



Tahapan DMAIC	Kasus 1: Kinerja Upselling yang Tidak Merata	Kasus 2: Kamar Belum Siap saat Check-in
D Define (Definisikan)	Masalah: Ketidakseimbangan kinerja upselling di antara staf reception. Tujuan: Meningkatkan kinerja upselling secara keseluruhan dan mengurangi kesenjangan antar staf.	Masalah: Tingginya jumlah kamar yang belum siap saat tamu check-in. Tujuan: Meminimalisir jumlah kamar yang belum siap dan mengurangi complain tamu.
M Measure (Ukur)	<ul style="list-style-type: none"> Lacak persentase pencapaian target upselling tiap staf. Hitung rata-rata pendapatan upselling per staf. Ukur tingkat kepuasan tamu terhadap proses upselling. Kumpulkan data absensi, turnover, dan kepuasan karyawan reception. 	<ul style="list-style-type: none"> Catat jumlah kamar yang belum siap per hari. Hitung persentase keterlambatan per hari. Lacak jumlah complain tamu terkait keterlambatan kamar. Hitung total biaya kompensasi yang dikeluarkan. Ukur tingkat kepuasan tamu dan karyawan terkait masalah ini.
A Analyze (Analisis)	<ul style="list-style-type: none"> Gunakan diagram Pareto untuk mengidentifikasi staf dengan kinerja terendah dan tertinggi. Gunakan 5 Why untuk menemukan akar penyebab kesenjangan kinerja (misal: kurangnya pelatihan, motivasi, atau pengetahuan produk). Analisis korelasi antara data kepuasan tamu dan kinerja upselling. 	<ul style="list-style-type: none"> Gunakan diagram fishbone untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan (misal: kekurangan staf, peralatan rusak, proses check-out yang lambat, komunikasi antar departemen yang buruk). Analisis pola keterlambatan: Apakah ada hari atau jam tertentu dengan tingkat keterlambatan lebih tinggi?
I Improve (Tingkatkan)	<ul style="list-style-type: none"> Berikan pelatihan tambahan bagi staf dengan kinerja rendah, fokus pada teknik upselling dan pengetahuan produk. Implementasikan sistem insentif untuk memotivasi staf. Standarisasi proses upselling. Tingkatkan komunikasi dan feedback antar staf. Berdayakan top performer untuk menjadi mentor bagi staf lain. 	<ul style="list-style-type: none"> Optimalkan jadwal pembersihan kamar. Tingkatkan efisiensi proses check-out. Perbaiki koordinasi antar departemen housekeeping, front office, dan maintenance. Berikan pelatihan tambahan bagi staf housekeeping. Investasi pada peralatan pembersih yang lebih efisien.
C Control (Kendalikan)	<ul style="list-style-type: none"> Pantau kinerja upselling secara berkala. Evaluasi efektivitas program pelatihan dan insentif. Lakukan audit terhadap proses upselling. Pertahankan standar dan komunikasi yang baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitor jumlah kamar yang belum siap setiap hari. Lacak jumlah complain tamu dan biaya kompensasi. Evaluasi efektivitas solusi yang diimplementasikan. Lakukan penyesuaian jika diperlukan.

Why? (Mengapa?)	Jawaban	Kemungkinan Tindakan
1. Mengapa kinerja upselling tidak merata?	Karena beberapa staf tidak mencapai target upselling.	
2. Mengapa staf tersebut tidak mencapai target?	Karena mereka kurang terampil dalam menawarkan upselling.	Pelatihan upselling, role play, shadowing top performer.
3. Mengapa mereka kurang terampil?	Karena mereka kurang mendapat pelatihan dan bimbingan.	Program mentoring, pelatihan berkala, evaluasi kinerja.
4. Mengapa mereka kurang mendapat pelatihan dan bimbingan?	Karena tidak ada program pelatihan upselling yang terstruktur dan berkelanjutan.	Membuat modul pelatihan, menetapkan standar upselling.
5. Mengapa tidak ada program pelatihan yang terstruktur?	Karena manajemen belum memprioritaskan peningkatan keterampilan upselling bagi staf reception.	Sosialisasi pentingnya upselling, alokasi budget pelatihan, sistem reward dan pengakuan.

Why? (Mengapa?)	Jawaban	Kemungkinan Tindakan
1. Mengapa banyak kamar yang belum siap saat check-in?	Karena proses pembersihan kamar terlambat.	
2. Mengapa proses pembersihan kamar terlambat?	Karena kekurangan staf housekeeping pada jam-jam sibuk.	Rekrutmen staf tambahan, sistem shift yang fleksibel.
3. Mengapa kekurangan staf housekeeping?	Karena tingkat turnover staf housekeeping tinggi.	Meningkatkan benefit karyawan, program retensi staf.
4. Mengapa tingkat turnover staf housekeeping tinggi?	Karena beban kerja berat dan gaji yang kurang kompetitif.	Penyesuaian gaji, insentif kinerja, perbaikan lingkungan kerja.
5. Mengapa beban kerja berat dan gaji kurang kompetitif?	Karena manajemen belum mengoptimalkan proses kerja dan sistem reward bagi staf housekeeping.	Evaluasi SOP, implementasi teknologi, program pengembangan karyawan.