

**IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM
MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN
SUPERHOST PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING***

Oleh:

Bima Maarchal Rizky Kurnia Fallah¹

Universitas Teknologi Bandung

Fikri Faiz Zulfadhli²

Universitas Airlangga

Imroatul Abidah³

Universitas Negeri Malang

Mochamad Haykal Alvegio Hadian⁴

Universitas Pasundan

Zainal Saputra⁵

Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS Dr. Soepraoen Malang

Alamat: JL. Soekarno Hatta No.378, Kb. Lega, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung,
Jawa Barat (40235).

Korespondensi Penulis: bimamaarschal@gmail.com

Abstract. *This research is motivated by the importance of superhost status on Airbnb which provides competitive advantages and increases guest trust. The aim of the research is to analyze the factors that influence the increase in superhost status using the Root Cause Analysis (RCA) method, which is effective in identifying the root of the problem and solutions. The data used is a list of Airbnb hosts, with a focus on increasing the percentage of superhosts to 30% within one year. Research methods include data collection, causal factor analysis and development recommendations. The research results show that pricing policies, communication responsiveness, and improving*

Received June 25, 2024; Revised July 08, 2024; July 13, 2024

*Corresponding author: bimamaarschal@gmail.com

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

property facilities influence the achievement of Superhost status. The implementation of RCA was successful in finding the root of the problem and providing concrete insights that can be used as a basis for policy by property owners/hosts and even Airbnb to increase the chances of properties/hosts becoming superhosts.

Keyword: *Root Cause Analysis, Host, Superhost, Airbnb.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya status *superhost* di Airbnb yang memberikan keuntungan kompetitif dan meningkatkan kepercayaan tamu. Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan status *superhost* memanfaatkan metode *Root Cause Analysis* (RCA), yang efektif dalam mengidentifikasi akar permasalahan dan solusi. Data yang digunakan adalah daftar *host* Airbnb, dengan fokus pada peningkatan *persentase superhost* menjadi 30% dalam waktu satu tahun. Metode penelitian mencakup pengumpulan data, analisis faktor penyebab, dan pengembangan rekomendasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan harga, responsivitas komunikasi, dan peningkatan fasilitas properti mempengaruhi pencapaian status *superhost*. Implementasi RCA berhasil menemukan akar permasalahan dan memberikan wawasan konkret yang dapat dijadikan dasar kebijakan oleh pemilik properti/*host* bahkan Airbnb untuk meningkatkan peluang properti/*host* menjadi *superhost*.

Kata kunci: *Root Cause Analysis, Host, Superhost, Airbnb.*

LATAR BELAKANG

Penelitian ini menyoroti pentingnya status “*superhost*” di Airbnb, yang meningkatkan reputasi dan memberikan keuntungan kompetitif bagi pemilik properti. Status ini dapat meningkatkan kepercayaan tamu dan potensi pendapatan. Dalam ekosistem penyewaan jangka pendek, *host* di Airbnb berupaya mencapai status *superhost* karena manfaat yang ditawarkan. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *host* mencapai status tersebut. Berikut adalah logo Airbnb yang menjadi simbol kepercayaan dan kualitas layanan dalam ekosistem penyewaan properti jangka pendek:



Gambar 1. Logo Airbnb

Sumber: Airbnb.com (2024)

Berdasarkan laman [airbnb.com](https://www.airbnb.com) menjelaskan bahwa Airbnb adalah *platform* penyewaan akomodasi *online* yang menghubungkan pemilik properti (*host*) dengan tamu yang mencari tempat menginap. Airbnb memungkinkan *users* Airbnb untuk menemukan tempat menginap unik di seluruh dunia, mulai dari kamar pribadi hingga unit rumah. Sedangkan *host* adalah individu atau organisasi yang menyewakan properti mereka melalui *platform* Airbnb (Airbnb, 2024). Dalam *platform* Airbnb status *superhost* adalah penghargaan yang diberikan oleh Airbnb kepada *host* yang secara konsisten memberikan pengalaman luar biasa kepada tamu.

Berdasarkan urgensi tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan status *superhost* dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Pada dasarnya RCA merupakan metode yang efektif untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah dan mengembangkan solusi yang tepat. Sampel data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *dataset* yang peneliti dapatkan dari situs Kaggel yang berisi daftar *host* Airbnb dari tahun ke tahun (OindrilaSen, 2019), dalam analisis ini berfokus pada meningkatkan *persentase superhost* menjadi 30% dalam lingkup waktu yaitu satu tahun.

