

USULAN PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PEGUNUNGAN CARTENZ PAPUA MENGGUNAKAN METODE STATISTICAL PROCESSING CONTROL

Tamrin Tajuddin¹⁾, Ade Junaedi²⁾

¹⁾Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sorong
Jl. Pendidikan No.27, Malaingkeci, Kota Sorong, Papua Barat 98412 Telp. (0951) 322382

*E-mail : tamrin.tajuddin@yahoo.com, adejunaedi@icloud.com

Abstrak

Penelitian dilakukan pada PT. Pegunungan Cartenz Hotel yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Pegunungan Cartenz Papua untuk meminimalkan penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen dengan memberikan rekomendasi atau usulan dalam pengendalian kualitas pelayanan. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan metode statistical processing control (SPC), yaitu mengendalikan kualitas pelayanan dengan alat bantu statistic. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data dengan table check sheet, membuat table histogram, menghitung batas kendali pelayanan dengan peta kendali p, membuat diagram pareto, membuat diagram fishbone, dan terakhir membuat usulan pengendalian kualitas pelayanan berdasarkan diagram fishbone. Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Pegunungan Cartenz Papua dan memperoleh data-data yang dibutuhkan, maka penulis melakukan perhitungan dan analisis data dan di dapatkan hasil bahwa jumlah komplek selama tahun 2014 adalah 215 komplek dengan jenis-jenis komplek seperti komplek air yang tidak mengalir sebesar 38,60%, komplek pemadaman listrik yang lama sebesar 17,67%, komplek perlengkapan hotel sebesar 16,74%, komplek fasilitas hotel sebesar 14,88%, komplek pelayanan dapur sebesar 7,44%, dan komplek kebersihan hotel sebesar 4,65%, dengan faktor penyebab yang paling dominan adalah dari faktor manusia dan faktor metode.

1. PENDAHULUAN

Penulis mengakat judul ini dikarenakan kualitas pelayanan pada Hotel Cartenz semakin lama semakin menurun jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, baik dari segi fisik bangunan, peralatan dan perlengkapan, karyawan atau staff perusahaan. Ini dapat dilihat dari mulai banyaknya komplek yang diterima pihak perusahaan karena ketidakpuasan yang dirasakan konsumen, seperti bangunan yang sudah tidak terawat, kebersihan kamar hotel, air yang terkadang tidak mengalir, fasilitas dan peralatan yang mulai rusak karena tidak adanya perawatan yang rutin, dan lain sebagainya. Dengan adanya masalah tersebut maka penulis akan menerapkan metode statistical processing control (SPC) guna meminimalkan penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen dari komplek-komplek yang diterima pihak hotel. Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain : menganalisis jenis-jenis komplek yang terjadi pada Hotel Cartenz selama 1 tahun terakhir, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya

ketidakpuasan konsumen pada Hotel Cartenz, dan menganalisis bagaimana penerapan alat bantu statistik dalam mengendalikan kualitas pelayanan Hotel Cartenz.

Manfaat dalam penelitian ini antara lain : memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengendalian kualitas menggunakan alat bantu statistik dapat bermanfaat untuk meminimalkan penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen yang terjadi pada Hotel Cartenz, memberikan manfaat bagi pihak perusahaan PT. Pegunungan Cartenz Papua sebagai bahan masukan yang berguna terutama dalam pengambilan keputusan untuk menentukan strategi pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan dimasa yang akan datang sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, dan memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2000), konsumen didefinisikan sebagai individu atau kelompok yang berusaha memenuhi atau mendapatkan barang atau jasa yang dipengaruhi untuk kehidupan pribadi atau kelompoknya. Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller (2009), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka.

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

2.3. Pengendalian Kualitas

Pengendalian adalah keseluruhan fungsi atau kegiatan yang harus dilakukan untuk menjamin tercapainya sasaran perusahaan dalam hal kualitas produk dan jasa pelayanan.

Definisi kualitas sebagaimana yang diambil oleh American Society for Quality adalah keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang terlihat atau yang tersamar. Definisi kualitas terbagi atas beberapa kategori yaitu, definisi yang berbasis pengguna dengan arti kualitas bergantung pada pemirsa dan definisi yang berbasis manufaktur yaitu kualitas yang lebih tinggi dengan arti kinerja yang lebih baik, fitur yang lebih baik dan perbaikan lainnya yang terkadang memakan biaya (Heizer, 2006).

Pengertian pengendalian kualitas adalah aktifitas pengendalian proses untuk mengukur ciri-ciri kualitas produk atau jasa, membandingkan dengan spesifikasi atau persyaratan, dan mengambil tindakan penyehatan yang sesuai

apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar.

2.3.1. Pengendalian Kualitas Statistik

Pengendalian kualitas statistik adalah alat bantu manajemen untuk menjamin kualitas, karena pada dasarnya tidak ada dua produk yang dihasilkan oleh suatu proses produksi itu sama persis, tidak dapat dihindarkan adanya variasinya. Pengujian statistik diperlukan untuk menyelesaikan masalah seperti ini, dalam pengendalian kualitas statistik teknik-teknik tersebut diaplikasikan guna memeriksa dan menguji data untuk menentukan standar dan mengecek kesesuaian produk atau pelayanan jasa untuk mencapai kualitas yang maksimum. (Purnomo, 2004).

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sumber Data

1. Data primer

Adalah data yang didapat langsung dari objek penelitian dengan cara interview/wawancara, dokumentasi, observasi dan lain sebagainya. Jenis data ini biasanya memerlukan pengolahan data lebih lanjut.

