Tantangan dan Peluang Membangkitkan Daya Saing Industri Indonesia Berbasis Teknologi
Tantangan dan Peluang Membangkitkan Daya Saing Industri Indonesia Berbasis Teknologi

Reviewer:
Dr. Ir. Dwi Sulisworo, M.T.
Annie Purwanie, STP, M.T.
Siti Mahsanah Budijati, STP, MT.
Endah Utami, S.T., M.T.
Ir. Tri Budiyanto, M.T.

Editor:
M. Budi Nur Rahman, S.T.
Harma Didy Wicaksono
Tri Widyastuti

Yogyakarta, 11-12 Juni 2005

Program Studi Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan
Jl. Prof.Dr. Soepomo Janturan Yogyakarta
E-mail: Industrialgath_uad@yahoo.com
SUSUNAN KEPANITIAAN

Steering Committee:
Drs. Muchlas, M.T.
Annie Purwani, S.TP., M.T.

Organization Committee
Ketua I : Afan Kurniawan, S.T, M.T.
Ketua II : Harma Didy Wicaksono
Keuangan : Tri Joko Wibowo, S.TP.
            Dyah Wulandari
Sekretaris I : M. Budi Nur Rahman, S.T.
              Siti Mahsanah Budijati, S.TP., M.T.
              Tri Widyastuti
Sekretaris II : Angga Harry Wibowo
               Syamsudin
Acara : Lina Mulyani, Abdul Ghoni Mubarak
Logistik : Yoshef Hazbillah I, Faisal Hadi, Gusti Masmulyanti,
           Nenis Dewi Hindriani, Yayan Fariani
Sponsorship : Trisnawan, Edy Torial, Warmoto, Hariyono Anwar
Publikasi : Tengku Zulhendra Isa, Nono Suwarjono.
**DAFTAR ISI**