Penelitian ini penting karena menyediakan *insights* dan *recommendations* berbasis data bagi *host* Airbnb untuk memahami dan meningkatkan kinerja bisnis, dengan tujuan mencapai status *superhost*. Selain itu, penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan Airbnb dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci dan *tren* yang mendukung keberhasilan *host*, sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan dan memberikan dukungan yang lebih efektif bagi para *host*.

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

KAJIAN TEORITIS

Airbnb

Berdasarkan sumber resmi *airbnb.com* di jelaskan bahwa, Airbnb adalah *platform* global yang berfungsi untuk mencari akomodasi sementara dengan memanfaatkan properti yang dimiliki oleh individu atau perusahaan kecil. Dengan memungkinkan *host* untuk menyewakan tempat mereka kepada tamu untuk jangka waktu yang singkat, Airbnb memberikan pilihan yang lebih beragam dan personal dibandingkan dengan penginapan tradisional seperti hotel. Melalui situs *web* dan aplikasi Airbnb, pengguna dapat menemukan berbagai jenis properti mulai dari kamar pribadi hingga *villa*, sesuai dengan preferensi dan anggaran pengguna (Airbnb, 2024).

Host

host di *platform* Airbnb adalah individu atau perusahaan kecil yang menyewakan properti mereka kepada tamu. Mereka menawarkan berbagai jenis akomodasi, mulai dari kamar hingga rumah liburan lengkap. Tugas *host* meliputi menyiapkan properti, menyambut tamu, memastikan pengalaman menginap yang menyenangkan, menjaga komunikasi, dan menangani kebutuhan atau masalah tamu. Selain itu, *host* menentukan aturan rumah, harga sewa, dan ketersediaan properti. (Airbnb, 2024)

Superhost

Superhost di Airbnb adalah status khusus bagi *host* yang konsisten memberikan pengalaman luar biasa kepada tamu, ditandai dengan *respons* cepat, ulasan positif tinggi, dan tingkat pembatalan rendah. Status ini meningkatkan visibilitas dan pendapatan *host* pada *platform* Airbnb (Airbnb.com, 2022). Untuk menjadi *superhost*, *host* harus memenuhi persyaratan selama periode evaluasi tiga bulan: menyelesaikan 10 penginapan atau lebih dari 100 malam tamu, mempertahankan *rating* minimal 4,8 dari 5 bintang, dan memiliki tingkat pembatalan di bawah 1%. Status ini memberikan kepercayaan lebih bagi tamu karena jaminan pelayanan yang luar biasa (Airbnb.com, 2022).

Root Cause Analysis (RCA)

Root Cause Analysis (RCA) adalah metode untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyebab kegagalan dalam suatu sistem serta mengembangkan solusi

perbaikannya. Proses RCA melibatkan identifikasi risiko, penelusuran akar masalah dengan mengajukan pertanyaan "*mengapa*" secara berulang, dan penyediaan solusi untuk mengatasi resiko tersebut. Metode *5 Whys*, yang mengulang pertanyaan "*mengapa*" lima kali, adalah salah satu teknik RCA yang populer, membantu mengungkap penyebab mendasar dari suatu masalah yang sedang dianalisis (Rizki, M., & Saputra, A. 2022).

Business Goals

Business Goals adalah inisiatif atau tujuan yang ingin dicapai oleh individu, tim, dan perusahaan, baik dalam jangka pendek seperti *goals team* untuk suatu kuartal, maupun jangka panjang. Menetapkan *goals* sangat penting untuk memberikan kejelasan tujuan bagi bisnis dan menyelaraskan inisiatif dengan tujuan yang telah disepakati (Laoyan, S., 2024). *Business Goals* harus spesifik dan terukur, salah satunya dengan menggunakan kerangka metode penentuan goals seperti SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound*) yang membantu tim menetapkan tujuan yang jelas dan mengukur pencapaian akhirnya (RevoU, 2024)

Data Analysis

Analisis data adalah proses pengolahan data untuk menemukan informasi berharga yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan masalah tertentu (Kurnia, 2023). Proses analisis data melibatkan pemeriksaan, pembersihan, transformasi data, serta pembuatan model yang tepat, sehingga hasilnya dapat mendefinisikan dan mengungkap informasi penting yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah bisnis atau *goals* bisnis (Dita Kurniasari, 2021).

