

Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Menggunakan *Statistical Quality Control* pada Vio Hotel Westhoff Bandung

Analysis of Service Quality Control Using Statistical Quality Control at Vio Hotel Westhoff Bandung

¹Irfan Dzulfikar Shulhi, ²Tasya Aspirati

^{1,2}*Prodi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

Email: 1.irfandzul23@yahoo.com 2.ad_tasya@yahoo.com

Abstract. The purpose of this study is to reveal the hospitality service quality, especially at Vio Hotel Westhoff Bandung and measure the services' mistakes at Vio Hotel Westhoff Bandung utilizing the Statistical Quality Control along with the tools are checksheet, pareto, c chart, and fishbone diagram. The research method is quantitative descriptive and the method utilized is survey descriptive, the observation conducted to obtain the facts from the relevant symptoms factually, whether is about the social institution, economic, or politic of the community or the region. The data collection methods are interview with the client, receptionist, and manager, observation, documentation, and 30 days survey. The result of the study reveals that the service provided by Vio Hotel Westhoff Bandung is in good category, but the Statistical Quality Control reveals the mistakes incurred by Vio Hotel Westhoff Bandung in Electronic category reached 22 mistakes and Food and Beverages category reached 15 mistakes. The result shows the average service mistakes are 3.50.

Keywords : Service, Statistical Quality Control, Tools Quality Control

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa perhotelan pada Vio Hotel Westhoff Bandung serta mengukur kesalahan pelayanan pada Vio Hotel Westhoff Bandung dengan menggunakan Statistical Quality Control dengan alat pengendali kualitas *check sheet, pareto, c chart, dan fishbone diagram*. jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan metode yang digunakan adalah deskriptif survey yaitu penyeledikan yang diadakan untuk memperoleh fakta – fakta dari gejala – gejala yang ada dan mencari keterangan keterangan secara factual, baik tentang institusi social, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada pelanggan, *receptionist*, dan manager, observasi, dokumentasi, survey selama 30 hari. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan dalam kategori baik, namun pada penelitian menggunakan *Statistical Quality Control* pelayanan yang diberikan Vio Hotel Westhoff masih memiliki kesalahan pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada kategori Elektronik sebesar 22 kesalahan pelayanan dan Makanan sebesar 15 kesalahan pelayanan. Hasil perhitungan peta kendali atribut rata rata kesalahan pelayanan sebesar 3.50.

Kata kunci : Pelayanan Jasa, *Statistical Quality Control*, alat pengendali kualitas

A. Pendahuluan

Persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan untuk mempersiapkan diri guna bersaing mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis. Dalam industri jasa kualitas pelayanan terhadap pelanggan adalah faktor terpenting, dimana pelanggan semakin bersifat teliti dan kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Setiap perusahaan harus mampu menyediakan produk sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Begitu pula dalam bisnis jasa, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan keinginan dan apa yang diharapkan pelanggan.

Bandung sebagai kota pariwisata dan pendidikan sehingga banyak orang yang senang, nyaman bersinggah, umumnya bisnis perhotelan banyak dinikmati oleh pengusaha-pengusaha dan penanam saham, wisatawan asing, wisatawan nusantara. Pelanggan sebagai pihak pertama jasa tentu saja akan dapat menilai kualitas pelayanan yang di berikan penyedia jasa perhotelan. Jika pelanggan tidak puas, maka pelanggan

tidak akan mengulang memakai jasa perhotelan tersebut pada umumnya, sehingga kinerja yang dilakukan sangat jauh dari apa yang diharapkan pelanggan. Untuk itu perusahaan pihak perhotelan membutuhkan umpan balik dari pandangan pelanggan yang dilakukan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan dan fasilitas, agar dapat menghadapi persaingan secara nasional dalam usaha perhotelan.