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Judul</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Peran Jaringan Komputer Dalam Dunia Industri</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Suprajono, Nuryanto</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Peran Sistem Manajemen Mutu Terpadu Pada Bidang</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Pendidikan Di Perguruan</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Tinggi</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Suprajono</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Analisis Kualitas Pelayanan Mengunakan Gap 4 pada Model Servqual Gmp Di PT.</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Centris Raya Taxi Transportasi Yogyakarta</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Chrisna Hadis Moktora, Hari Santoso, Baju Bawono</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Analisis Kualitas Pelayanman Mengunakan Gap 1 Pada Model ServQual (Studi Kasus di Stasiun Radio MTV SKY JOGJA)</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Andri Winoto, Hadi Santoso, Baju Bawono</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Manajemen Inventori Untuk Menganalisis Rencana Kenaikan Harga Yang Dikeluhui (Known Price Increases) Dengan Keterbatasan Model Karja</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Elisa Kuswati</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Penentuan Kebijakan Perawatan Dengan Pendekatan</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Reliability Centered Maintenance <em>(Rcm)</em>) I (Studi Kasus pada Line TL PT. X)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nani Kumiati, Mochamad Ariansyah</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Analisis Postur Kerja Dan Perancangan Dimensi Tempat Kerja Berdasarkan Prinsip Prinsip Ergonomi Dengan Menggunakan Metode Risk Upper Limit Assessment <em>(Rule)</em></td>
<td>48</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Yuwono Widarto, Hari Purnomo</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Perbandingan Metode-Metode Biomekanik Untuk Menganalisis</td>
<td>56</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Postur Pada Aktivitas Manual Material Handling <em>(Mmh)</em></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Ratih Setiyaningrum, Rafid Sarva M.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Model Penjadwalan Pemesanan Multi Item Dinamis dengan Adanya Drakon dan Penggunaan Gudang Bersama</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Siti Masyah Budiati</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Perancangan Teralm Boiler Untuk Memproduksi Uap Maksimal 7 Ton/Jam Bertekanan 20 Atm Dan Temperatur 3000 C</td>
<td>76</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Agung Kristanto</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Vehicle Routing Dan Berbasis Penggunaannya</td>
<td>84</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Isana Arum Primasari</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Alternatif Pengambilan Keputusan Investasi Mesin Dalam Rangka Memenuhi Permintaan</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Penerapan Metode Drp <em>(Distribution Requirement Planning)</em> Untuk Minimasi Biaya Distribusi Barang</td>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Wiwik Aisyi, Annie Purwani, Isana Arum P</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Perancangan Model Dasar Balanced Scorecard Untuk Rau PKU Muhmmadiyah Yogyakarta</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Syafa'atul Eka farasari, Annie Purwanis, Endah Utami</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Pengendalian Kualitas Ketangkean Baja Karbon Rendah Dengan Variasi Sudut Retak Pada Suhu Kamar Dan Suhu Rendah</td>
<td>118</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Muhammad Budi Nur Rahman</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Keluhan Pelanggan Dengan Sistem Keluhan-Saran Dan Konsep Use-Petra Pada Rumah Makan &quot;Ayam Bakar Wong Solo&quot; Yogyakarta</td>
<td>127</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Endih Utami, Hani Rochmanudin</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Tjiawan Ergonomi Terhadap Keselamatan Pengenudla Bis Angkutan Umum Suatu Kajian Pustaka Abdul Rohim</td>
<td>135</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*ISSN 1858-067X*
<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Judul</th>
<th>Penulis</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>18</td>
<td>Analisis Waktu Dan Gerakan Kerja Bagian Peracikan Obat Guna Meningkatkan Pelayanan Konsumen (Studi Kasus Di Apotik Rst Dr. Soedjono Magelang)</td>
<td>Retno Rusdijati, Oesman Raliby</td>
<td>143</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>Solusi Optimal Masalah-Masalah Linier Programming Dengan Pendekatan Spread Sheet</td>
<td>Oesman Ralooby</td>
<td>150</td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>Fermentasi Alkohol Dari Bahan Dasar Bonggol Pisang Ambon (Musa Paradisiaca L.Cv.Ambon)</td>
<td>Dwi Suhartanti</td>
<td>157</td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>Implementasi Lintasan Terpendek Dengan Delphi</td>
<td>Suprihatin</td>
<td>163</td>
</tr>
<tr>
<td>22</td>
<td>Analisis Kandungan Etanol, Ph, Jumlah Sel Khasirir Pada Proses Fermentasi Buah Mekudu (Morinda Citrifolia) Selsama Penyimpanan</td>
<td>Dwi Suhartanti</td>
<td>173</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>Kajian Penerapan Matematika Di Bidang Teknik Khusus Pada Volume Benda Putar</td>
<td>Sumargiyani</td>
<td>178</td>
</tr>
<tr>
<td>25</td>
<td>Evaluasi Program Keseimatan Kerja Dengan Pendekatan Fault Tree Analysis Pada PT. Sundamanik Bogor</td>
<td>Tri Budiyanto, Afan Kurniawan, Deny Wahyudi</td>
<td>190</td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td>Penerapan Jaminan Mutu Pendidikan Dan Kompetensi</td>
<td>Bambang Purwadi往年, Arifin Bakhtiar</td>
<td>201</td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td>Beberapa Aspek Pada Teori Keputusan Bagi Penerapan Ergonomi Industri</td>
<td>Widodo Harjyo</td>
<td>209</td>
</tr>
<tr>
<td>28</td>
<td>Usulan Rancangan Pengaturan Umur Gudang Bahan Baku Berang Departemen Weaving (Studi Kasus di PT. Dupantex Pekalongan)</td>
<td>Hari Purnomo, Adhi Bowo Yudanto</td>
<td>216</td>
</tr>
<tr>
<td>29</td>
<td>Pengendalian Kualitas dengan Pendekatan Six Sigma (Studi Kasus : Kerajinan Patung</td>
<td>Reni Dwi Astuti, Endah Utami, Sri Ulina</td>
<td>227</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Note: The table above contains the list of abstracts or titles and authors of the papers presented at the Industrial Gathering 2005 event.*
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
BERDASARKAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN SISTEM
KELUHAN-SARAN DAN KONSEP USE-PDSA
PADA RUMAH MAKAN "AYAM BAKAR WONG SOLO"
YOGYAKARTA

