

ABSTRAK

Bagi setiap manajemen hotel yang menginginkan agar tetap eksis dan memimpin dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain, harus selalu memperhatikan mutu *service* yang dihasilkan. Karena seperti juga perusahaan *manufacturing*, hotel sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dalam menjalankan usahanya tidak lepas dari berbagai masalah sehubungan dengan pengelolannya. Maka dalam penulisan penelitian ini penulis mengambil topik "Peranan Gugus Kendali Mutu Bagi Peningkatan Kinerja Organisasi" untuk studi kasus pada *Hotel Garuda*, Yogyakarta.

Dalam penelitian ini ada 3 tujuan yang ingin dicapai, pertama ingin mengetahui apakah GKM yang efektivitas kerjanya lebih tinggi tingkat kehilangan barang pada bagian yang bersangkutan lebih rendah. Kedua, untuk mengetahui apakah GKM yang efektivitas kerjanya lebih tinggi tingkat absensi karyawan pada bagian yang bersangkutan lebih rendah. Ketiga, untuk mengetahui apakah GKM yang efektivitas kerjanya lebih tinggi tingkat kepuasan konsumen pada bagian yang bersangkutan lebih tinggi.

Untuk mencapai tujuan yang pertama, cara yang digunakan mengetahui pengaruh tingkat efektivitas GKM pada sub group/kelompok terhadap tingkat kehilangan barangnya dengan mempergunakan analisis uji perbedaan perbandingan. Untuk mengetahui tingkat efektivitas GKM diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada anggota GKM baik departemen *Housekeeping* maupun departemen *Laundry*. Dari hasil uji tersebut di atas dihitung tingkat efektivitasnya masing-masing kelompok, dengan melihat juga apakah ada perbedaan yang mencolok pada jawaban-jawaban kuesioner yang telah disebarkan baik pada departemen *Housekeeping* maupun departemen *Laundry*, kemudian dibandingkan dengan tingkat kehilangan barangnya. Data mengenai tingkat kehilangan barang dari departemen yang bersangkutan yaitu seluruh barang dalam hal ini *guest supplies* yang dikeluarkan dari gudang dikurangi dengan barang *guest supplies* yang digunakan untuk operasi wisma, kemudian dihitung dalam persentase. Data *inventory* yang dipergunakan baik untuk departemen *Housekeeping* maupun departemen *Laundry* pada bulan Juni-Juli 1994. Dengan mempergunakan analisis uji perbedaan perbandingan dapat diketahui apakah tingkat efektivitas GKM yang lebih tinggi tingkat kehilangan barang pada bagian yang bersangkutan lebih rendah. Kedua, seperti pada analisis yang pertama cara yang dipergunakan adalah dengan membandingkan antara tingkat efektivitas GKM departemen *Housekeeping* dan departemen *Laundry* dengan tingkat absensi karyawannya. Data mengenai tingkat absensi dari departemen yang bersangkutan yaitu seluruh hari selama karyawan tidak hadir dengan tanpa memberikan ke-

terangan dibandingkan dengan jumlah hari kerja dalam satu bulan, kemudian dihitung dalam persentase. Data absensi yang dipergunakan baik untuk departemen *Housekeeping* maupun departemen *Laundry* pada bulan Juni-Juli 1994. Dengan menggunakan analisis uji perbedaan perbandingan juga dapat diketahui apakah tingkat efektivitas GKM yang lebih tinggi tingkat absensi karyawan pada bagian yang bersangkutan lebih rendah. Ketiga, sama seperti analisis yang pertama dan kedua cara yang dipergunakan adalah dengan membandingkan antara tingkat efektivitas GKM departemen *Housekeeping* dan departemen *Laundry* dengan kepuasan konsumen pada *service* yang diberikan masing-masing departemen. Data mengenai tingkat kepuasan konsumen diperoleh dari *guest comment* yang kemudian diadakan pembobotan nilai, kemudian dihitung dalam persentase. Data *guest comment* yang dipergunakan diambil hanya untuk bulan Mei-Juli 1994. Dengan menggunakan analisis uji perbedaan perbandingan dapat diketahui apakah tingkat efektivitas GKM yang lebih tinggi tingkat kepuasan konsumen pada bagian yang bersangkutan lebih tinggi.

Dari penelitian yang telah penulis lakukan ini diperoleh hasil sebagai berikut : yang pertama tidak terbukti bahwa GKM yang tingkat efektivitas kerjanya lebih tinggi, tingkat kehilangan barang pada bagian yang bersangkutan lebih rendah. Kedua, tidak terbukti bahwa GKM yang tingkat efektivitas kerjanya lebih tinggi, tingkat absensi karyawan pada bagian yang bersangkutan lebih rendah. Ketiga, tidak terbukti bahwa GKM yang tingkat efektivitas kerjanya lebih tinggi, tingkat kepuasan konsumen pada bagian yang bersangkutan lebih tinggi.