Vio Hotel Westhoff adalah hotel yang aktif secara operasional dibawah manajemen Vio Hotel Indonesia. Vio Hotel Westhoff didirikan pada tahun 2014 dan merupakan Hotel Vio termuda dari hotel - hotel dibawah manajemen Vio Hotel Indonesia. Vio Hotel Indonesia memiliki 6 cabang yaitu Vio Hotel Cimanuk, Vio Hotel Pasteur, Vio Hotel Surapati, Vio Hotel Veteran dan Vio Hotel Westhoff. Vio Hotel Westhoff merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam jasa perhotelan dan hotel ini berada di *class budget*. Vio Westhoff hotel berlokasi di jalan Dr. Westhoff No.33, Pasirkaliki, Bandung.

Pelayanan dalam hotel begitu penting untuk menarik simpati pelanggan, pelayanan juga yang menentukan nyaman tidaknya pelanggan menggunakan jasa tersebut jika pelayanan yang diberikan baik maka kenyamanan yang didapatkan oleh pelanggan akan meningkatkan kualitas hotel dan jika pelayanan yang diberikan tidak baik dan terdapat kesalahan dalam memberikan pelayanan maka kenyamanan yang didapatkan oleh pelanggan akan menurun kualitas hotel tersebut.

Salah satu cara agar mengetahui kualitas pelayanan pada Vio Hotel Westhoff yaitu menganalisis kualitas pelayanan jasa yang mengarahkan pada *continuous improvement* yang dapat mewujudkan kepuasan konsumen dan menggunakan alat - alat pengendali kualitas meliputi *check sheet, pareto, c chart, dan ishikawa diagram*. Setelah mengetahui kualitas layanan perusahaan dapat mengetahui pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mengetahui kesalahan – kesalahan dalam memberikan pelayanan yang perlu diperbaiki.

Pemberian pelayanan yang baik dan profesional akan membangun kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas pada konsumen. Atas dasar itu pula banyak Bisnis hotel saling berlomba menawarkan pelayanan yang paling memuaskan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan jasa pada Vio Hotel Westhoff dengan menganalisis kesalahan dalam pelayanan yang dituangkan dalam tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN STATISTICAL QUALITY CONTROL PADA VIO HOTEL WESTHOFF BANDUNG”**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Vio Hotel Westhoff saat ini ?
2. Bagaimana pengendalian kualitas pelayanan menggunakan *statistical quality control* dengan menggunakan alat *check sheet, pareto, c chart, dan fishbone diagram* pada Vio Hotel Westhoff Bandung ?

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas pelayanan pada Vio Hotel Westhoff saat ini.
2. Pengendalian kualitas pelayanan menggunakan *statistical quality control* dengan menggunakan alat *check sheet, pareto, c chart, dan fishbone diagram* pada Vio Hotel Westhoff.