2. Data sekunder

Data sekunder bersumber dari perpustakaan-perpustakaan, dari buku-buku, koran, majalah dan lain sebagainya yang hasilnya dapat memberikan informasi dalam Analisis statistical process control ini.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam tugas akhir ini, penulis melakukan pendekatan melalui :

1. Studi lapangan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis melalui studi lapangan ini ada tiga hal yaitu:

a. Dokumentasi

Merupakan suatu cara untuk mendapatkan data primer dengan mempelajari dokumen atau arsip-arsip perusahaan yang terkait dengan penelitian. Penulis mengumpulkan data untuk menghitung dan mengklasifikasikan masalah yang terjadi selama setahun terakhir, dimana data tersebut yang akan diolah untuk memberikan usulan atau rekomendasi kerja

yang lebih baik guna meminimalkan ketidakpuasan konsumen.

b. Interview

Metode ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data primer, dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung pada orang yang mengetahui tentang obyek yang diteliti, dalam hal ini pihak manajemen atau karyawan hotel cartenz.

c. Observasi

Merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi dengan melakukan pengamatan langsung ditempat penelitian dengan mengamati sistem kerja dan proses pelayanan dari awal sampai akhir.

2. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mencari data-data dan referensi yang mempunyai keterkaitan dalam masalah yang akan dibahas untuk menunjang teori-teori yang dibutuhkan melalui via internet, perpustakaan, dan lain-lain yang terkait dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

3.3. Teknik Pengolahan Data Dan Analisa Data

3.4.1. Lembar Pemeriksaan (Check Sheet)

Check Sheet atau lembar pemeriksaan merupakan alat pengumpulan dan penganalisis data yang disajikan dalam bentuk tabel yang berisi data jumlah barang/pelayanan dan jenis ketidaksesuaian beserta dengan jumlah yang dihasilkannya. Data yang diperoleh dari perusahaan adalah data jumlah tamu hotel dan jumlah data komplek yang terjadi, kemudian diolah menjadi tabel secara rapi dan terstruktur. Hal ini dilakukan agar memudahkan dalam memahami data tersebut hingga bisa dilakukan analisis lebih lanjut.

3.4.2. Histogram

Histogram adalah suatu alat yang membantu untuk menentukan variasi dalam proses. Berbentuk diagram batang yang menunjukkan tabulasi dari data yang diatur berdasarkan ukurannya. Tabulasi data ini umumnya dikenal dengan distribusi frekuensi.

3.4.3. Peta Kendali P (Control Chart)

Dalam menganalisa data penelitian ini, digunakan peta kendali p sebagai alat untuk pengendalian proses secara statistik. Penggunaan

peta kendali p ini adalah dikarenakan pengendalian kualitas yang dilakukan bersifat atribut atau tidak dapat diukur tetapi dapat dihitung sehingga kualitas pelayanan dapat diklasifikasikan baik atau buruk, berhasil atau gagal, serta data yang diperoleh untuk sampel penelitian tidak tetap dan masalah-masalah yang terjadi tersebut dapat diperbaiki lagi. Langkah-langkah dalam pembuatan peta kendali P:

1. Menghitung persentase masalah yang terjadi

$$P = \frac{np}{n}$$

2. Menghitung garis pusat / central line (CL)

$$CL = \bar{P} = \frac{\sum np}{\sum n}$$

3. Menghitung batas kendali atas / Upper control limit (UCL)

$$UCL = \bar{P} + 3 \sqrt{\frac{\bar{P}(1-\bar{P})}{n}}$$

4. Menghitung batas kendali bawah / Lower control limit (LCL)

$$LCL = \bar{P} - 3 \sqrt{\frac{\bar{P}(1-\bar{P})}{n}}$$

3.4.4. Diagram Pareto (Pareto Chart)

Dari data informasi mengenai jenis komplek yang terjadi kemudian dibuat diagram pareto untuk mengidentifikasi, mengurutkan dan bekerja menyisihkan masalah-masalah secara permanen. Dengan diagram ini, maka dapat diketahui jenis komplek yang paling dominan/ terbesar. Untuk mengetahui jenis komplek terbesar maka diterapkan aturan 80:20 atau biasa disebut prinsip pareto, dimana 80% ketidaksesuaian yang terjadi, disebabkan oleh 20% penyebab.

3.4.5. Diagram Sebab-akibat (Fishbone)

Setelah diketahui masalah utama yang paling dominan, maka dilakukan analisa faktor penyebab ketidakpuasan konsumen dengan menggunakan fishbone diagram, sehingga dapat menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan konsumen.

3.4.6. Membuat Usulan Perbaikan Kualitas

Setelah diketahui penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen pada hotel cartenz, maka dapat disusun sebuah rekomendasi atau usulan tindakan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada hotel cartenz.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah data-data dari jumlah konsumen dan jumlah komplek yang diterima perusahaan dari tahun 2012 sampai tahun 2014.