Oleh :
Endah Utami, Hani Rochmanudin
Jurusan Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas layanan berdasarkan pelanggan dengan menggunakan Sistem Kepuasan dan Konsep USE-PDSA. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner pelanggan dan dianalisis dengan analisis kuesioner pelanggan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa Sistem Kepuasan dan Konsep USE-PDSA menjadi salah satu metode peningkatan kualitas layanan berdasarkan pelanggan yang dapat diterapkan di Rumah Makan “Ayam Bakar Wong Solo” Cabang Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas layanan, Sistem Kepuasan, Konsep USE-PDSA

A. PENDAHULUAN
Bagi sebuah perusahaan baik perusahaan yang menghasilkan barang dan atau jasa agar tetap eksis dalam arus kompetisi harus menjadikan upaya memenuhi permintaan sesuai dengan keinginan pelanggan sebagai salah satu fokus utama dalam pengelolaan perusahaan. Usaha paling mendesak menyelarasi kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa adalah dengan melakukan penggalian terhadap variabel-variabel yang menjadi keinginan pelanggan.

B. LANDASAN TEORI

1. Kualitas Layanan

   Pengukuran mutu pada industri jasa agak sulit dilakukan karena karakteristik jasa pada umumnya tidak tampak (intangible). Banyak sekali perbedaan antara industri manufaktur dengan industri jasa, menurut Vincent Gasperz (2001), karakteristik unik dari suatu jasa/pelayanan yang sekaligus membedakannya dengan industri manufaktur (barang) antara lain:
   a. Pelayanan output tidak berbentuk (intangible)
   b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
   c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, melainkan dapat dikonsumsi dalam produksi.
   d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui pelayanan
   e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan layanan
   f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
   g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
   h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
   i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
   j. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif
   k. Pengendalian kualitas terutama dibatas pada pengendalian proses
   l. Option penetapan harga lebih sulit

Karakteristik-karakteristik itulah yang membuat pengukuran kualitas pada industri jasa terasa agak sulit dilaksanakan, tetapi bukan berarti pengukuran tersebut tidak bisa atau mustahil dilakukan.
Konsep kualitas jasa bersifat relatif, yakni tergantung perspektif mana yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan lainnya yakni: persepsi konsumen, produk dan proses. Untuk produk-produk yang berwujud barang, ketiga orientasi tersebut hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas dan mudah antara satu dengan yang lainnya, tetapi tidak dengan halnya jasa. Pada jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

2. Sistem Keluhan-Saran


3. Konsep USE-PDSA

Vincent Gaspersz mengembangkan konsep CPI siklus PDCA menjadi konsep baru yang kemudian dinamakan Konsep USE-PDSA atau Konsep Gaspersz (Gaspersz, 2003). Secara detail dijabarkan langkah-langkah dalam Konsep USE-PDSA sebagai berikut:

a. Understand quality improvement needs

Langkah paling awal dalam peningkatan kualitas dengan menggunakan Konsep USE-PDSA adalah bahwa manajemen organisasi harus secara jelas memahami kebutuhan untuk peningkatan kualitas. Manajemen harus secara sadar memiliki alasan-alasan untuk peningkatan kualitas dan menganggap bahwa peningkatan kualitas merupakan suatu kebutuhan yang paling mendasar bagi kelangsungan hidup perusahaan dalam era kompetisi yang semakin ketat. Tanpa memahami kebutuhan untuk peningkatan kualitas, tidak akan pernah efektif dan berhasil yang pada akhirnya peningkatan kualitas hanya menjadi slogan dan impian belaka untuk mencapai tujuan perusahaan.

Peningkatan kualitas dapat dimulai dengan mengidentifikasi masalah kualitas yang terjadi atau kesempatan peningkatan apa yang mungkin dapat dilakukan. Seyogyanya manajemen dan karyawan sebagai satu tim kerjasama yang andal memandang setiap masalah sebagai kesempatan untuk peningkatan kualitas. Identifikasi masalah dapat dimulai dengan menggunakan alat-alat bantu dalam peningkatan kualitas seperti brainstorming, lembar periksa (check sheet) dan diagram Pareto.
b. State the quality problem (s)

