



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Diterima : 19 SEP 2007
Inventarisasi : 636/TI/Hd.9/2007
Klasifikasi : RJ 658.562 Dia 0
Bahasa : Quality Control



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi Teknik Industri

PENERAPAN METODE *SEVEN-STEP QUALITY IMPROVEMENT*

(Studi Kasus di Hotel Puri Artha * Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri



Disusun Oleh

Diana

03 06 03726 / TI

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

PENERAPAN METODE SEVEN-STEP QUALITY IMPROVEMENT

(Studi Kasus di Hotel Puri Artha * Yogyakarta)**

Disusun oleh :

Diana (NIM : 03 06 03726)

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal : 16 Agustus 2007

Pembimbing I

(D.M.Ratna T.D., S.Si., M.T.)

Pembimbing II

(Josef H.N., S.T., M.T.)

Tim Penguji :

Penguji I

(D.M.Ratna T. D., S.Si., M.T.)

Penguji II

(Yosephine Suharyanti, S.T., M.T.)

Penguji III

7 Sept 2007.

(B. Laksito Purnomo, S.T.)

Yogyakarta, Agustus 2007

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,

(Paulus Mudihsihartono, S.T., M.T.)

TEKNOLOGI INDUSTRI

HALAMAN PERSEMBAHAN



Orang sukses adalah orang yang memiliki kemauan, keuletan, mau kerja keras, dan tidak suka menyia-nyiakan waktu. (Leman, 2005)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Sanghyang Adi Buddha atas anugerah, rahmat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu prasyarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tugas Akhir ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluargaku (Papa dan Mama tercinta, Da ge dan Sao-sao, Da jie dan Guo Zheng ge, Er jie dan Ko Ali, San jie, Shi jie, Wu Jie, dan 2 adikku yaitu Trimanto dan Julianto) yang telah banyak memberikan doa dan dorongan semangat kepadaku.
2. Ibu D.M. Ratna Tungga Dewa, S.Si., M.T. dan Bapak Josef Hernawan Nudu, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dengan luar biasa, sangat baik dan sabar sampai selesainya Tugas Akhir ini.
3. Bapak Nelson Sitorus yang telah memberikan izin dan dukungan yang besar. Teman-teman kerja yang baik dan ramah. Terima kasih banyak.
4. Teman-temanku *Soulmate* (Geng Karimun) yaitu Maria, Calista, Febiyana, Anna, dan Lidya *thanks* untuk doa dan dukungannya.

5. *Thanx to "someone"* yang telah membantuku dan mendukungku setiap saat.
6. Teman-teman Kamadhis yang terus memberi dukungan dan semangat (Mimi, Fitri, Vidya, Anton,...)
7. Sahabatku Christine, Angeline, A Bing, Moon, Jacklin, Nana, Ai Xuan, Mao2. *Thanx* atas dukungannya.
8. Teman-teman Vihara yang tidak dapat disebut satu per satu. *Thanx so much.*
9. Semua teman-teman yang tidak dapat disebut satu per satu, terima kasih buat semuanya.

Akhir kata penyusun mengharapkan agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