Tabel 1 Data Konsumen Tahun 2012 – 2014

Bulan\Tahun	2012	2013	2014
Jan	108	111	62
Feb	96	77	64
Mar	112	104	52
Apr	97	113	49
Mei	66	81	54
Jun	161	108	61
Jul	109	81	39
Aug	78	77	41
Sep	100	84	38
Okt	103	70	79
Nov	121	102	39
Des	154	90	33
Total	1305	1098	611

Sumber : Pengumpulan Data

Tabel 2 Data Komplek Tahun 2012 – 2014

Bulan\Tahun	2012	2013	2014
Jan	3	9	21
Feb	0	10	27
Mar	6	3	6
Apr	0	9	21
Mei	8	0	30
Jun	9	6	23
Jul	6	11	11
Aug	0	3	9
Sep	4	18	1
Okt	3	4	48
Nov	9	21	9
Des	14	18	9
Total	62	112	215

Sumber : Pengumpulan Data

4.1. Check Sheet

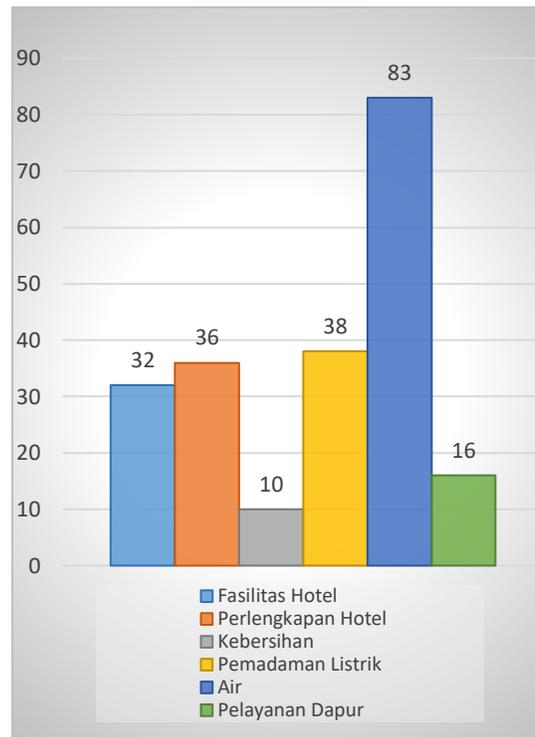
Tabel 3 Data Komplek Tahun 2014

Bulan	Jumlah Tamu	Jenis- jenis Komplek						Jumlah Komplek
		Fasilitas Hotel	Perlengkapan Hotel	Kebersihan	Pemadaman Listrik	Air	Pelayanan Dapur	
Jan	62	3	3	-	4	9	2	21
Feb	64	8	5	1	4	9	-	27
Mar	52	-	-	1	3	2	-	6
Apr	49	6	4	-	2	8	1	21
Mei	54	5	6	2	4	10	3	30
Jun	61	4	5	3	3	5	3	23
Jul	39	-	-	-	4	6	1	11
Aug	41	-	-	-	3	6	-	9
Sep	38	-	-	-	-	-	1	1
Okt	79	6	10	3	5	19	5	48
Nov	39	-	-	-	4	5	-	9
Des	33	-	3	-	2	4	-	9
Total	611	32	36	10	38	83	16	215

Sumber : Pengumpulan Data

Penulis mengambil data dari tahun 2014 dikarenakan pada tahun tersebut memiliki jumlah komplek terbanyak, sehingga data ini yang akan di analisis untuk mencari tahu komplek manakah yang paling dominan dan apa saja penyebab-penyebabnya.

4.2. Histogram



Sumber : Pengolahan data

Gambar 1 Histogram Jenis-Jenis Komplen

Dari histogram diatas, dapat dilihat jenis-jenis komplen yang sering terjadi adalah masalah tentang air dengan jumlah komplen sebanyak 83 dan jumlah komplen tentang pemadaman listrik sebanyak 38 komplen. Selanjutnya adalah komplen tentang perlengkapan hotel sebanyak 36

komplen, jenis komplen tentang fasilitas hotel sebanyak 32 komplen, komplen tentang pelayanan dapur sebanyak 16 komplen, dan komplen tentang kebersihan sebanyak 10 komplen.

4.3. Peta Kendali P

Untuk hasil perhitungan data peta kendali P, dapat dilihat pada table berikut :

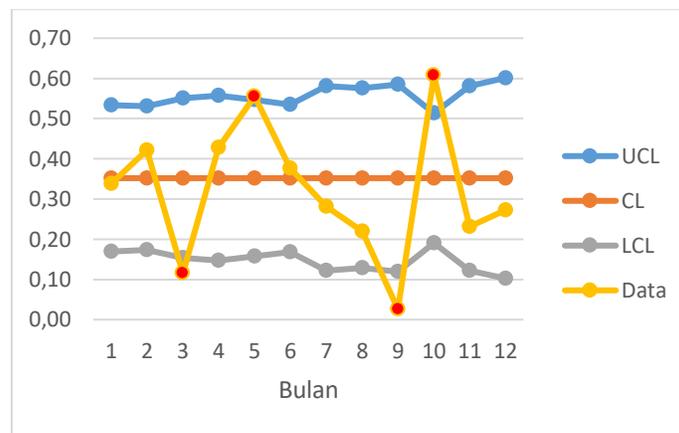
Tabel 4 Data Perhitungan Peta Kendali P

Tanggal	Total	Jumlah	Rata - Rata	UCL	CL	LCL
	Tamu	Komplen	Komplen			
Jan	62	21	0.34	0.53	0.35	0.17
Feb	64	27	0.42	0.53	0.35	0.17
Mar	52	6	0.12	0.55	0.35	0.15
Apr	49	21	0.43	0.56	0.35	0.15
Mei	54	30	0.56	0.55	0.35	0.16
Jun	61	23	0.38	0.54	0.35	0.17

