

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis yang terjadi di Wisma MMUGM Hotel terutama yang berkaitan dengan kualitas jasa yang diberikan terhadap pelanggan dengan menggunakan salah satu alat pengukuran manajemen yaitu Six Sigma. Tahapan analisis yang dilakukan dibagi menjadi 6 tahapan yaitu *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control* (DMAIC). Tiap – tiap tahapan menggunakan tools yang berbeda sesuai dengan teori Six Sigma.

Penelitian ini ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang telah menggunakan jasa Wisma MMUGM Hotel dengan cara mengumpulkan review yang diberikan pada situs pemesanan online dan guest comment yang diberikan pihak Wisma MMUGM Hotel di masing – masing kamar. Penelitian ini mengambil data sample yang dilakukan secara acak sebanyak 500 data. Berdasarkan data tersebut, dikelompokkan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Wisma MMUGM Hotel diantaranya; Fasilitas, *Food and Beverages/ Restaurant*, Kenyamanan, dan Kebersihan. Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah membua CTQ (Critical To Quality) tree untuk menentukan standar atau faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang dijadikan sebagai tujuan penilaian kinerja oleh manajemen Wisma MMUGM Hotel. Dari data sample yang diperoleh, terdapat 144 keluhan dari masing – masing faktor penentu kepuasan pelanggan, dan 60% dari keluhan tersebut berasal dari faktor *food and beverages/ restaurant*. Tahap selanjutnya adalah menggunakan diagram pareto untuk melakukan analisis permasalahan yang harus diselesaikan terlebih dahulu, dan berdasarkan data yang diperoleh permasalahan yang bersifat mayoritas adalah yang berasal dari divisi *food and beverages*. Pada tahapan selanjutnya menggunakan tools FMEA (*Failure Mode Effect Analyze*) untuk menentukan potensi – potensi penyebab permasalahan dan potensi – potensi akibat yang akan terjadi apabila potensi penyebab terjadi. Pada akhir FMEA terdapat tabel RPN (*Risk Priority Number*) yang menunjukkan nilai dari hasil perkalian antara tabel *severity, occurance, dan detection*. Hasil RPN yang terbesar menunjukkan potensi penyebab yang apabila terjadi maka akibatnya membawa pengaruh yang signifikan bagi kinerja Wisma MMUGM Hotel. Saran perbaikan diberikan pada akhir penelitian terutama pada bagian SDM dan efektifitas pada penetapan biaya yang dilekatkan pada total biaya kamar untuk divisi *food and beverages/ restaurant* dengan tujuan meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak baik bagi total penghasilan operasional Wisma MMUGM Hotel

Kata kunci: Six Sigma, FMEA, Sistem Pengendalian Manajemen, Biaya Efektif, Akuntansi Perusahaan Jasa, Six Sigma Perusahaan Jasa.

Abstract

This research aims to evaluate business process which took place at Wisma MMUGM Hotel primarily which related to service quality which provided to customers using one of management tool namely Six Sigma. There are 6 steps which are Define, Measure, Analyze, Improve, and Control (DMAIC). Each step has certain tool in accordance with the Six Sigma theory.

This research is intended to discover customers' satisfaction regarding Wisma MMUGM Hotel's service by collecting reviews given at online booking service and guest comment which is provided by Wisma MMUGM Hotel in each room. This research retrieved 500 random sample data. The data then classified to factors which affects customers' satisfaction at Wisma MMUGM Hotel which are; its facilities, food and beverages/ restaurant, comfort, and cleanliness. The first step done in this research is making CTQ (Critical to Quality) tree to define the standard or factors which affect customers' satisfaction for doing performance assessment by the management of Wisma MMUGM Hotel. From the sample data, there are 144 total complaints from each customers' satisfactions determined factor, and 60% from the complaints arise from food and beverages/ restaurant factor. The next step is applying Pareto chart to analyse problems, and according to the data, the major problem comes from food and beverages division. The next step is employing FMEA (Failure Mode Effect Analyze) to define potential cause. At the last FMEA step, there is RPN (Failure Mode Effect Analyze) table which indicates the result from multiplying severity, occurrence, and detection tables. The RPN biggest result shows potential cause that establish significant effects for the performance assessment at Wisma MMUGM Hotel. Improvement suggestion is given at the end of the research particularly for HR and effective cost which linked to total room cost for food and beverages/ restaurant to improve customers' satisfaction and give positive impact for the operational income of Wisma MMUGM Hotel.

Keyword: Six Sigma, FMEAA, Management Controlling System, Effective Cost, Public Accounting Firm, Six Sigma Public Accounting.