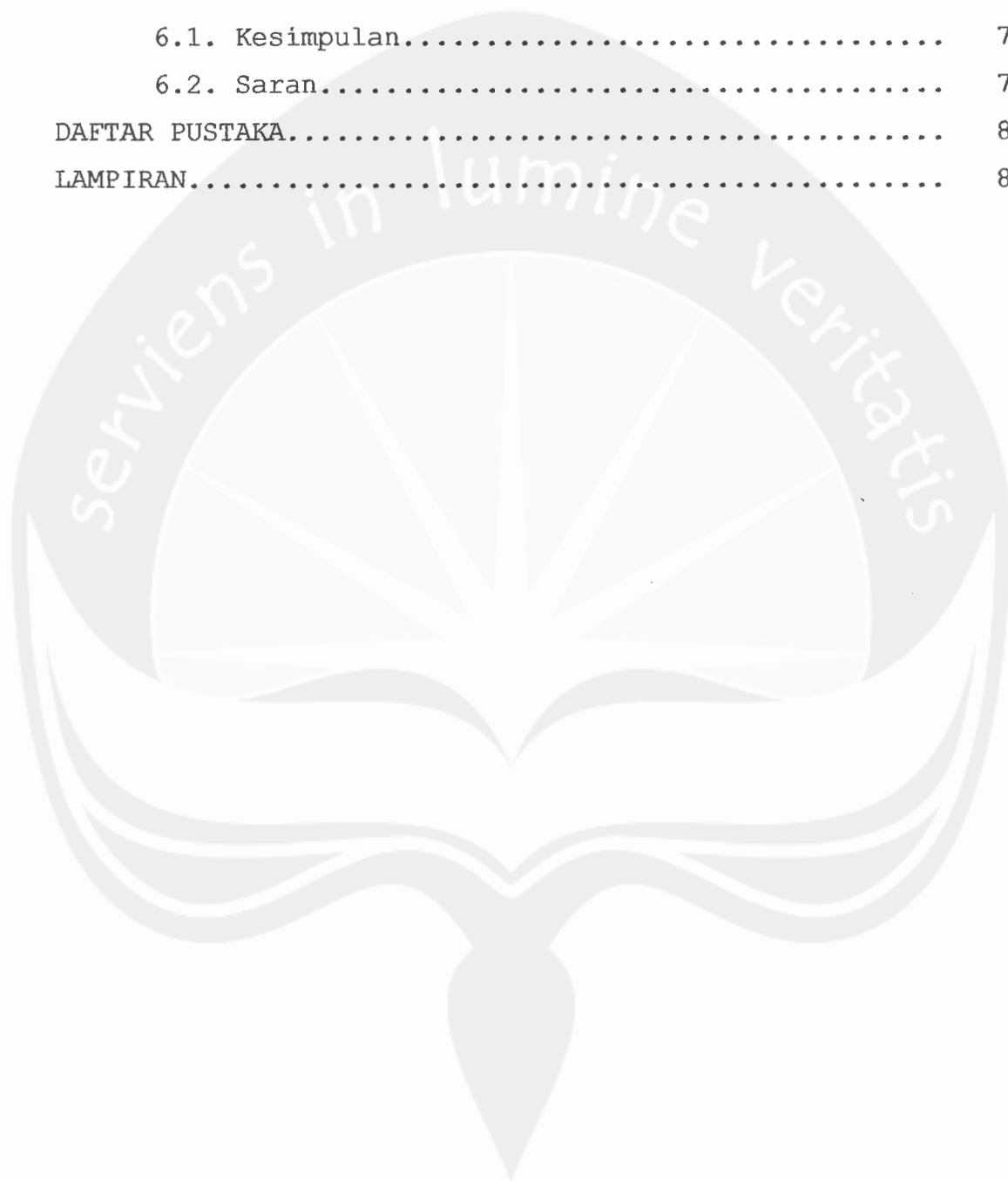
Yogyakarta, Agustus 2007

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2. Penelitian Sekarang.....	9
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1. Pengertian Jasa.....	11
3.2. Pengertian Hotel.....	17
3.3. Pengertian <i>Housekeeping</i>	19
3.4. Metode Tujuh Langkah (<i>Seven-Step Quality Improvement Method</i>).....	26
BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	
4.1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Hotel Puri Artha.....	39

4.2. Data.....	48
BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Data.....	51
5.2. Pembahasan.....	60
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	78
6.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1. Diagram alur penelitian.....	6
2. Gambar 3.1. Diagram pareto.....	32
3. Gambar 3.2. Diagram alir.....	33
4. Gambar 3.3. Diagram sebab-akibat.....	34
5. Gambar 3.4. Histogram.....	35
6. Gambar 3.5. <i>Control chart</i>	36
7. Gambar 3.6. Diagram pencar.....	36
8. Gambar 5.1. Diagram pareto permasalahan <i>room section</i>	52
9. Gambar 5.2. Diagram kejadian ketidakbersihan <i>head board</i> sebelum perbaikan	54
10. Gambar 5.3. <i>Run chart</i> kejadian ketidakbersihan <i>head board</i> sebelum perbaikan.....	54
11. Gambar 5.4. Diagram sebab-akibat tingkat ketidakbersihan kamar.....	55
12. Gambar 5.5. Diagram kejadian ketidakbersihan <i>head board</i> setelah perbaikan.....	57
13. Gambar 5.6. <i>Run Chart</i> kejadian ketidakbersihan kamar <i>head board</i> setelah perbaikan.....	58
14. Gambar 5.8. Faktor penyebab tingkat kebersihan kamar.....	65