Jul	39	11	0.28	0.58	0.35	0.12
Aug	41	9	0.22	0.58	0.35	0.13
Sep	38	1	0.03	0.58	0.35	0.12
Okt	79	48	0.61	0.51	0.35	0.19
Nov	39	9	0.23	0.58	0.35	0.12
Des	33	9	0.27	0.60	0.35	0.10
Total	611	215				

Sumber : Pengolahan data

Dari hasil perhitungan diatas, maka dapat dibuat peta kendali p yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber : Pengolahan data

Gambar 2 Peta Kendali Proporsi Komplek

Berdasarkan gambar peta kendali p diatas dapat dilihat bahwa data yang diperoleh tidak seluruhnya berada dalam batas kendali. Ada 4 titik yang berada diluar batas kendali yang menunjukkan adanya

penyimpangan, sehingga bisa dikatakan bahwa proses tidak terkendali. Hal tersebut menyatakan bahwa pengendalian kualitas pada Hotel Cartenz memerlukan adanya perbaikan.

4.4. Diagram Pareto

Diagram pareto adalah diagram yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengurutkan dan bekerja untuk menyisihkan penyimpangan yang terjadi secara permanen. Dengan diagram ini, maka dapat diketahui jenis komplek yang paling dominan.

Jenis-jenis komplek harus diurutkan berdasarkan jumlah komplek, mulai dari

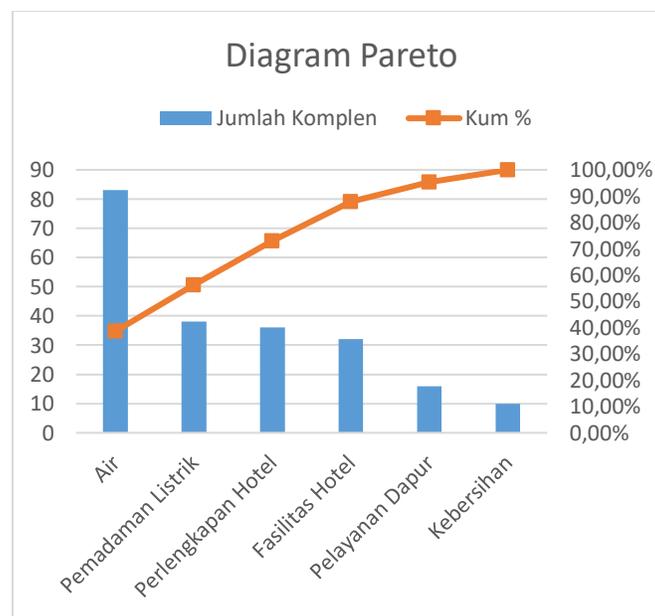
yang terbesar hingga yang terkecil dan dibuat persentase kumulatifnya. Persentase kumulatif berguna untuk menyatakan berapa perbedaan yang ada dalam frekuensi kejadian diantara beberapa permasalahan yang dominan. Berikut ini merupakan tabel dari jumlah komplek selama tahun 2014 berserta dengan persentase kumulatifnya :

Table 5 Jumlah Frekuensi kumulatif

Jenis Komplek	Jumlah Komplek	%	Kum %
Air	83	38.60%	38.60%
Pemadaman Listrik	38	17.67%	56.28%
Perlengkapan Hotel	36	16.74%	73.02%
Fasilitas Hotel	32	14.88%	87.91%
Pelayanan Dapur	16	7.44%	95.35%
Kebersihan	10	4.65%	100%
ToTal	215		

Sumber : Pengolahan data

Berdasarkan data diatas maka dapat disusun sebuah diagram pareto dengan ukuran 80 : 20 seperti terlihat pada gambar berikut :



Sumber : Pengolahan data

Gambar 3 Diagram Pareto

Dari hasil pengamatan dapat diketahui bahwa hampir 80% komplek yang terjadi pada Hotel Cartenz didominasi oleh 3 jenis komplek yaitu komplek masalah tentang air dengan persentase 38,60%, komplek tentang pemadaman listrik sebesar 17,67% dan komplek tentang perlengkapan hotel sebesar 16,74%. Selebihnya komplek

yang terjadi dikarenakan fasilitas hotel, pelayanan dapur dan kebersihan yang masing-masing mempunyai persentase 14,88%, 7,44% dan 4,65%.

Sesuai dengan prinsip pareto yaitu 80:20, dimana 80% dari penyimpangan yg terjadi disebabkan oleh 20% penyebab. Jadi perbaikan dapat dilakukan dengan

memfokuskan pada 3 jenis misdruk terbesar. Hal ini dikarenakan ketiga jenis komplek tersebut mendominasi hampir 80 % dari total komplek yang terjadi pada Hotel Cartenz tahun 2014.