B. Landasan Teori

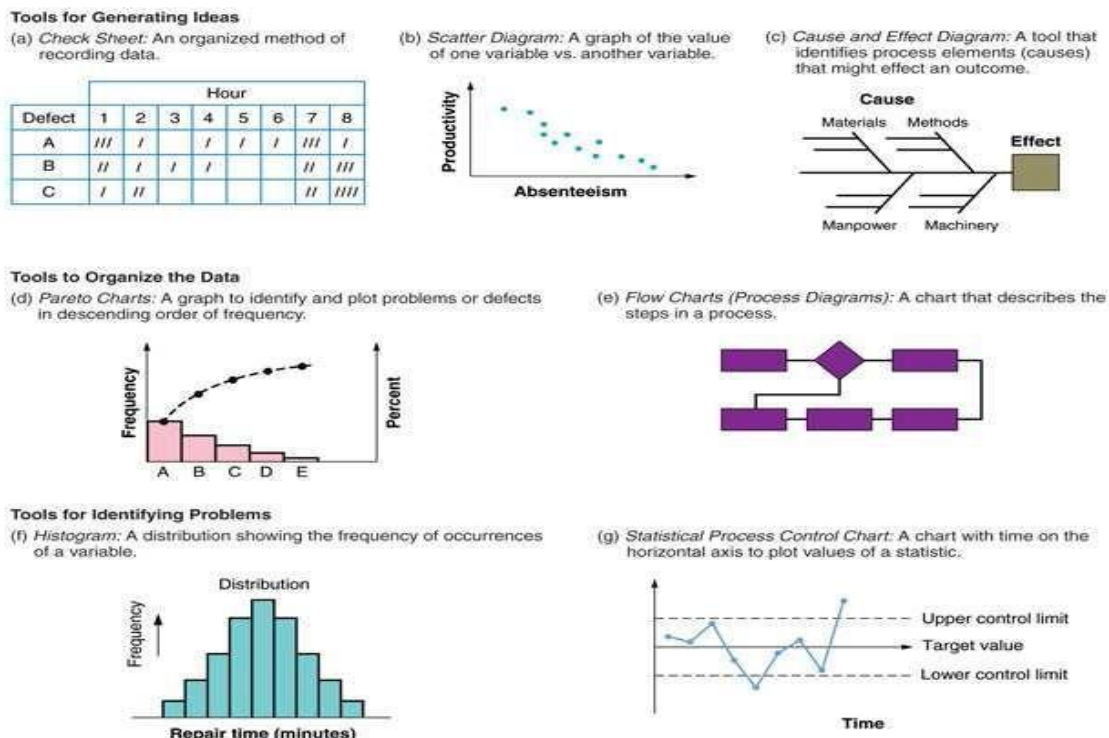
Menurut Heizer dan Render (2017:4),

“Manajemen operasional adalah rangkaian kegiatan yang menciptakan nilai dalam bentuk barang yang dimaksud dengan manajemen operasi adalah sebagai dan jasa dengan mengubah input menjadi output.”

Menurut *Heizer and Rander (2017:248)* manajemen kualitas total mengacu pada kualitas yang meliputi organisasi secara keseluruhan mulai dari pemasok sampai ke pelanggan. Manajemen kualitas total menekankan pada komitmen oleh manajemen untuk memiliki terus menerus menuju keunggulan dalam segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan.

Menurut Sofjan Assauri (2004:219) “*Statistical Quality Control (SQC)* adalah suatu sistem yang dikembangkan untuk menjaga standar yang *uniform* dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya yang minimum dan menerapkan bantuan untuk mencapai efisiensi.”

Dalam pengendalian kualitas terdapat beberapa alat bantu pengendalian yang dapat digunakan. Menurut Jay Heizer & Barry Render (2017:254 -257) tujuh alat pengendalian kualitas tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Alat Pengendali Kualitas