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang.....	10
2. Tabel 3.1. Lembar pemeriksaan.....	31
3. Tabel 4.1. Sejarah perkembangan kamar dari tahun ke tahun di Hotel Puri Artha Yogyakarta....	42
4. Tabel 4.2. Tarif LS case by case.....	44
5. Tabel 4.3. <i>Room meeting</i>	44
6. Tabel 4.4. Data kejadian ketidakbersihan kamar sebelum perbaikan (19 Maret 2007 - 19 April 2007).....	49
7. Tabel 4.5. Data kejadian ketidakbersihan kamar setelah perbaikan (19 April 2007 - 19 Mei 2007)..	50
8. Tabel 5.1. Hasil pemeriksaan kamar di <i>room section</i>	52
9. Tabel 5.2. Data kejadian ketidakbersihan kamar sebelum perbaikan(19 Maret 2007-19 April 2007)...	53
10. Tabel 5.3. Data kejadian ketidakbersihan kamar setelah perbaikan (19 April 2007-19 Mei 2007)....	56
11. Tabel 5.4. Data total kejadian ketidakbersihan kamar sebelum dan sesudah Perbaikan di Hotel Puri Artha Yogyakarta.....	58
12. Tabel 5.5. Hasil pemeriksaan setelah perbaikan.....	59
13. Tabel 5.6. Perbandingan cara kerja standard <i>room boy</i> dengan cara kerja <i>room boy</i> sekarang dan akibatnya Di Hotel Puri Artha Yogyakarta.....	67
14. Tabel 5.6. Tabel saran perbaikan.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Lampiran 1. Layout kamar hotel.....	84
2.	Lampiran 2. Contoh Usulan <i>Standard Operating</i> <i>Prosedure (SOP) dan Job Operating</i> <i>Prosedure (JOP)</i>	89
3.	Lampiran 3. <i>Checksheet</i>	101
4.	Lampiran 4. Jenis kamar hotel.....	106
5.	Lampiran 5. Hasil wawancara.....	110
6.	Lampiran 6. Surat keterangan dan evaluasi hasil <i>training</i>	113
7.	Lampiran 7. <i>Guest in house report</i>	116
8.	Lampiran 8. Ketidakbersihan kamar, fasilitas kamar, dan kelengkapan kamar.....	120
9.	Lampiran 9. Hasil sebelum dan sesudah perbaikan...	125
10.	Lampiran 10. Histogram dan <i>run chart</i> sebelum Perbaikan dan setelah Perbaikan.....	132

INTISARI

Seven-Step Quality Improvement Method merupakan metode yang dapat dipakai untuk memperbaiki kualitas di perusahaan barang maupun jasa. Metode ini merupakan metode yang mempunyai urutan dan struktur kerja yang jelas dalam memperbaiki kualitas. Hotel Puri Artha Yogyakarta adalah industri yang bergerak di bidang jasa. Dari hasil penelitian pendahuluan, 60% *room boy* di Hotel Puri Artha Yogyakarta tidak memperhatikan kebersihan kamar dan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dari beberapa macam metode perbaikan kualitas dipilih metode *Seven-Step Quality Improvement*. Melalui metode *Seven-Step Quality Improvement* yang diterapkan pada hotel ini diharapkan dapat diketahui penyebab-penyebab pengaruh ketidakbersihan kamar, pelayanan terhadap tamu yang tidak memuaskan, dan *complain* dari tamu mengenai ketidakbersihan kamar. Metode ini diterapkan pada bagian *housekeeping department* terutama *room section*. Dengan metode ini ditemukan bahwa penyebab terbesar permasalahan kualitas pada bagian *room section* adalah ketidakbersihan kamar (38.32%). Penyebab ketidakbersihan ini adalah *room boy*, cara kerja, peralatan yang dipakai, dan bahan yang digunakan. Semua penyebab ketidakbersihan diberi usulan perbaikan dalam bentuk *Standard Operating Procedures (SOP)* dan *Job Operating Procedures (JOP)*. Berdasarkan *SOP* dan *JOP* yang diusulkan diperoleh hasil persentase ketidakbersihan yang tadinya 38.32% menjadi 22.50%; mengalami penurunan sebesar 15.82%. Saran perbaikan selanjutnya adalah mencari supervisor yang dapat mengontrol, mengarahkan, dan mengawasi kerja *room boy*.