4.5. Diagram Sebab Akibat

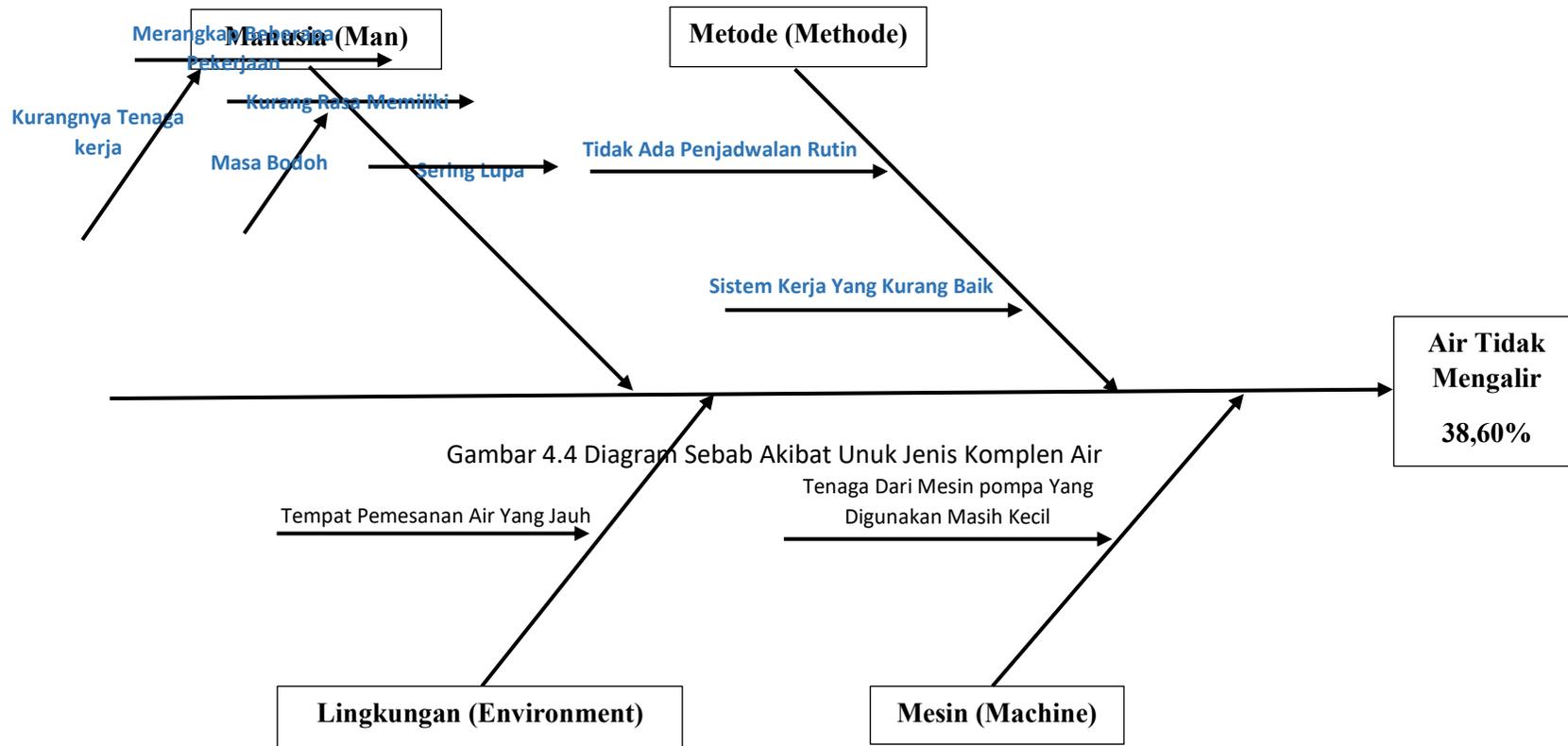
Diagram sebab akibat memperlihatkan hubungan antara permasalahan yang dihadapi dengan kemungkinan penyebabnya serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dan menjadi penyebab penyimpangan secara umum dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Man (manusia)
Para pekerja yang melakukan pekerjaan yang terlibat dalam suatu pekerjaan.
2. Material (bahan baku)
Segala sesuatu yang dipergunakan oleh perusahaan sebagai komponen produk yang akan diproduksi tersebut, terdiri dari bahan baku utama dan bahan baku pembantu.

3. Machine (mesin)
Mesin-mesin dan berbagai peralatan yang digunakan dalam perusahaan.
4. Methode (metode)
Instruksi kerja atau perintah kerja yang harus diikuti dalam sebuah perusahaan.
5. Environment (lingkungan)
Keadaan sekitar perusahaan yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi perusahaan secara umum dan mempengaruhi proses kerja secara khusus.