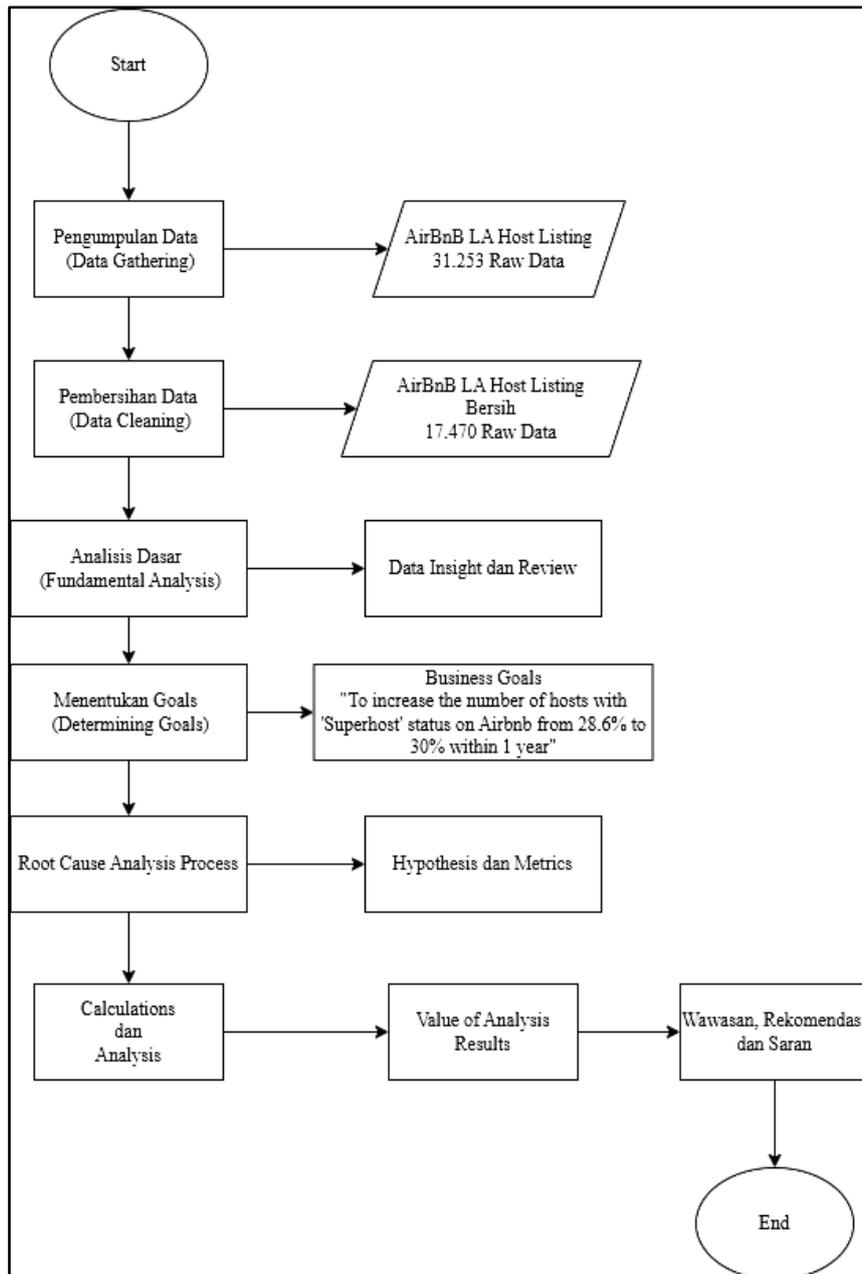
SMART

Metode SMART adalah pendekatan untuk menetapkan tujuan yang *Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound*, yang bertujuan menciptakan sasaran yang jelas dan terfokus dengan kriteria penilaian objektif. Digunakan secara luas dalam berbagai bidang, termasuk manajemen proyek, metode ini merinci tujuan secara spesifik, menetapkan parameter untuk melacak kemajuan, memastikan tujuan dapat dicapai dengan sumber daya yang ada, menjamin kesesuaian tujuan dengan arah strategis bisnis, memberikan batas waktu yang jelas dan terstruktur (RevoU, 2024).

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dari April 2024 hingga Juni 2024. *Dataset* yang digunakan berasal dari situs Kunggel dan berisi daftar *host* Airbnb dari tahun ke tahun, yang dipilih berdasarkan studi pustaka dan penelitian sampel. Tahapan-tahapan penelitian ini dapat dilihat dalam *flowchart* sebagai berikut:



Gambar 2. *Flowchart*.

