



# HOSPITALITY QUALITY ASSURANCE

## MINGGU KE 15

# OUTLINE

- ❖ Definisi Mutu
- ❖ Konsep Mutu
- ❖ Prinsip Manajemen Mutu
- ❖ Sasaran Mutu
- ❖ Quality Management System



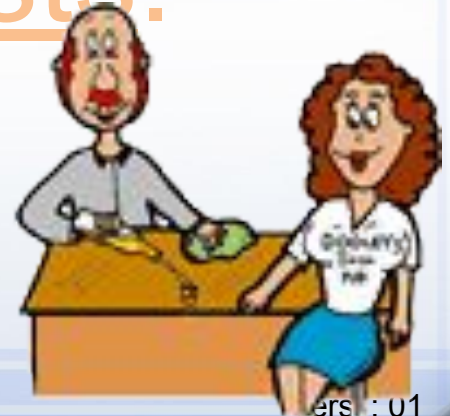
# HOSPITALITY

**Hospitality** refers to the relationship process between a guest and a host



# the hospitality industry

hotels, restaurants, casinos,  
catering, resorts, clubs and  
any other service position  
that deals with tourists.



**Dalam Hospitality Industry (Industri Jasa Pelayanan), agar loyalitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada pelayanan lain, penyedia jasa perlu menguasai lima unsur, yaitu CTARN :**

- **CEPAT**
- **TEPAT**
- **AMAN**
- **RAMAH TAMAH**
- **NYAMAN**



# QUALITY ASSURANCE

the process of verifying or determining whether products or services meet or exceed customer expectations

proses verifikasi atau menentukan apakah produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan



# QUALITY ASSURANCE

## Suatu Tinjauan

- Quality Assurance memungkinkan para manajer, pengawas, dan pegawai meningkatkan profitabilitas dan produktivitas operasi *hospitality* dengan menyelesaikan masalah dan mengembangkan standar kinerja.
- Tiga komponen utama dari jaminan mutu yang diperiksa :
  - Perencanaan strategis operasi
  - Tim penyelesaian masalah
  - Standar kinerja

standar dijelaskan sebagai tingkat kinerja yang diperlukan. Banyak industri umum bisa diselesaikan melalui usaha kooperatif dari manajer, pengawas, dan pegawai dalam mengembangkan, mengimplementasikan, dan mengatur standar kinerja.



# The Shewart Cycle

- Plan
- Do
- Check
- Act



# 5 Quality Dimensions

- Design
- Conformance
- Availability
- Safety
- Field Use



# 8 Quality Dimensions

- *Performance*
  - *Feature*
  - *Reliability*
- *Conformance*
  - *Durability*
- *Serviceability*
  - *Aesthetics*
- *Perceived quality*



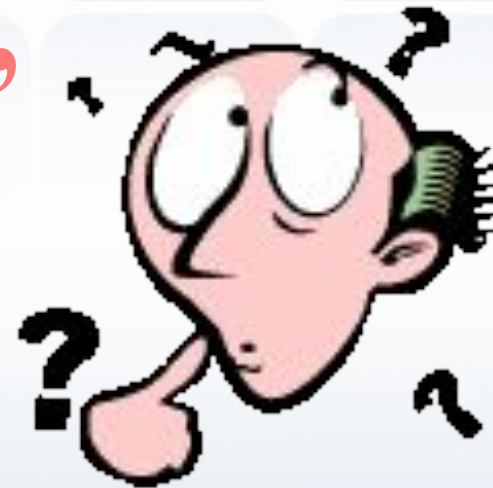
# Quality Perspective Alternate

- *Transcendental Approach*
- *Product-based Approach*
- *User-based Approach*
- *Manufacturing-based Approach*
- *Value-based Approach*

David  
Garvin

# DEFINISI MUTU

TERPENUHINYA  
KEBUTUHAN  
PELANGGAN,  
KONSUMEN



# KONSEP MUTU

- Setiap pelaku bisnis, harus memenangkan kompetisi, dengan cara memberikan perhatian dan melaksanakan komitmen secara penuh kepada mutu ( Vincent Gaspersz)
- Dampak dari peningkatan mutu pelayanan dan mutu produk adalah :
  - Meningkatkan pendapatan
  - Terkendalinya biaya operasi



# PRINSIP MANAJEMEN MUTU

- Orientasi pekerja pada proses yg benar sejak pekerjaan awal samapai dengan akhir, bukan semata-mata orientasi hasil
- Pelaksanaan perbaikan “mutu” melibatkan setiap pekerja dimotorim oleh pimpinan
- Mutu sebagai komitmen pimpinan puncak
- Komunikasi Mutu harus terjadi secara vertikal dan horisontal