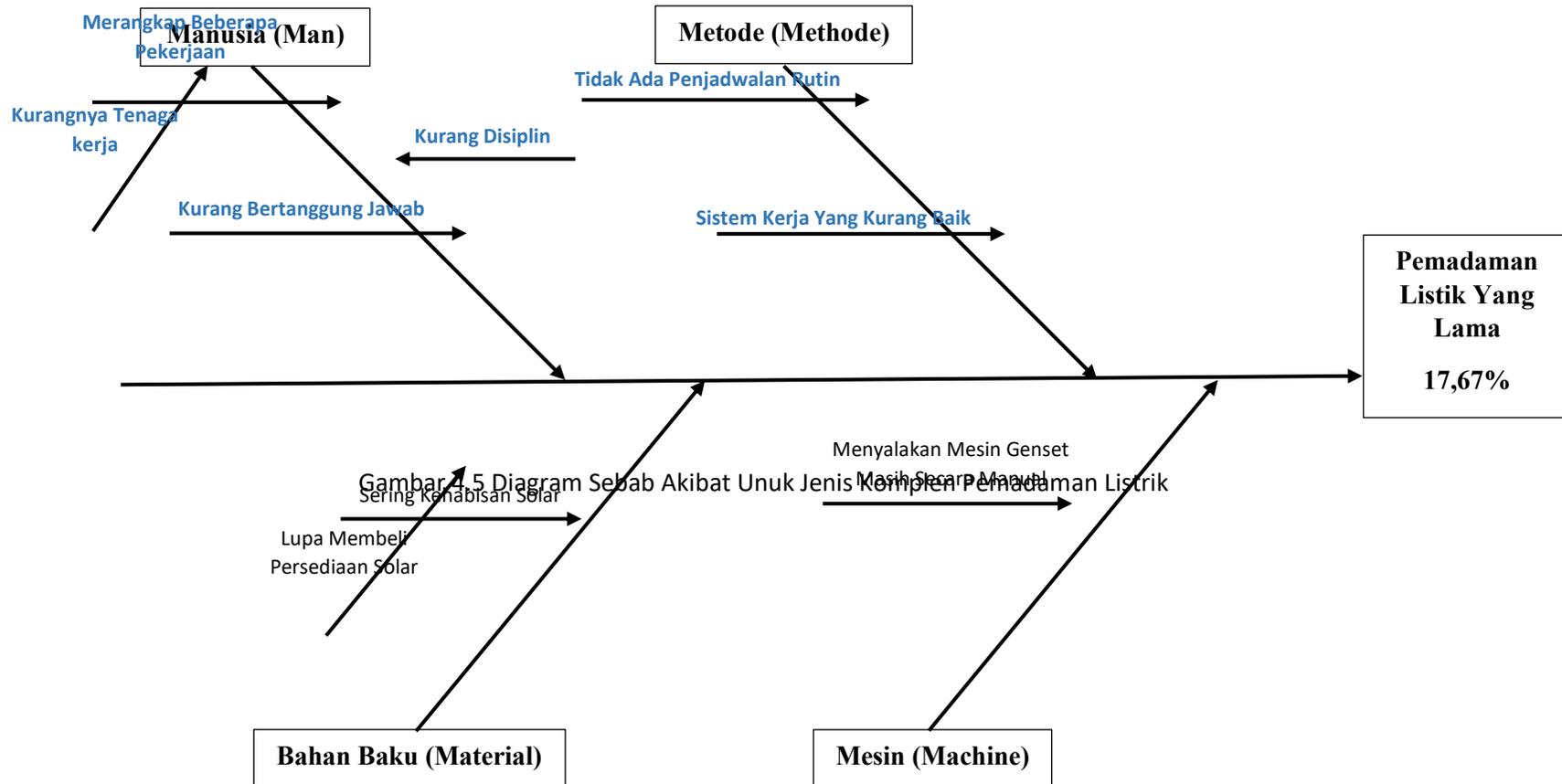
Setelah diketahui jenis-jenis komplek yang paling dominan. Hal penting yang harus dilakukan dan ditelusuri adalah mencari penyebab timbulnya komplek tersebut. Sebagai alat bantu untuk mencari penyebab terjadinya komplek tersebut, digunakan diagram sebab akibat. Adapun penggunaan diagram sebab akibat untuk menelusuri masing-masing jenis komplek yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Air Yang Tidak Mengalir



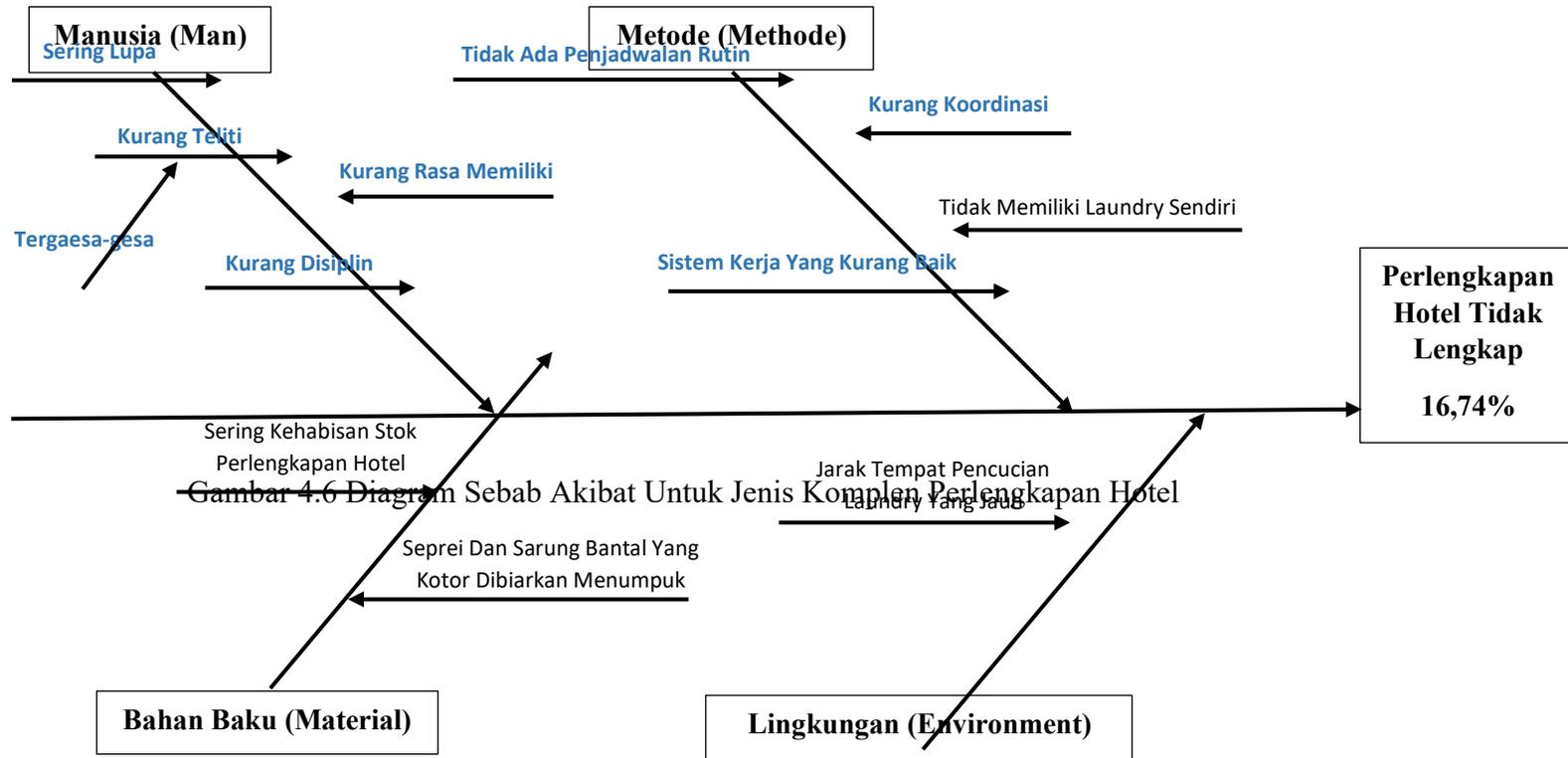
Gambar 4.4 Diagram Sebab Akibat Unuk Jenis Komplek Air Tenaga Dari Mesin pompa Yang Digunakan Masih Kecil