Flowchart di atas mengilustrasikan tahapan-tahapan dalam proses penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan proporsi *host* dengan status *superhost* di Airbnb menjadi 30% lebih dalam waktu satu tahun. Metode *Root Cause Analysis* diimplementasikan untuk mengidentifikasi serta menganalisis akar penyebab dari kegagalan yang telah terjadi, langkah-langkah adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Gathering*): Dimulai dengan mengumpulkan 31.253 data mentah dari daftar *host* AirBnB di Los Angeles, Amerika Serikat.
2. Pembersihan Data (*Data Cleaning*): Data yang telah dikumpulkan kemudian dibersihkan untuk menghapus duplikat dan memperbaiki kesalahan, menghasilkan 17.470 data bersih.
3. Analisis Dasar (*Fundamental Analysis*): Dilakukan analisis deskriptif untuk memahami distribusi, *tren*, dan pola data.
4. Menentukan Goals (*Determining Goals*): Berdasarkan analisis dasar, ditetapkan tujuan bisnis untuk meningkatkan jumlah *host* dengan status '*superhost*' dari 28.6% menjadi 30% dalam satu tahun.
5. Proses Analisis Akar Penyebab: Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi status '*superhost*' melalui analisis akar penyebab.
6. Hipotesis dan Matrik: Merumuskan hipotesis dan menentukan matrik yang akan digunakan untuk mengukur keberhasilan yang berdasarkan RCA
7. Perhitungan dan Analisis: Melakukan perhitungan dan analisis data untuk menguji hipotesis menggunakan teknik statistik dan formula hitung.
8. Nilai Hasil Analisis (*Value of Analysis Results*): Menilai hasil analisis untuk menentukan relevansinya terhadap tujuan bisnis.
9. Wawasan, Rekomendasi, dan Saran: Menyusun wawasan, rekomendasi, dan saran berdasarkan hasil analisis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

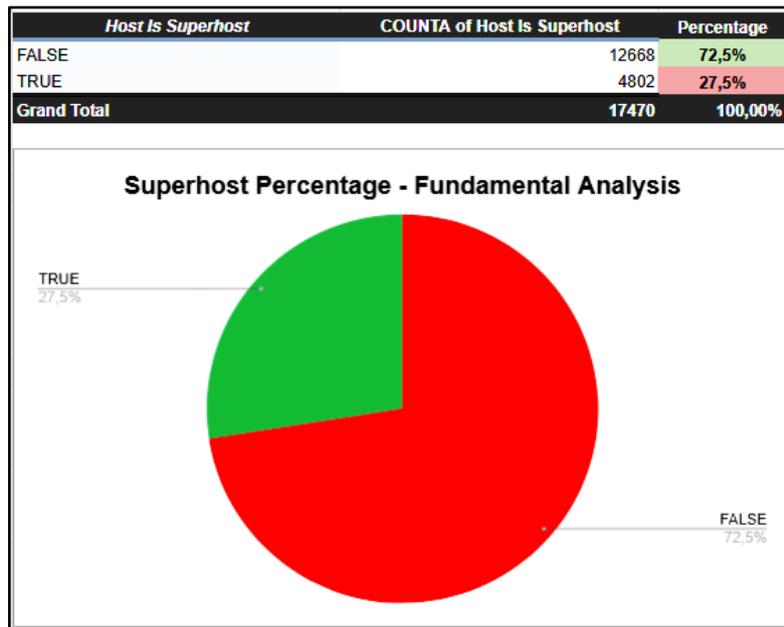
Dalam tahapan analisis akar penyebab, proses melibatkan pengumpulan data yang relevan terkait masalah yang sedang dihadapi, identifikasi potensi penyebab yang mendasarinya, pengujian hipotesis untuk memvalidasi penyebab yang paling memungkinkan, serta formulasi rekomendasi strategis berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGENALIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Dasar

Airbnb didirikan pada Agustus 2008 di San Francisco, California (Airbnb.com, 2022). Pada tahun 2017 di Los Angeles, berdasar data bersih pada tahun 2017 hingga 2019 terdapat 11.876 pemilik properti yang mengelola 17.470 *listing* dengan 36 tipe properti.



Gambar 3. Diagram Analisis Dasar

Dari jumlah tersebut, hanya 27,5% atau 12668 yang mencapai status *superhost*, sementara 72,5% atau 4850 tidak berstatus *superhost*. Berdasarkan analisis dasar dari data menunjukkan permasalahan kurangnya status *superhost* dan pentingnya peningkatan status *superhost* untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tamu serta memberikan keunggulan kompetitif bagi pemilik properti.