Masalah-masalah utama atau peningkatan yang telah dipilih dalam langkah pertama di atas perlu dinyatakan dalam suatu pernyataan yang spesifik, tegas, jelas dan dapat diukur. Apabila berkaitan dengan masalah kualitas, masalah itu dirumuskan dalam bentuk kalimat yang berisi informasi-informasi spesifik, tegas, jelas dan dapat diukur. Apabila berkaitan dengan peningkatan kualitas yang dipilih untuk dilaksanakan dalam kesempatan pertama dapat dirumuskan tema peningkatan beserta target atau rencana kualitas.

c. Evaluate the root cause (s)

Mengevaluasi akar penyebab masalah (Evaluate the root cause) dilakukan dengan menggunakan diagram sebab akibat (cause-effect diagram), bertanya Mengapa beberapa kali (Why-why Method) dan menggunakan Teknik Sumbang Saran (Brainstorming) dalam kerjasama peningkatan kualitas total.

d. Plan the solution (s)

Rencana penyelesaian masalah berfokus pada tindakan-tindakan untuk menghilangkan akar penyebab dari masalah yang ada. Rencana ini dapat diisi dalam suatu formulir daftar rencana tindakan yang berisi daftar keluhan utama, akar penyebab masalah, solusi masalah, penanggung jawab dan jadwal waktu.

e. Do or implement solution (s)

Implementasi rencana solusi terhadap masalah mengikuti daftar rencana tindakan peningkatan kualitas yang telah dibuat. Dalam tahap pelaksanaan ini sangat dibutuhkan komitmen manajemen dan karyawan serta partisipasi total untuk secara bersama-sama menghilangkan akar penyebab dari masalah kualitas yang telah teridentifikasi. Penentuan data kualitas juga harus dilakukan selama tahap pelaksanaan serta identifikasi penyebab apabila terjadi penyimpangan dalam tahap pelaksanaannya.

f. Study the solution (s)

Setelah melaksanakan peningkatan kualitas selama selang waktu tertentu, perlu dilakukan studi dan evaluasi berdasarkan data yang dikumpulkan dalam tahap pelaksanaan itu guna mengetahui apakah masalah itu telah hilang atau berkurang. Analisis terhadap hasil-hasil temuan selama tahap pelaksanaan akan memberikan tambahan onformasi bagi pembuatan keputusan dan perencanaan peningkatan kualitas berikutnya. Dalam tahap ini studi dan evaluasi ini dapat dibandingkan hasil-hasil sebelum dan sesudah peningkatan kualitas. Pembandingan tersebut dilakukan dengan tolok ukur yang sama agar dapat dievaluasi tentang efektivitas dari solusi masalah atau peningkatan kualitas yang dilakukan. Apabila tindakan peningkatan yang dilakukan terhadap masalah tidak memberikan hasil yang memuaskan maka perlu dilakukan tindakan Koreksi dan perbaikan kembali. Pada tahap ini kembali digunakan Sistem Keluhan-Saran, lembar periksa serta diagram Pareto.
b. Act to standardize the solution (s)
   Hasil-hasil yang memuaskan dari tindakan peningkatan kualitas atau solusi masalah harus
dis tandarisas i dan selanjutnya dilakukan peningkatan terus menerus pada jenis masalah
   yang lain mengikuti konsep USE-PDSA. Standarisasi dimaksudkan untuk mencegah
   masalah yang sama terulang kembali

C. METODE PENELITIAN

1. Data yang diperlukan
   a. Data umum perusahaan
   b. Data keluhan dan saran para pelanggan

2. Tahap Penelitian
   Adapun tahap penelitian yang dilakukan dalam rangka mengumpulkan data hingga proses
   penyelidikannya masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
   a. Identifikasi masalah
   b. Menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian
   c. Studi Pustaka yang berhubungan dengan penelitian
   d. Pengolahan data
   e. Hasil Penelitian dan pembahasan
   f. Kesimpulan dan saran

3. Pengolahan Data dan Analisis
   a. Penentuan ukuran sampel
   b. Pengambilan sampel
   c. Penyebaran kuesioner tentang kualitas layanan
   d. Pengolahan kuesioner dengan menggunakan Konsep USE-PDSA