2. Pemadaman Listrik Yang Lama



Gambar 4.5 Diagram Sebab Akibat Untuk Jenis Komplek Pemadaman Listrik

3. Perlengkapan Hotel Yang Tidak Lengkap



Gambar 4.6 Diagram Sebab Akibat Untuk Jenis Komplek Perlengkapan Hotel

4.6. Usulan Tindakan Untuk Mengatasi Penyebab Komplek

Setelah mengetahui penyebab komplek yang terjadi di Hotel Cartenz, maka disusun suatu

rekomendasi atau usulan tindakan perbaikan kualitas pelayanan secara umum dalam upaya menekan tingkat penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen sebagai berikut:

Tabel 6 Usulan Tindakan Untuk Komplek Masalah Air
Air Yang Tidak Mengalir

Faktor Penyebab	Usulan Perbaikan
Faktor Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan karyawan pada bagian-bagian departemen yang masih kosong, khususnya pada bagian maintenance. 2. Memberikan pengarahan, peringatan atau sanksi untuk memberikan efek jera pada karyawan untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja. 3. Mengadakan program pelatihan kerja pada karyawan lama ataupun baru secara berkala untuk mengurangi kesalahan dalam bekerja.
Faktor Metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur ulang sistem kerja yang lebih sistematis dan efisien untuk digunakan dalam menjalankan pekerjaan pada Hotel Cartenz. 2. Membuat penjadwalan rutin dalam mengawasi, merawat dan menyediakan stok persediaan yang diperlukan agar tidak terjadi lagi kehabisan atau kekurangan stok persediaan hotel. 3. Mengadakan briefing sebelum dan sesudah bekerja. Hal ini berguna untuk menjaga komunikasi antara karyawan agar koordinasi antar karyawan tetap terjaga.
Faktor Lingkungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat sistem penjadwalan rutin untuk melakukan pemesanan persediaan air.

Faktor Mesin	1. Mengganti Mesin Pompa yang digunakan dengan mesin yang memiliki kekuatan lebih kuat.
---------------------	---

Sumber : Pengolahan Data

Tabel 7 Usulan Tindakan Untuk Komplek Masalah Pemadaman Listrik
Pemadaman Listrik Yang Lama

Faktor Penyebab	Usulan Perbaikan
Faktor Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan karyawan pada bagian-bagian departemen yang masih kosong, khususnya pada bagian maintenance. 2. Memberikan pengarahan, peringatan atau sanksi untuk memberikan efek jera pada karyawan untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja. 3. Mengadakan program pelatihan kerja pada karyawan lama ataupun baru secara berkala untuk mengurangi kesalahan dalam bekerja.
Faktor Metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur ulang sistem kerja yang lebih sistematis dan efisien untuk digunakan dalam menjalankan pekerjaan pada Hotel Cartenz. 2. Membuat penjadwalan rutin dalam mengawasi, merawat dan menyediakan stok persediaan yang diperlukan agar tidak terjadi lagi kehabisan atau kekurangan stok persediaan hotel. 3. Mengadakan briefing sebelum dan sesudah bekerja. Hal ini berguna untuk menjaga komunikasi antara karyawan agar koordinasi antar karyawan tetap terjaga.
Faktor Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat sistem penjadwalan rutin untuk

	melakukan pemesanan persediaan solar.
Faktor Mesin	1. Mengganti komponen mesin genset agar mesin dapat dijalankan secara otomatis jika terjadi pemadaman listrik.

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 8 Usulan Tindakan Untuk Komplek Masalah Perlengkapan Hotel

Pemadaman Listrik Yang Lama	
Faktor Penyebab	Usulan Perbaikan
Faktor Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pengarahan, peringatan atau sanksi untuk memberikan efek jera pada karyawan untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja. 2. Mengadakan program pelatihan kerja pada karyawan lama ataupun baru secara berkala untuk mengurangi kesalahan dalam bekerja.
Faktor Metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur ulang sistem kerja yang lebih sistematis dan efisien untuk digunakan dalam menjalankan pekerjaan pada Hotel Cartenz. 2. Membuat penjadwalan rutin dalam mengawasi, merawat dan menyediakan stok persediaan yang diperlukan agar tidak terjadi lagi kehabisan atau kekurangan stok persediaan hotel. 3. Mengadakan briefing sebelum dan sesudah bekerja. Hal ini berguna untuk menjaga komunikasi antara karyawan agar koordinasi antar karyawan tetap terjaga.
Faktor Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat sistem penjadwalan rutin untuk menyediakan persediaan stok perlengkapan hotel.