# PRINSIP MANAJEMEN MUTU

- Perbaiki mutu pelayanan dan produk secara terus menerus tanpa henti
- Konsistensi pada sasaran “Mutu”
- Prinsip pelanggan adalah yang memberi kehidupan pada perusahaan
- Diklat mutu secara bersambung
- Manajemen Mutu diawali dan diakhiri dengan Diklat



# PRINSIP MANAJEMEN MUTU

- Reward secara obyektif / adil
- Team Work / Kerjasama antar departemen
- Penetapan sasaran melalui partisipasi seluruh departemen / bagian



# SASARAN MUTU

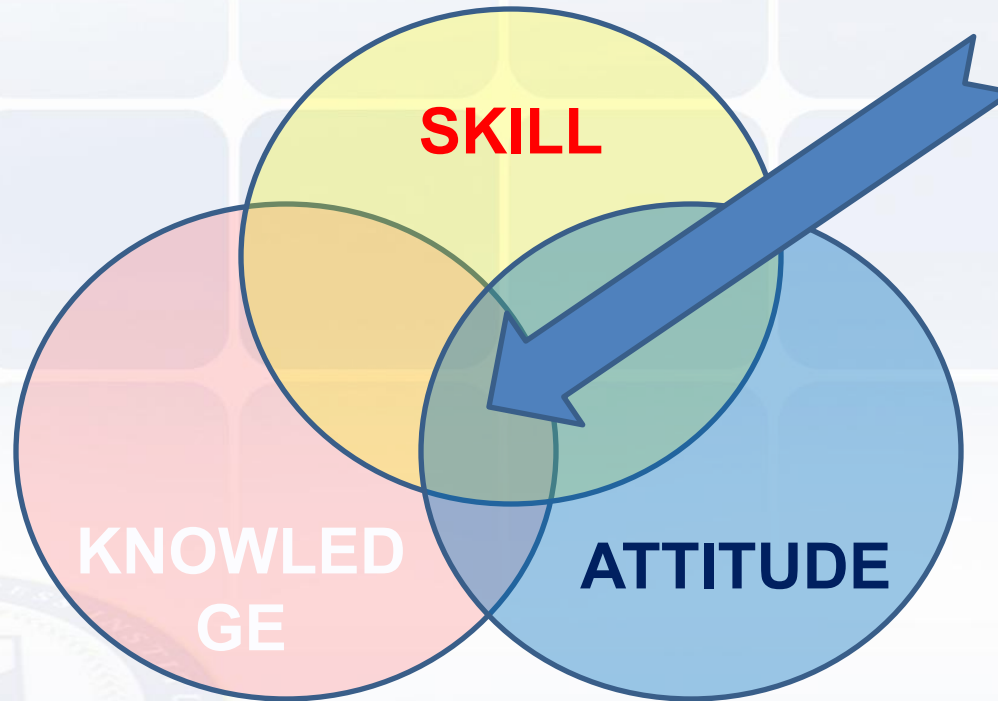
- Pelayanan Terbaik
- Produk Terbaik
- Harga Kompetitif
- Alat Produksi & Operasi yang handal
- Kemakmuran Stake Holder



# KOMPETENSI

T

KOMPETENSI



# STANDAR KOMPETENSI NASIONAL INDONESIA

- Kombinasi dari berbagai unit yang dibutuhkan untuk tempat kerja
- Standar industri, bukan standar perusahaan
- Sekelompok standar kompetensi dapat membentuk job title
- Job title dibentuk sendiri oleh masing-masing perusahaan sesuai dengan fasilitas & keunikan produk serta kebijaksanaan perusahaan

# STANDAR INDUSTRI VS PERUSAHAAN

- SKNI ADALAH STANDAR INDUSTRI, BUKAN STANDAR PERUSAHAAN
- STANDAR INDUSTRI ADALAH STANDAR YANG SAMA DI TEMPAT YANG BERBEDA
- STANDAR PERUSAHAAN ADALAH SPESIFIKASI YANG ANDA HARAPKAN DI TEMPAT YANG BERBEDA