II. HASIL PENELITIAN

Pengolahan data untuk peningkatan kualitas digunakan Konsep USE-PDSA

1. Understand quality improvement needs
   Tahap ini merupakan upaya dalam memahami kebutuhan pelanggan guna peningkatan
   kualitas layanannya. Data keluhan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1.
Tabel 1. Keluhan pelanggan 1 Oktober 2004 - 7 Oktober 2004

<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Jenis keluhan</th>
<th>Frekuensi</th>
<th>%</th>
<th>% kum</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Penyajian lama</td>
<td>53</td>
<td>39.850</td>
<td>39.850</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Pelayanan kurang ramah</td>
<td>30</td>
<td>22.556</td>
<td>62.406</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Harga mahal</td>
<td>11</td>
<td>8.271</td>
<td>70.677</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Tempat jauh</td>
<td>10</td>
<td>7.519</td>
<td>78.196</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Tempat kotor</td>
<td>10</td>
<td>7.519</td>
<td>85.715</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Makanan/minuman kurang enak</td>
<td>6</td>
<td>4.511</td>
<td>90.226</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Makanan/minuman kurang berasi</td>
<td>5</td>
<td>3.759</td>
<td>93.985</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Ruangan panas</td>
<td>4</td>
<td>3.007</td>
<td>96.992</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Meja/kursi kurang nyaman</td>
<td>2</td>
<td>1.504</td>
<td>98.496</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Lain-lain</td>
<td>2</td>
<td>1.504</td>
<td>100.00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Total</td>
<td>133</td>
<td>100.00</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. State the quality problem (s)

"Pada 1 Oktober 2005 – 7 Oktober 2005 pada ABWS Cabang Yogyakarta telah terjadi keluhan pelanggan tentang kualitas cukup signifikan berupa keluhan penyajian lama sebesar 39.85% dan keluhan pelayanan kurang ramah sebesar 22.56%"

3. Evaluate the root cause (s)

Dalam langkah ini digunakan diagram sebab akibat dan dihasilkan:

- Penyajian lama dengan akar penyebabnya adalah kurangnya tukang masak dan peralatan masak, sedangkan akar penyebab keluhan pelayanan kurang ramah adalah belum adanya pedoman penerimaan tamu

4. Plan the solution (s)

Tabel 2. Renova tindakan perbaikan layanan

<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Keluhan utama</th>
<th>Akar penyebab masalah</th>
<th>Solusi</th>
<th>Penanggung jawab</th>
<th>Jadwal waktu</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Penyajian lama (39.85%)</td>
<td>Tengah tukang masak kurang</td>
<td>Pelatihan memasak karyawan hasil seleksi sebanyak empat orang</td>
<td>Unit SDM</td>
<td>Minggu ke-3 Oktober sd Minggu ke-3 November 2004</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Peralatan masak kurang</td>
<td>Penambahkan peralatan memasak</td>
<td>Unit Keuangan dan Unit Pelayanan</td>
<td>Minggu ke-2 Oktober 2004</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Pelayanan kurang ramah (22.56%)</td>
<td>Belum ada pedoman penerimaan tamu</td>
<td>Dibuat standar penerimaan tamu dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan</td>
<td>Unit Layanan dan Unit SDM</td>
<td>Minggu ke-4 Oktober sd minggu ke-2 November 2004</td>
</tr>
</tbody>
</table>
5. Do or implement solution (s)

Rencana tindakan perbaikan layanan yang telah disusun oleh pihak manajemen mulai diimplementasikan dengan tindakan-tindakan nyata, antara lain:

a. Seleksi karyawan luar Sub Unit Makanan yang memiliki potensi keahlian memasak pada minggu ke-2 Oktober 2004

b. Pelatihan memasak bagi karyawan yang telah lolos seleksi pada minggu ke-3 Oktober 2004 sd. Minggu ke-3 November 2004

c. Minggu ke-4 sebanyak 8 (delapan) karyawan hasil pelatihan langsung menjalankan tugasnya yaitu mendampingi tuakot masak utama, kemudian pada minggu ke-2 Oktober 2004 dilakukan penambahan peralatan memasak

d. Minggu ke-4 Oktober sd. Minggu ke-2 November 2004, Unit Layanan dan Unit SDM menyusun pedoman penerimaan dan pelayanan tamu serta mensosialisasikan kepada seluruh karyawan