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

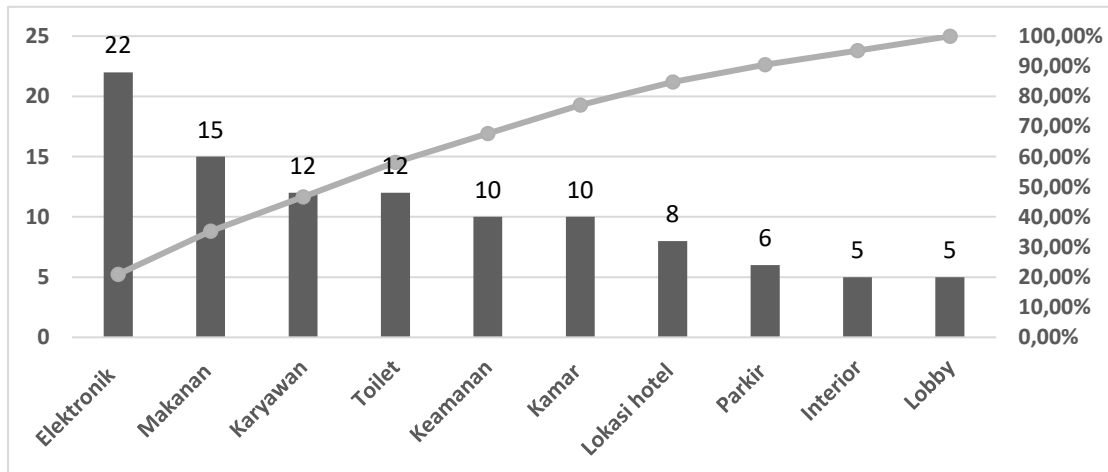
Tabel 1. Checksheet diagram

Kesalahan	Count	Skor
Parkir		6
Lobby		5
Interior		5
Kamar		10

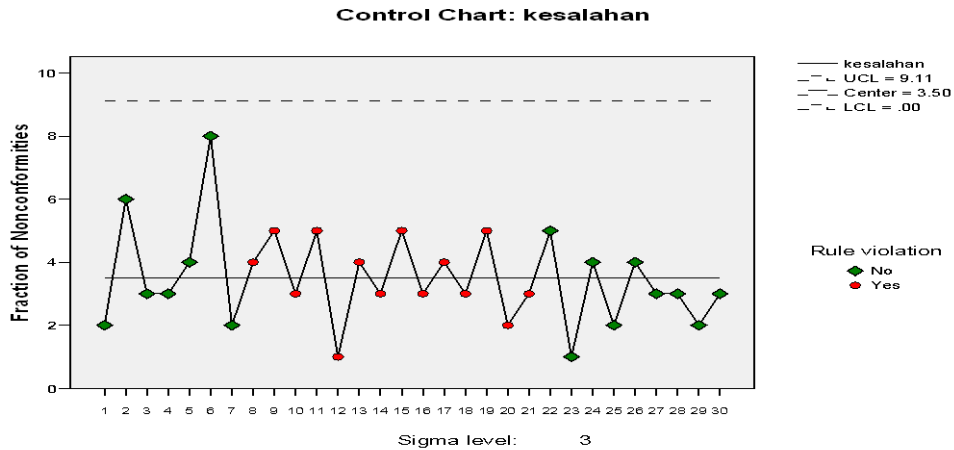
Toilet		12
Elektronik		22
Keamanan		10
Karyawan		7
Lokasi hotel		8
Makanan		19
	Total	105

Berdasarkan tabel 1 setelah peneliti mengelola hasil dari survey pada tabel 4.1 selama 30 hari pada Vio Hotel Westhoff data tersebut dibagikan menjadi 10 jenis kesalahan pelayanan dan masing masing jenis kesalahan pelayanan memiliki total skor yang berbeda. Dari hasil 10 jenis kesalahan pelayanan masing masing memiliki total skor kesalahan pelayanan yaitu parkir yang berjumlah 6, lobby yang berjumlah 5, interior berjumlah 5, kamar berjumlah 10, toilet berjumlah 12, elektronik berjumlah 22, keamanan berjumlah 10, karyawan berjumlah 7, lokasi hotel berjumlah 8, dan makanan berjumlah 19, dan total keseluruhan skor berjumlah 105 kesalahan pelayanan.

Gambar 2. Pareto Diagram



Berdasarkan tabel 2 diperoleh 2 aspek kesalahan pelayanan yang merupakan 80% kecacatan atau kesalahan pelayanan dari keseluruhan proses kinerja karyawan. Jenis kesalahan tersebut adalah aspek elektronik dan makanan, hal ini disebabkan jenis kesalahan pelayanan pada jenis elektronik adalah banyaknya alat elektronik yang tidak berfungsi dengan baik seperti remote tv yang rusak, Ac tidak berfungsi dengan baik, tidak adanya lemari es di kamar, dan telvn tidak berfungsi dengan baik apabila karyawan membutuhkan komunikasi, jenis kesalahan pelayanan makanan yang disebabkan makanan yang tidak sesuai selera pelanggan atau pun tidak tepat waktu penyajian makanan. Dari urutan tingkat kesalahan tersebut dapat diketahui bahwa jenis kesalahan pelayanan elektronik merupakan aspek pelayanan yang paling mendominasi dengan persentase sebesar 20.95% dan jumlah kesalahan sebesar 22 kali selama 1 bulan kinerja karyawan periode 2 maret – 29 april 2018. Pada urutan kedua terdapat jenis kesalahan pelayanan dengan persentase sebesar 35.24% dan jumlah kesalahan pelayanan sebanyak 22 kali.