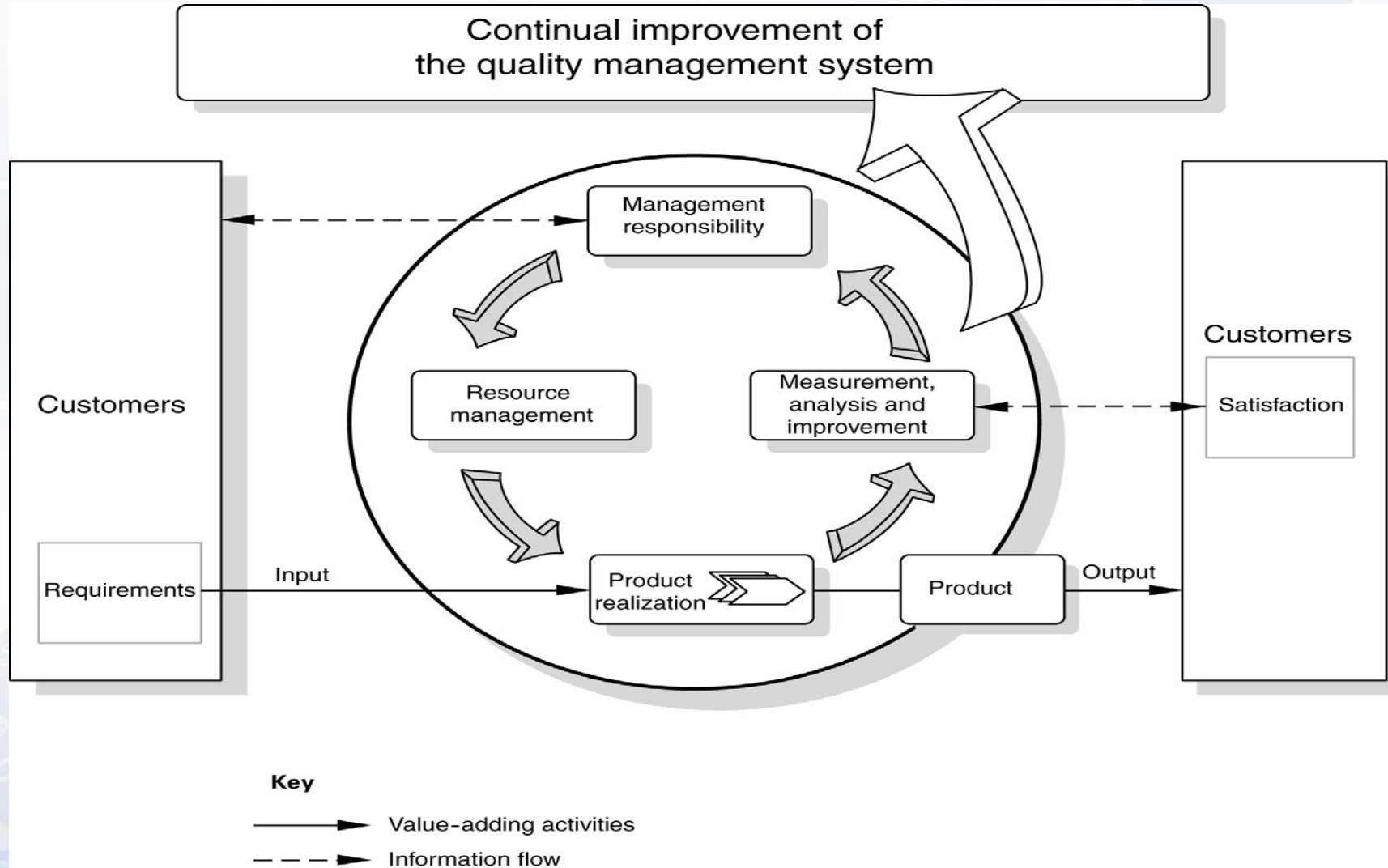


# QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

- GENERAL REQUIREMENTS
- DOCUMENTATION REQUIREMENTS
- MANAGEMENT RESPONSIBILITY
  - MANAGEMENT COMMITMENT
  - CUSTOMER FOCUS
  - QUALITY POLICY
  - PLANNING
  - RESPONSIBILITY, AUTHORITY, COMMUNICATION
- MANAGEMENT REVIEW
- RESOURCE MANAGEMENT
  - PROVISION OF RESOURCE
  - HUMAN RESOURCE
  - INFRASTRUCTURE
  - WORK ENVIRONMENT
- PRODUCT REALIZATION
  - PLANNING AND PRODUCT REALIZATION

# Process-based quality management system

## Perbaikan terus-menerus, tanggung jawab, kebutuhan, kepuasan



# Relationship Of Concept

**Orgazation  
Structure**

**Confidenc  
e To The  
Managem  
ent**

QUALITY MANAGEMENT  
ASPECT

QUALITY  
SYSTEM

INTERNAL  
QUALITY  
ASSURAN  
CE  
ASPECT

QUALIT  
Y  
CONTR  
OL  
ASPECT

**POLICY**

**Operatio  
n  
Tecnique  
s &  
Activities**

😊 **Thankyou** 😊

