prioritas terendah yaitu jatuh pada kriteria menyediakan chamber atau ruangan khusus desinfektan dan alat pengecekan suhu, dengan nilai *Technical Importance Rating* sebesar 55,9 nilai *Absolute Importance* sebesar 40,7, dan nilai *Relative Importance*-nya sebesar 2,38%. Hal ini disebabkan karena kriteria ini tidak mempengaruhi sentra oleh-oleh baik dari segi fisik maupun secara fungsional.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian penentuan kriteria sentra oleh-oleh khas Batam, maka diperoleh kesimpulan yaitu terdapat 17 poin kriteria dalam penentuan sentra oleh-oleh khas Batam. Adapun kriteria tersebut sebagai berikut, yaitu mudah dilihat dari jalan utama, memiliki bentuk penampakan yang indah dan menarik, menunjukkan penampilan khas Kota Batam, mudah dijangkau dengan bermacam transportasi, memiliki kondisi jalan yang baik, adanya pertunjukan khas daerah, memiliki lahan parkir yang cukup memiliki toilet yang memadai, memiliki fasilitas ruang ibadah, memiliki pusat ATM, tersedia tempat sampah di lokasi sentra, tersedia ruang chamber disinfektan sterilisasi COVID-19 pada pintu masuk sentra, memiliki pusat informasi, tersedia pos keamanan, memiliki bangunan yang kokoh, tersedia

jalur evakuasi, dan menyediakan beragam produk khas Kota Batam.

FEB, 2(2).
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1326>

DAFTAR PUSTAKA

Chelviani, K. M., Meitriana, M. A., & Haris, I. A. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan*. 9(2), 257–266.

Fajrah, N., & Perdana, Y. . (2019). Analisis Penentuan Kriteria Kualitas Layanan Pengecatan Mobil. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 21(2), 70–81.
<https://doi.org/10.32734/jsti.v21i2.1222>

Irfan, A., Tjaja, S., Kurnia, N., Fitria, L., Studi, P., Industri, T., & Industri, F. T. (2020). *PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)PADA RENCANA PEMBANGUNAN FASILITAS REST AREA DI JALAN TOL CILEUNYI – SUMEDANG – DAWUAN*.



Muchlis, S., & Santoso, E. B. (2017). Penentuan Kriteria Pengembangan Agrowisata di Kecamatan Sukapura Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2).
<https://doi.org/10.12962/j23373539.v6i2.25860>

Nadjmi, N., & Prayitno, B. (2013). *Pulau Batam Sebagai Kawasan Destinasi Wisata Terpadu di Kepulauan Riau*. 1–9.

Shrivastava, P. (2013). House of Quality: An Effective Approach to Achieve Customer Satisfaction & Business Growth in Industries. *International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN (Online Index Copernicus Value Impact Factor*, 14(9), 2319–7064.
www.ijsr.net

Sudarsono, F. G. (2013). Faktor-Faktor Penentu Lokasi Sentra Industri Gula Kelapa (Studi Kasus: Di Wilayah Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*

Trifiyanto, K., & Susilowati, I. (2019). *IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

	<p>Biodata¹</p> <p>Penulis pertama, Riska Putri Utami, merupakan mahasiswa Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam.</p>
	<p>Biodata²</p> <p>Penulis kedua, Nofriani Fajrah S.T., M.T. , merupakan Dosen Prodi sekaligus merupakan Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam.</p>