Analisis 5 whys RCA

Data menunjukkan bahwa responsivitas *host*, kualitas ulasan, dan tingkat hunian adalah faktor utama yang mempengaruhi pencapaian status *superhost*. Berikut adalah analisis RCA 5 *whys* pada analisis mengapa *host* dengan status *superhost* di Airbnb masih 28,6%.

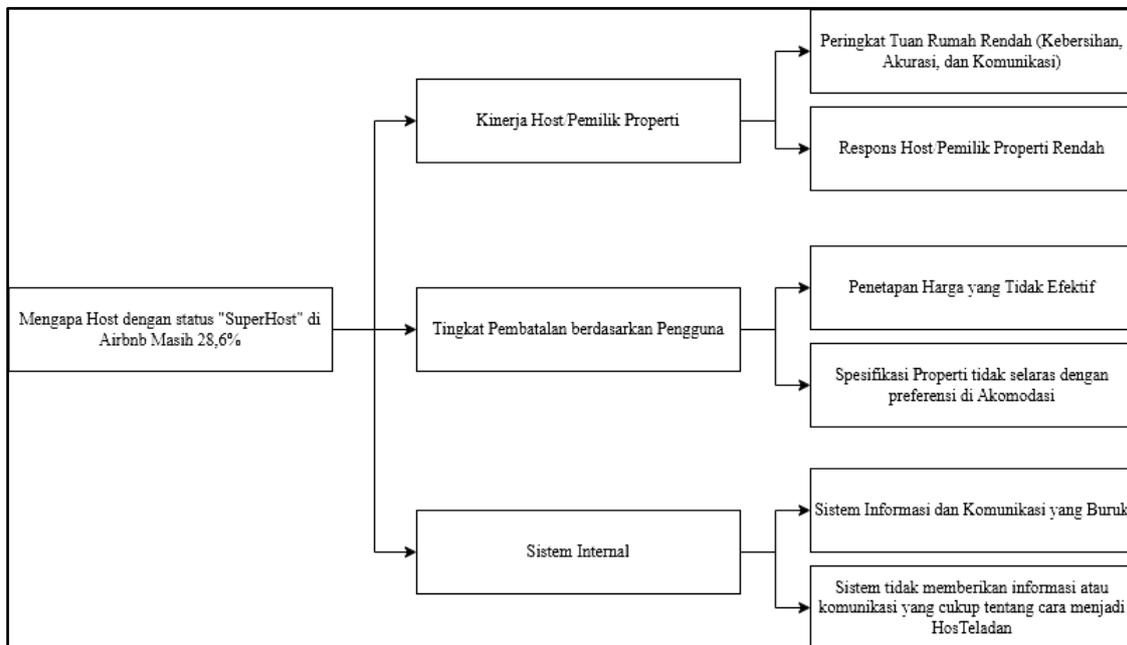
Tabel 1. Analisis 5 Why

<i>Problems</i>	<i>Why 1</i>	<i>Why 2</i>	<i>Why 3</i>	<i>Why 4</i>	<i>Why 5</i>
host dengan status "superhost" di airbnb Masih 28,6%	Mengapa <i>persentase</i> superhost masih 28,6%?	Mengapa respons dan harga tidak efektif?	Mengapa rating rendah?	Mengapa performa host rendah?	Apakah sistem informasi dan spesifikasi properti buruk?
	<i>Internals</i>		<i>Eksternal</i>		<i>System</i>

Persentase *host* dengan status *superhost* di Airbnb yang masih 28,6% dapat diasumsikan dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal. Faktor internal seperti kebijakan harga, respons *host*, dan sistem informasi yang mungkin tidak optimal. Faktor eksternal seperti ulasan tamu terkait kebersihan, akurasi informasi properti, dan komunikasi juga berperan dalam penilaian status *superhost*.

Bagan akar masalah metode *Root Cause Analysis*

Berikut adalah analisis akar masalah metode RCA dari hasil analisis dasar dan analisis berdasarkan pertanyaan pada masalah mengapa *host* dengan status *superhost* di Airbnb masih 28,6%:



Gambar 4. Bagan Akar Masalah

RCA memungkinkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi tingkat pembatalan. Berdasarkan permasalahan yang diketahui yakni tingkat

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGENALIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

