

RINGKASAN EKSEKUTIF

The Westin Jakarta merupakan salah satu perusahaan di bawah Marriott International. Hotel ini terletak di 20 lantai teratas Gama Tower. Hotel dan menara ini dimiliki oleh Ganda dan Martua Sitorus melalui PT. Wahana Nusantara, yang merupakan bagian dari Gama Corporation. Dalam penawarannya, The Westin Jakarta menyediakan 255 kamar tamu dengan berbagai tipe serta 12 ruang fungsi. Di dalam *Project improvement* ini, penulis berusaha untuk menyelesaikan masalah prioritas yaitu “Karyawan departemen F&B belum mencapai standar jam pelatihan yang ditetapkan oleh Marriott International”. Pendekatan DMAIC diterapkan dalam pengungkapan, Analisis, dan penentuan solusi masalah prioritas. Hasil dari pendekatan DMAIC menunjukkan metode pelatihan berbasis kelas regular sebagai solusi yang tepat dan memiliki pengaruh yang kuat dalam menyelesaikan masalah prioritas.

EXECUTIVE SUMMARY

The Westin Jakarta is one of the companies under Marriott International. This hotel is located on the top 20 floors of Gama Tower. Ganda and Martua Sitorus own this hotel and tower through PT. Wahana Nusantara, which is part of Gama Corporation. In its offer, The Westin Jakarta provides 255 tamu rooms of various types and 12 function rooms. In this improvement project, the author tries to resolve the priority problem: "F&B department employees have not reached the standard training hours set by Marriott International". The DMAIC approach is applied in uncovering, analyzing, and determining priority problem solutions. The results of the DMAIC approach show that the regular class-based training method is the right solution and has a strong influence in solving priority problems.