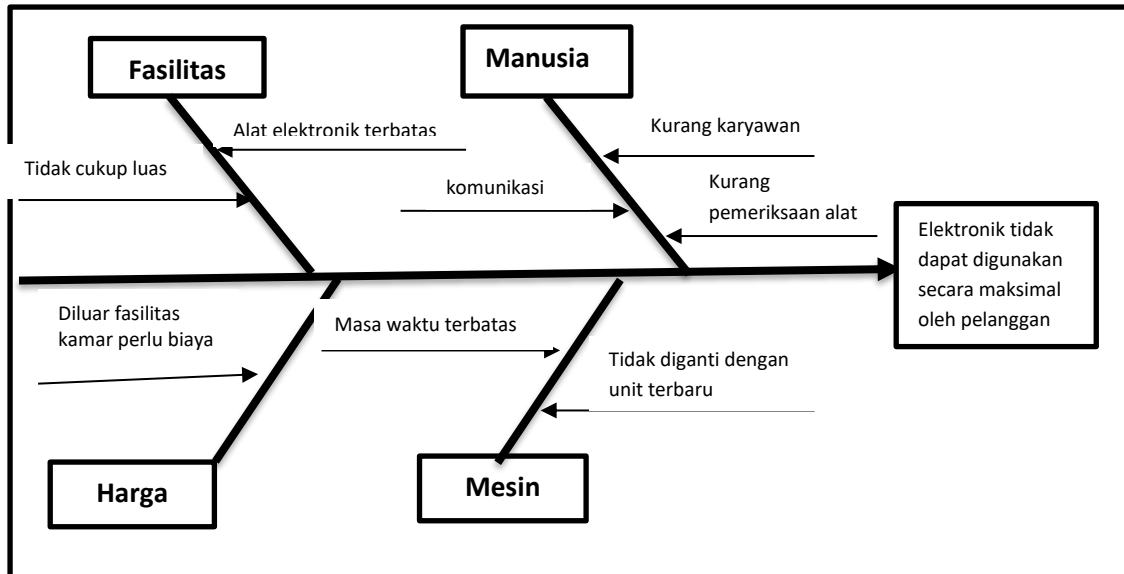
Gambar 3. Control Chart

Berdasarkan gambar 4.2 *control chart* menurut sigma level 3 dapat dilihat kesalahan terbanyak diagram control chart diatas dapat dilihat dihari ke 6 sebanyak 8 kesalahan masih dapat dikendalikan karena garis (*center line*) nilai rata rata dari kesalahan pelayanan sebesar 3,5 kesalahan pelayanan yang mendekati (*upper control limit*) batas kendali atas yaitu 9,11 hanya mencapai angka 8 dan tidak terdapat data yang berada diluar batas kendali dan masih diatas normal sehingga proses diketahui telah terkendali dengan baik.

Tabel 2. Faktor yang diamati dan Masalah yang Terjadi

Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya karyawan bagian engineering 2. Kurangnya pengalaman dan komunikasi antara karyawan 3. Kurang rutinnnya pemeriksaan alat alat elektronik
Mesin	<ol style="list-style-type: none"> 1. umur ekonomis terbatas pada alat elektronik 2. Alat elektronik tidak diganti dengan unit terbaru
Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat elektronik yang disediakan di setiap kamar terbatas 2. Tidak cukup luas
Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. fasilitas setrika, pemanas air, dll perlu mengeluarkan biaya

Berikut ini adalah hasil *fishbone diagram* yang didapat dari hasil pengolahan data berdasarkan kegiatan Brainstorming