Faktor Mesin	1. Membuka laundry sendiri pada Hotel Cartenz, sehingga tidak perlu lagi membawa perlengkapan kamar hotel yang kotor ke tempat pencucian laundry yang cukup jauh.
---------------------	---

Sumber : Pengolahan Data

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah di dapat, maka penulis akan menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data yang telah diperoleh dari PT Pegunungan Cartenz Papua diketahui jumlah konsumen pada tanggal 1 januari 2014 s/d 31 desember 2014 adalah sebanyak 611 konsumen dengan jumlah komplek yang diterima pihak hotel adalah sebesar 215 komplek.
2. Adapun jenis-jenis komplek yang diterima pihak hotel adalah masalah tentang fasilitas hotel yang tidak terawat sebanyak 32 komplek, perlengkapan hotel yang tidak lengkap sebanyak 36 komplek, kebersihan kamar hotel sebanyak 10 komplek, pemadaman listrik yang cukup lama sebanyak 38 komplek, air yang tidak mengalir sebanyak 83 komplek, dan pelayanan dapur yang kurang optimal sebanyak 16 komplek.
3. Dari analisis diagram sebab akibat dapat diketahui factor-faktor penyebab terjadinya komplek dalam proses pelayanan yaitu berasal dari faktor manusia/pekerja, metode kerja, mesin yang digunakan, material/ bahan baku dan lingkungan kerja.
4. Penggunaan alat bantu statistik dengan peta kendali p dalam pengendalian kualitas pelayanan dapat mengidentifikasi bahwa ternyata kualitas pelayanan berada di luar batas kendali, masih ada beberapa titik yang keluar dari batas kendali yang mengindikasikan bahwa proses pelayanan berada dalam keadaan tidak terkendali atau masih mengalami penyimpangan.
5. Berdasarkan diagram pareto, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh Hotel Cartenz untuk mengurangi jumlah komplek

yang terjadi dalam proses pelayanan dapat dilakukan pada 3 jenis komplek yang paling dominan yaitu komplek tentang masalah air sengan persentase mencapai 38,60%, komplek tentang pemadaman listrik yang lama dengan persentase mencapai 17,67% dan komplek tentang perlengkapan hotel dengan persentase mencapai 16,74%.

5.2. Saran

1. Berdasarkan analisis menggunakan alat batu statistik yang telah dilakukan, perusahaan dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan memfokuskan pada penyebab jenis komplek yang paling dominan dalam proses kualitas pelayanan antara lain faktor manusia dan faktor metode.
2. Secara garis besar, faktor-faktor penyebab terjadinya komplek berasal dari faktor manusia dan metode. Hal tersebut dikarenakan kurangnya tenaga kerja, metode kerja yang kurang baik dan program pelatihan kerja yang masih kurang. Oleh karena itu, saran untuk mengatasi faktor penyebab terjadinya komplek tersebut adalah dengan cara sebagai berikut :
 - a. Faktor Manusia
 1. Menambah tenaga kerja pada hotel cartenz untuk mengisi bagian-bagian departemen lain yang masih kosong.
 2. Membuat program pelatihan kerja kepada para karyawan lama maupun baru secara berkala.
 3. Memberikan pengarahan, peringatan dan sanksi untuk karyawan yang lalai dalam bekerja agar tidak mengulanginya lagi.
 - b. Faktor Metode
 1. Membuat system kerja yang lebih baik dan membuat penjadwalan rutin dalam perawatan,

pengawasan dan pengendalian persediaan hotel.

2. Mengadakan briefing sebelum dan sesudah bekerja untuk menjaga komunikasi antar karyawan

DAFTAR PUSTAKA

Al Fakhri, Faiz. 2010. *Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Untuk Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Menggunakan Alat Bantu Statistik*.

Gustami, Evi. (2012, January 9). *Statistical process control*, from <http://eriskusnadi.wordpress.com/2012/06/09/statistical-process-control/>

H. Tamrin Tajuddin ST, MM. 2013. *Manajemen Kualitas Dan Kendali Mutu*. Sorong : UMS.

Ilham, Muhammad Nur. 2012. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Processing Control (SPC)*.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Hal 38, from <http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/kualitas-pelayanan.html>

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta, from <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

Kusnadi, E. (2011, October 8). *Check sheet dan fungsinya dalam pengendalian kualitas*, from <http://eriskusnadi.wordpress.com/2011/10/08/check-sheet-dan-fungsinya-dalam-pengendalian-kualitas/>

Kusnadi, E. (2011, December 24). *Fishbone diagram dan langkah-langkah pembuatannya*, from <http://eriskusnadi.wordpress.com/2011/12/24/fishbone-diagram-dan-langkah-langkah-pembuatannya/>

Kusnadi, E. (2012, January 27). *Membuat bagan Pareto dengan Microsoft Excel*, from <http://eriskusnadi.wordpress.com/2012/01/27/pareto-chart-microsoft-excel/>

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta, from <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>