6. Study the solution (s)

Pada tahap ini akan dilakukan studi dan evaluasi dari hasil implementasi tindakan perbaikan kualitas layanan dengan menyebut kuesioner sebanyak 223 responden, yaitu para pelanggan ABWS pada tanggal 7 Desember – 14 Desember 2004.

a. Analisa Deskriptif

Diperoleh data hasil perbaikan kualitas layanan yaitu terjadinya perubahan prosentasi keluhan terhadap butir-butir pelayanannya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Jenis keluhan</th>
<th>Frekuensi</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Penyajian lama</td>
<td>13</td>
<td>16.25</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Pelayanan kurang ramah</td>
<td>10</td>
<td>12.50</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Harga mahal</td>
<td>14</td>
<td>17.50</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Tempat jauh</td>
<td>16</td>
<td>20.00</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Tempat kotor</td>
<td>4</td>
<td>5.00</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Makanan/minuman kurang enak</td>
<td>3</td>
<td>3.75</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Makanan/minuman kurang bersih</td>
<td>3</td>
<td>3.75</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Running panas</td>
<td>4</td>
<td>5.00</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Meja/kursi kurang nyaman</td>
<td>8</td>
<td>10.00</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Lain-lain</td>
<td>5</td>
<td>6.25</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Total</td>
<td>80</td>
<td>100.00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

b. Analisa Statistik

Dari hasil uji Hipotesis yang dilakukan temayunya “Adanya perbedaan yang cukup signifikan terhadap frekuensi keluhan pelanggan terkait dengan kualitas layanan sebelum dengan setelah dilakukan tindakan perbaikan”. Dalam hal ini Ho ditolak dan Ha diterima, dengan \( \alpha = 0.05 \)

7. Act Standardize The solution (s)

Pada tahap ini dilakukan tindakan standarisasi terhadap kualitas layanan ABWS, yaitu:

a. Untuk keluhan Penyajian Lama

Selamat Menikmati Menu UNTP3A (Endah Chani)
1) Saat pelanggan sangat ramai, jumlah tukang masak ditambah dengan karyawan hasil pelatihan hingga menjadi 15 orang
2) Saat pelanggan normal, penambahan karyawan hasil pelatihan yang diperbantukan kepada tukang masak hingga menjadi 8 orang

b. Untuk Pelayanan Kurang Ramah
1) Pelanggan disambut dengan ramah
2) Pelanggan ditawarkan pilihan tempat duduk, di pendopo utama, lesehan atau ruang VIP
3) Karyawan mengantarkan pelanggan ke tempat yang diinginkan, kemudian mempersilahkan tamu untuk duduk
4) Setelah tamu duduk dengan nyaman, karyawan menawarkan daftar menu, mencatat menu dengan seksama dan benar, kemudian mempersilahkan pelanggan menunggu

E. KESIMPULAN
Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Keluhan utama pelanggan terhadap kurangnya sebelum dilakukan tindakan perbaikan adalah Penyajian yang lama dan Pelayanan kurang ramah
2. Akar penyebab keluhan Penyajian yang lama adalah kurangnya jumlah tukang masak dan peralatan masak, akar penyebab keluhan pelayanan kurang ramah adalah belum adanya pilihan pelayanan dan penerimaan tamu
3. Keluhan utama setelah dilakukan tindakan perbaikan adalah tempat jauh, harga mahal dan penayian lama
4. Implementasi Sistem Keluhan Saran dan Konsep USE-PDSA mampu mengeliminir keluhan pelanggan ABWS Cabang Yogyakarta guna meningkatkan kualitas layanannya

DAFTAR PUSTAKA

Ariani, Dorothea Wahyu, 1999, Manajemen Kualitas, Cetakan Pertama Andi Offset, Yogyakarta

Gasperz, Vincent, 2001, Manajemen Kualitas Total, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Gasperz, Vincent, 2003, Metode Analisis Untuk Meningkatkan Kualitas, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Kottler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran, Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Control, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, PT.Prehallindo, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2002, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Penerbit Andi, Yogyakarta

Sistem Klikeman Saran dan Konsep USE-PDSA (Edisi Ulang)