

RINGKASAN EKSEKUTIF

Hotel A merupakan hotel bintang 4 bertaraf internasional di bawah naungan *Accor Group* yang pertama kali berdiri di daerah Tangerang Selatan. Penulisan Tugas Akhir *Project Improvement* ini memiliki objektif yaitu menciptakan target perbaikan terhadap masalah prioritas yang ditemukan penulis di Hotel A. Metode penelitian yang dilakukan antara lain melakukan observasi, wawancara dengan *staff* di hotel, serta studi dokumen. Masalah prioritas yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) pada kamar (*rooms*) yang Kurang Maksimal di Hotel A. Kemudian, Data - data yang didapatkan akan dianalisis menggunakan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*). Hasil dari pendekatan DMAIC diharapkan adanya peningkatan pemanfaatan sumber daya manusia agar lebih maksimal.



EXECUTIVE SUMMARY

Hotel A is a 4-star international standard hotel under the auspices of the Accor Group which was first established in the South Tangerang area. Writing this Project Improvement Final Assignment aims to create improvement targets for priority problems found by the author at Hotel A. The research methods used include observation, interviews with staff at the hotel, and document study. The priority problem raised in this research is Service Quality in rooms which is less than optimal in Hotel A. Then, the data obtained will be analyzed using the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) approach. The results of the DMAIC approach are expected to increase the utilization of human resources so that they are maximized.

