

ABSTRAK

Dalam menyongsong era perdagangan bebas, Indonesia harus mempersiapkan diri di segala bidang, sehingga dapat bersaing dengan negara-negara berkembang lainnya. Mengingat kondisi alam Indonesia yang indah, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memajukan sektor pariwisata sehingga dapat menarik wisatawan untuk datang ke Indonesia. Hal ini merupakan suatu kesempatan bagi para investor untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan tersebut dengan membangun hotel sebagai tempat peristirahatan para wisatawan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan keinginan konsumen. Saat ini jumlah hotel di Indonesia sangat banyak, maka pihak manajemen hotel harus mengantisipasi keadaan ini dengan cara memiliki keunggulan bersaing agar dapat bertahan dan menguasai pangsa pasar.

Menghadapi tuntutan konsumen yang semakin tinggi terhadap kualitas barang atau jasa yang dikonsumsi, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas barang atau jasa mereka agar dapat meraih pangsa pasar serta meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menunjukkan kepada konsumen bahwa suatu hotel dapat memberikan pelayanan yang baik adalah dengan menerapkan standar kualitas internasional dalam kegiatan operasi sehari-hari, yaitu dengan menerapkan ISO. Ada bermacam-macam seri ISO, salah satunya adalah seri ISO 9000, yang merupakan standar sistem manajemen, yang memiliki jangkauan dan pengaruh secara Internasional.

Penelitian dilakukan pada hotel "X" yang berlokasi di Bandung. Hotel "X" Bandung yang baru saja memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dan salah satu manfaat yang dirasakan Hotel "X" setelah menerapkan ISO 9001 :2000 adalah meningkatnya tingkat hunian kamar.

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, peristiwa kejadian atau permasalahan yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan yang diteliti, yaitu Hotel "X" Bandung dan berusaha untuk mencari pemecahan atas masalah tersebut.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa tahap-tahap yang dilalui oleh Hotel "X" dalam menerapkan ISO 9001 :2000 adalah tahap perancangan, tahap pelaksanaan, tahap penilaian dan tahap pemeliharaan. Dalam menerapkan ISO 9001 :2000 ini, Hotel "X" menghadapi beberapa hambatan, antara lain kurangnya komitmen dari para karyawan, kurangnya SDM, kurangnya pemahaman para karyawan mengenai ISO 9001 :2000, kurangnya kerja sama antar staff, dan kurangnya komitmen dan partisipasi dari manajemen puncak.

Adapun standar kualitas yang diterapkan Hotel "X" adalah standar kualitas untuk lobby area, standar kualitas untuk proses pemesanan kamar, standar kualitas untuk proses kedatangan tamu (*Check in*), standar kualitas untuk proses pelayanan tamu menginap, dan standar kualitas untuk proses kepulangan tamu (*Check out*). Selain itu, ada banyak manfaat yang diperoleh Hotel "X" setelah menerapkan ISO 9001 :2000, antara lain menurunnya tingkat keluhan konsumen, meningkatnya kualitas pelayanan, meningkatnya tingkat kepuasan tamu, meningkatnya dokumentasi, peningkatan dalam hal pengendalian, komunikasi, koordinasi, dan kerja sama antar level dan antar departemen, meningkatnya moral, *quality awareness* dan ketanggapan karyawan dan pengendalian serta hubungan kerja yang lebih baik dengan pemasok. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode Wilcoxon membuktikan bahwa dengan memakai standar ISO 9001 :2000 terdapat kenaikan tingkat hunian di Hotel "X" Bandung.

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	12
2.2 Pengertian Kualitas.....	13
2.3 Pengertian Jasa	14
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	17
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa.....	17
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	18
2.4 International Organization For Standardization.....	19
2.4.1 Pengertian ISO 9000.....	21
2.4.2 Jenis-Jenis ISO 9000.....	23

2.5 ISO 9001 : 2000.....	25
2.5.1 Persyaratan Standar Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000.....	27
2.5.2 Prinsip – prinsip Manajemen Kualitas Berdasarkan ISO 9001 : 2000.....	31
2.5.3 Manfaat Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000.....	32

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
3.3 Produk Yang Dihasilkan.....	39

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Penerapan Sistem Manajemen Mutu Di Hotel “X” Bandung	43
4.2 Tujuan Penerapan ISO 9001 : 2000 di Hotel “X”	45
4.3 Pemilihan seri ISO 9001 : 2000.....	47
4.4 Tahap - Tahap Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Di Hotel “X” Bandung.....	48
4.4.1 Tahap Perancangan.....	48
4.4.2 Tahap Pelaksanaan.....	50
4.4.3 Tahap Penilaian.....	51
4.4.4 Tahap Pemeliharaan.....	52
4.5 Hambatan Yang Dialami Hotel “X” Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000.....	53
4.6 Standar Kualitas Pelayanan Yang Diterapkan Oleh Hotel “X”.....	54
4.6.1 Standar Kualitas Untuk Lobby Area.....	54
4.6.2 Standar Kualitas Proses Pemesanan Kamar.....	55

4.6.3 Standar Kualitas Proses Kedatangan Tamu (<i>Check-in</i>).....	55
4.6.4 Standar Kualitas Pelayanan Saat Tamu Menginap.....	57
4.6.5 Standar Kualitas Proses Kepulangan Tamu (<i>Check-out</i>).....	59
4.7 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas	
ISO 9001 : 2000 Di Hotel “X”.....	60
4.8 Tingkat Hunian (<i>Occupany Rate</i>) Hotel “X” Sebelum Dan	
Sesudah Menerapkan ISO 9001 : 2000.....	63
4.8.1 Tingkat Hunian Sebelum Hotel “X” Menerapkan	
ISO 9001 : 2000.....	63
4.8.2 Tingkat Hunian Sesudah Hotel “X” Menerapkan	
ISO 9001 : 2000.....	64
4.8.3 Pengujian Perbedaan Tingkat Hunian Hotel “X”.....	66
4.9 Upaya Mempertahankan Dan Meningkatkan Sistem	
Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000 Di Hotel “X”.....	68

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
- 1.1 Perbandingan Jumlah Penjualan Kamar Hotel "X" Sebelum Menerapkan ISO Tahun 2006 Dan Sesudah Menerapkan ISO Tahun 2007.....	4
- 3.1 Struktur Organisasi Hotel "X".....	37
- 4.1 Jumlah Penjualan Kamar Hotel "X" Sebelum Menerapkan ISO 9001 : 2000 Tahun 2006.....	64
- 4.2 Jumlah Penjualan Kamar Hotel "X" Sesudah Menerapkan ISO 9001 : 2000 Tahun 2007.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Persyaratan – Persyaratan ISO 9001 : 2000
2. Prinsip – Prinsip Yang Menjadi Landasan Penerapan
ISO 9001 : 2000
3. Nilai T Wilcoxon