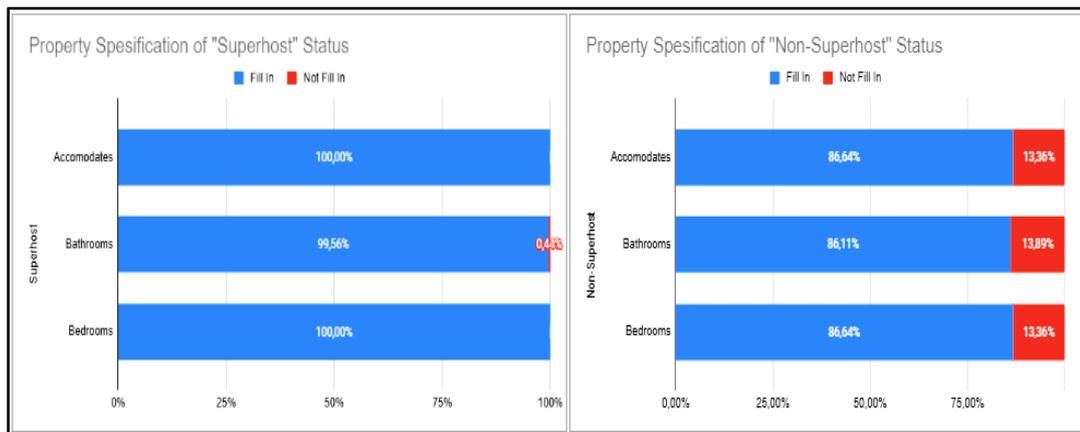
non-superhost yang tinggi (28,6%) pada Airbnb menunjukkan adanya *inefisiensi* dalam interaksi antara *platform*, *host*/pemilik properti, dan tamu. Selanjutnya berdasarkan analisis dasar dan penerapan RCA 5 *why* maka diketahui bagan RCA yang dapat dilihat pada Gambar 4 di atas, dengan temuan bahwa terjadi permasalahan tersebut akibat adanya faktor-faktor utama meliputi kinerja rendah *host* seperti kebersihan yang kurang, ketidakteraturan dalam komunikasi, dan penetapan harga yang tidak kompetitif. Kurangnya *responsivitas* terhadap pertanyaan tamu juga memungkinkan menjadi penyebab utama, yang dapat meningkatkan rating rendah dan memicu pembatalan pemesanan.

Selain itu, dalam *chart root* terakhir dapat dilihat pada Gambar 4, sistem internal Airbnb yang kurang memadai, seperti sistem informasi dan komunikasi yang tidak cukup efektif, serta kurangnya edukasi bagi *host* tentang standar *superhost*, juga memungkinkan berkontribusi terhadap penyebab permasalahan. Untuk pengujian RCA ini, perlu dilakukan analisis data. Dengan menggunakan analisis data secara langsung, dapat mekonfirmasi apakah faktor-faktor yang diidentifikasi dalam bagan akar masalah RCA benar-benar berdampak signifikan terhadap masalah utama yakni *persentase host* dengan status *superhost* di Airbnb yang masih 28,6%.

Pengujian RCA dengan Analisis Data Lanjutan

1. Analisis Spesifikasi Properti

Hasil analisis spesifikasi properti yang dapat dilihat pada Gambar 4 berikut:



Gambar 5. Analisis Spesifikasi Properti

Berdasarkan hasil analisis Gambar 5, properti dengan status *superhost* memiliki tingkat kelengkapan pengisian spesifikasi hampir sempurna, dengan akomodasi dan kamar tidur mencapai 100% dan kamar mandi 99,56%. Sementara itu, properti *Non-superhost* memiliki tingkat kelengkapan lebih rendah, sekitar 86% untuk akomodasi, kamar mandi, dan kamar tidur, dengan 13-14% belum terisi. Maka, kelengkapan properti dan spesifikasi berhubungan erat dengan status *superhost*. Properti yang lebih lengkap dalam pengisian spesifikasinya cenderung mendapatkan status *superhost*, sedangkan yang tidak lengkap cenderung menjadi *Non-superhost*.

2. Analisis Respon *host*

Hasil analisis respon *host* yang dapat dilihat pada Gambar 6 berikut:



Gambar 6. Diagram Hasil Analisis Respon *host*

Hasil analisis menunjukkan bahwa *host* dengan status *superhost* memiliki tingkat *respons* rata-rata yang lebih tinggi (92%) dibandingkan dengan *Non-superhost* (65%). Properti *superhost* juga mendapatkan skor ulasan sempurna (10) dalam kategori akurasi, komunikasi, dan kebersihan, sementara properti *Non-superhost* hanya mencapai skor rata-rata 8 di semua kategori. Ini menunjukkan

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

bahwa *superhost* lebih responsif dan memberikan pengalaman tamu yang lebih memuaskan.

