

ABSTRAKS

Pelayanan prima merupakan faktor terpenting bagi konsumen dalam memanfaatkan maupun menggunakan fasilitas perhotelan. Saat ini bisnis perhotelan cukup berkembang di Indonesia, terbukti dengan banyaknya usaha layanan jasa penginapan baik yang bernuansa hotel, cottage, losmen ataupun bungalow. Disamping itu juga lokasinya yang bervariasi seperti ada yang terletak di pegunungan, di pedesaan maupun di perkotaan dengan nuansa alam maupun nuansa gedung bertingkat. Hal ini menuntut pihak manajemen Hotel Equator untuk bersifat kritis pada faktor-faktor yang bersifat sensitif seperti *customer satisfaction* maupun *customer loyalty*. Maka diperlukan suatu metode pengukuran terhadap kualitas secara dramatik menuju titik *zero defect*. Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan perbaikan komplain tamu/guest pada Hotel Equator Surabaya dengan menggunakan konsep pendekatan DMAIC pada *Six Sigma*.

Langkah operasional awal (*Define*) dilakukan pemilihan obyek penelitian dimana poin yang diamati adalah pemberian perhatian komplain tamu/guest Hotel Equator Surabaya. Data jumlah pengguna layanan penginapan corporate rate dengan jenis kamar superior merupakan sumber pendapatan terbesar dari Hotel Equator. Sedangkan pada tahap (*Measure*) dilakukan pengukuran DPMO (*defect per million opportunity*) pada tiap sub proses dan pada tingkat output jumlah komplain tamu/guest yang tidak mendapatkan tanggapan dari pihak Hotel sehingga menimbulkan penurunan jumlah pengunjung dan meningkatnya komplain oleh tamu/guest. Pada tahap (*Analyze*) langkah yang dilakukan mengidentifikasi masalah-masalah potensial dan penyebabnya. Pada tahap (*Improve*) adalah mencari dan menetapkan alternatif tindakan perbaikan yang dapat dilakukan dengan menggunakan FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*). Dalam tahap (*Control*) dikemukakan beberapa mekanisme pengawasan yang bisa dilakukan untuk mencegah terjadinya komplain yang melebihi tolak ukur. Dari pengukuran *baseline* kinerja, untuk komplain didapatkan nilai Sigma 4,58 untuk itu diharapkan pihak hotel dapat mengevaluasi dan merencanakan tindakan perbaikan antara lain dengan meningkatkan fasilitas atas jasa layanan penginapan tersebut sehingga tamu/guest tidak terlalu kesusahan dalam menikmati jasa layanan penginapan, sehingga dapat meningkatkan pendapatan Hotel Equator Surabaya.

Kata kunci : Six Sigma, DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) dan DPMO (*Defect per Milliom Opportunity*).