Gambar 4. Fishbone Diagram

Tabel 3. Masalah yang Terjadi dan Rencana Penanggulangan

Faktor Yang Diamati	Masalah Yang Terjadi	Rencana Penanggulangan
Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya karyawan bagian engineering apabila ada kerusakan pada elektronik dikamar hotel. 2. Kurangnya pengalaman dan komunikasi antara karyawan 3. Kurang rutinya pemeriksaan alat alat elektronik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menambahkan karyawan tetap bagian engineering 2. Manajer memberikan arahan agar komunikasi antar karyawan komunikasi berjalan dengan baik 3. Menambahkan tugas tugas karyawan untuk melakukan pemeriksaan rutin alat elektronik
Mesin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umur ekonomis terbatas pada alat elektronik 2. Alat elektronik tidak diganti dengan unit terbaru 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan rutin 2. Alat elektronik unit lama diganti dengan unit terbaru sesuai kebutuhan
Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat elektronik yang disediakan di setiap kamar terbatas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. perlu diperhatikan elektronik yang sesuai kebutuhan pelanggan
Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diluar dari fasilitas kamar perlu mengeluarkan biaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya peminjaman lebih baik tanpa biaya tambahan

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disusun kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan pada Vio Hotel Westhoff dalam kategori baik dengan menilai kinerja karyawan setiap bulannya akan tetapi Vio Hotel Westhoff belum menggunakan metode *statistical quality control* atau alat pengendali kualitas untuk mencari kesalahan – kesalahan pelayanan pada karyawan dan kualitas hotelnya.
2. Hasil pengolahan data dengan menggunakan *statistical quality control* :
 - a. Hasil pembahasan dengan menggunakan *check sheet* ditemukannya berbagai jenis kesalahan seperti parkir, elektronik, makanan, toilet, lobby, keamanan, karyawan, interior, lokasi hotel, dan kamar dan
 - b. Hasil pembahasan menggunakan diagram pareto dari kategori tersebut, kesalahan pelayanan yang dominan adalah pada kategori elektronik yang artinya kategori ini termasuk kesalahan pelayanan kritis atau cacat kritis dan merupakan aspek kesalahan atau cacat yang paling dominan.
 - c. Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan *c chart diagram* menghasilkan kesalahan pelayanan yang mendekati batas kendali atas yaitu elektronik bahwa kesalahan pelayanan di Vio hotel masih di atas normal karena kategori elektronik belum melawati batas kendali atas.
 - d. Berdasarkan hasil penelitian *fishbone diagram* maka dapat diketahui akar penyebab kesalahan pelayanan pada kategori pertama yaitu elektronik yang disebabkan oleh faktor, manusia, mesin, fasilitas dan harga, dan faktor yang dominan yaitu manusia yang tidak memiliki karyawan tetap bagian engineering, kurangnya komunikasi dan pemeriksaan rutin alat elektronik. pada kategori kedua yaitu makanan yang disebabkan oleh faktor manusia, proses, keterampilan dan harga, dan faktor yang paling dominan yaitu manusia yang tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kurangnya pengalaman dalam memasak dan kurangnya ahli memasak yang handal.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian pada Vio Hotel Westhoff Bandung dengan metode *Statistical Quality Control* dapat menjadi tambahan yang dapat digunakan oleh Vio Hotel Westhoff agar dapat mengetahui jenis cacat atau kesalahan pelayanan yang sering terjadi dan faktor faktor yang menjadi penyebabnya.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Vio Hotel Westhoff Bandung sebaiknya pihak hotel khususnya karyawan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dimiliki dan mengurangi kesalahan pelayanan secara merinci dan menyeluruh untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
3. *Manager* bagian *human resources development* untuk mencari karyawan bagian *chief engineering* yang menangani bagian alat elektronik yang umur ekonomisnya habis ataupun mesin alat elektronik yang rusak agar memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pelanggan serta
4. Bagian dapur restoran hotel mengupayakan untuk mencari pengalaman agar memenuhi dan memfasilitasi sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan
5. *General Manager* dan staff yang lainnya berdiskusi memberikan arahan ataupun

tambahan fasilitas disetiap bagian yang ada pada hotel seperti dapur, kamar, dll agar terorganisasi dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Daftar Pustaka

Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Heizer, Jay dan Barry Rander 2014. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*.

Heizer, Jay dan Barry Rander. 2017. *Operations Management 12th ed.*

Herjanto, E. (2007). *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Grasindo.