3. Analisis Penetapan Harga

Hasil analisis ketersediaan akomodasi yang dapat dilihat pada Gambar 7 berikut:

Property type	Yes	No
Apartment	5292	63
Bed & Breakfast	84	59
Boat	15	64
Boutique hotel	11	60
Bungalow	153	60
Cabin	22	57
Camper/RV	32	48
Casa particular		27
Castle	1	53
Cave		26
Chalet		53
Condominium	325	58
Dorm	67	59
Earth House	2	58
Guest suite	10	39
Guesthouse	190	55
Hostel	50	64
Hotel		2

Gambar 7. Tabel Hasil Analisis Ketersediaan Akomodasi

Properti apartemen memiliki jumlah akomodasi tertinggi (5292), diikuti kondominium (325) dan bungalow (153). Properti unik seperti castle dan *earth house* memiliki jumlah akomodasi sangat sedikit (masing-masing 1 dan 2). Ketersediaan akomodasi mempengaruhi kemungkinan mencapai status *superhost*.

4. Analisis Penetapan Harga

Hasil analisis penetapan harga sewa yang dapat dilihat pada Gambar 8 berikut:

Table for display Top 10 Highest Price in Property Type Apartment in Superhost Status												
Host ID	Host Name	Host Is Superhost	Host total listings count	Property type	Room type	Accommodates	Accommodates isFilled?	Bathrooms	Bathrooms isFilled?	Bedrooms	Bedrooms isFilled?	Price
29219613	Andrea	TRUE	3	Apartment	Entire home/apt	10	Yes	2	Yes	3	Yes	\$699.00
298123	Michael	TRUE	2	Apartment	Entire home/apt	6	Yes	4	Yes	2	Yes	\$600.00
86397681	David	TRUE	5	Apartment	Entire home/apt	6	Yes	3	Yes	3	Yes	\$599.00
86397681	David	TRUE	5	Apartment	Entire home/apt	6	Yes	3	Yes	3	Yes	\$599.00
104947517	Bruce	TRUE	2	Apartment	Entire home/apt	3	Yes	4	Yes	1	Yes	\$595.00
104947517	Bruce	TRUE	2	Apartment	Entire home/apt	2	Yes	1	Yes	1	Yes	\$579.00
25551648	Sigal	TRUE	36	Apartment	Entire home/apt	8	Yes	3	Yes	3	Yes	\$500.00
2742928	Veronica	TRUE	2	Apartment	Entire home/apt	7	Yes	4	Yes	3	Yes	\$500.00
86397681	David	TRUE	5	Apartment	Entire home/apt	6	Yes	3	Yes	3	Yes	\$490.00
23300014	Vicky	TRUE	1	Apartment	Entire home/apt	6	Yes	2	Yes	3	Yes	\$475.00
Table for display Top 10 Highest Price in Property Type Apartment in Non-Superhost Status												
Host ID	Host Name	Host Is Superhost	Host total listings count	Property type	Room type	Accommodates	Accommodates isFilled?	Bathrooms	Bathrooms isFilled?	Bedrooms	Bedrooms isFilled?	Price
158787219	Sean	FALSE	1	Apartment	Entire home/apt	0	No	0	No	0	No	\$1,399.00
14293161	Adrian	FALSE	6	Apartment	Entire home/apt	12	Yes	5	Yes	7	Yes	\$922.00
2742928	Veronica	FALSE	3	Apartment	Entire home/apt	0	No	0	No	0	No	\$800.00
14293161	Adrian	FALSE	6	Apartment	Entire home/apt	10	Yes	4	Yes	6	Yes	\$694.00
37791031	Jeff	FALSE	3	Apartment	Entire home/apt	9	Yes	2	Yes	4	Yes	\$649.00
30182258	Holly	FALSE	1	Apartment	Entire home/apt	4	Yes	2	Yes	2	Yes	\$600.00
82397723	Ann	FALSE	20	Apartment	Entire home/apt	8	Yes	3	Yes	4	Yes	\$555.00
4265938	Shawn And Sal	FALSE	4	Apartment	Entire home/apt	16	Yes	4	Yes	3	Yes	\$549.00
26590837	Wendy	FALSE	1	Apartment	Entire home/apt	6	Yes	4	Yes	3	Yes	\$543.00
26070044	Aizhamal	FALSE	1	Apartment	Entire home/apt	2	Yes	1	Yes	1	Yes	\$500.00

Gambar 8. Tabel Hasil Analisis Penetapan Harga Sewa

Berdasarkan analisis data Gambar 8, menunjukkan bahwa properti *Non-superhost* di Airbnb umumnya memiliki harga yang lebih tinggi dibandingkan *superhost*. Misalnya, apartemen *Non-superhost* rata-rata berharga \$648.119,00, sedangkan *superhost* hanya \$218.350,00. Daftar 10 harga tertinggi untuk *apartemen* juga menunjukkan bahwa harga tertinggi *Non-superhost* (\$1.399,00) dua kali lebih tinggi dibandingkan *superhost* (\$699,00). Maka disimpulkan bahwa, properti *Non-superhost* cenderung dipatok dengan harga yang lebih tinggi dibandingkan *superhost*, baik secara rata-rata maupun pada harga tertinggi. Perbedaan harga ini mungkin mencerminkan strategi *Non-superhost* untuk menarik tamu dengan harga yang lebih tinggi meskipun tanpa status *superhost*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa spesifikasi properti *host*, tingkat responsivitas *host*, skor ulasan tinggi, dan penetapan harga yang tepat berperan penting dalam pencapaian status *superhost* di platform Airbnb. Implementasi *Root Cause Analysis* (RCA) dalam penelitian ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi akar masalah yang mempengaruhi status *superhost*. Melalui analisis sistematis, penerapan RCA dapat mendeteksi faktor-faktor kritis yang perlu dioptimalkan, seperti kebijakan harga, responsivitas komunikasi, dan peningkatan fasilitas properti. Dengan demikian, Airbnb dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan peluang *host* menjadi *superhost*, yang berdampak positif pada reputasi *host* dan meningkatkan reputasi *global* Airbnb sebagai *platform* akomodasi berkualitas tinggi.

Saran

Saran untuk implementasi *Root Cause Analysis* (RCA) adalah untuk fokus pada pengumpulan data yang komprehensif dan melakukan analisis sistematis secara menyeluruh guna mengidentifikasi akar masalah. Pendekatan ini dapat signifikan dalam mengoptimalkan proses dan meningkatkan hasil yang diinginkan. Untuk penelitian lanjutan, penting untuk mengeksplorasi variabel tambahan, mempertimbangkan konteks organisasi dan *tren* data terbaru. Disarankan juga untuk melakukan penelitian *longitudinal* agar dapat memantau perubahan dari waktu ke waktu dan memberikan

IMPLEMENTASI *ROOT CAUSE ANALYSIS* DALAM MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN *SUPERHOST* PADA DATA AIRBNB *HOST LISTING*

wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap hasil yang diperoleh.

DAFTAR REFERENSI

- Ateng, V. E., Rahmahwati, R., & Prawatya, Y. E. (2021). Usulan perbaikan sistem K3 menggunakan metode FMEA dan RCA pada PT XYZ. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 5(1).
- Dewi, H., Maryam, & Sutiyarno, D. (2018). Analisa produk cacat menggunakan metode peta kendali P dan root cause analysis. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 7(2).
- Kurnia, F. (2023). Analisis data: Definisi, jenis, model, sampai prosedurnya. *DailySocial*. Tersedia di: <https://dailysocial.id/post/analisis-data>. Diakses tanggal 3 Juni 2024.
- Kurniasari, D. (2021). Memahami pengertian, manfaat, dan contoh analisis data untuk menjadi data analyst yang handal. *DQLab*. Tersedia di: <https://dqlab.id/memahami-pengertian-manfaat-dan-contoh-analisis-data-untuk-menjadi-data-analyst-yang-handal>. Diakses tanggal 30 Juni 2024.
- Laoyan, S. (2024). Menetapkan gol bisnis: Langkah pertama menuju bisnis yang sukses. *Headshot kontributor*. Tersedia di: <https://asana.com/id/resources/business-goals-examples>. Diakses tanggal 3 Juni 2024.
- OindrilaSen. (2019). LA Airbnb Listings. *Kaggle*. Tersedia di: <https://www.kaggle.com/datasets/oindrilasen/la-airbnb-listings>. Diakses tanggal 27 Mei 2024.
- Puspitasari, V. D. (2019). Minimasi waste pada proses produksi sari apel dengan menggunakan metode Lean Six Sigma (studi kasus PT Batu Bumi Suryatama). *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang*.
- RevoU. (2024). Metode SMART. *RevoU*. Tersedia di: <https://revou.co/kosakata/metode-smart>. Diakses tanggal 3 Juni 2024.
- Rizki, M., & Saputra, A. (2022). Analisa risiko Supply Chain Management dengan metode Grey Failure Mode and Effect Analysis dan Root Cause Analysis di PT Pertamina Fuel Terminal Meulaboh. *Serambi Engineering*, 7(1), 2783-2790.