

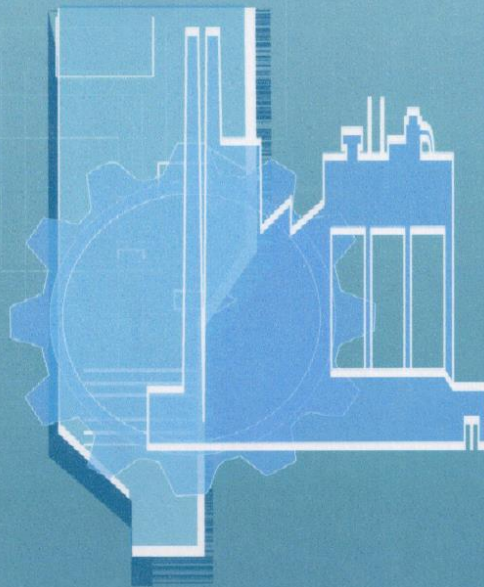
ISSN: 1858-067X



PROSIDING

**INDUSTRIAL
Gathering 2005**

Tantangan dan Peluang Membangkitkan Daya Saing
Industri Indonesia Berbasis Teknologi



Yogyakarta, 11-12 Juni 2005

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

ISSN: 1858-067X



PROSIDING

INDUSTRIAL Gathering 2005

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

Seminar Nasional dan Industrial Gathering 2005

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 Mubarrok
- Logistik : Yoshef Hazbillah I, Faisal Hadi, Gusti Masmulyanti,
Nenis Dewi Hindriani, Yayan Fariani..
- Sponsorship : Trisnawan, Edy Torial, Warnoto, Hariyono Anwar
- Publikasi : Tengku Zuhendra Isa, Nono Suwarjono.

DAFTAR ISI

1	Peran Jaringan Komputer Dalam Dunia Industri Suprajono, Nuryanto	1
2	Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada Bidang Pendidikan Di Perguruan Tinggi Suprajono	6
3	Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Gap 4 pada Model <i>Servqual</i> Gap Di PT. Centris Raya Taxi Transportasi Yogyakarta	15
4	Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Gap 1 Pada Model <i>ServQual</i> (Studi Kasus di Stasiun Radio MTV SKY JOGJA) Chrisna Hadi Baskoro, Hari Santoso, Baju Bawono	23
5	Managemen Inventori Untuk Mengantisipasi Rencana Kenaikan Harga Yang Diketahui (Known Price Increases) Dengan Keterbatasan Modal Kerja Elisa Kusriani	30
6	Penentuan Kebijakan Perawatan Dengan Pendekatan <i>Reliability Centered Maintenance (Rcm)</i> Ii (Studi Kasus Pada Line TI PT. X) Nani Kurniati, Mochamad Ardiansyah	36
7	Analisi Postur Kerja Dan Perancangan Dimensi Tempat Kerja Berdasarkan Prinsip-Prinsip Ergonomi Dengan Menggunakan Metode <i>Raid Upper Limb Assessment</i> (Rula) Yusuf Widharto, Hari Purnomo	48
8	Perbandingan Metode-Metode Biomekanik Untuk Menganalisis Postur Pada Aktivitas <i>Manual Material Handling</i> (Mmh) Ratih Setyaningrum, Rafiah Sarva M.	56
9	Model Penjadwalan Pemesanan Multi Item Dinamis dengan Adanya Diskon dan Penggunaan Gudang Bersama Siti Mahsanah Budijati	65
10	Perancangan Termal Boiler Untuk Memproduksi Uap Maksimal 7 Ton/Jam Bertekanan 20 Atm Dan Temperatur 3000 C Agung Kristanto	76
11	<i>Vehicle Routing</i> Dan Berbasis Penggunaannya Isana Arum Primasari	84
12	Alternatif Pengambilan Keputusan Investasi Mesin Dalam Rangka Memenuhi Permintaan Isana Arum Primasari	92
13	Penerapan Metode Drp (<i>Distribution Requirement Planning</i>) Untuk Minimasi Biaya Distribusi Barang Wiwiek Ariyani, Annie Purwani, Isana Arum P	100
14	Perancangan Model Dasar <i>Balanced Scorecard</i> Untuk Rsu PKU Muhammadiyah Yogyakarta Syafa'atul Etikasari, Annie Purwanie, Endah Utami	109
15	Pengendalian Kualitas Ketangguhan Baja Karbon Rendah Dengan Variasi Sudut Retak Pada Suhu Kamar Dan Suhu Rendah Muhammad Budi Nur Rahman	118
16	Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Keluhan Pelanggan Dengan Sistem Keluhan-Saran Dan Konsep Use-Pdsa Pada Rumah Makan "Ayam Bakar Wong Solo" Yogyakarta Endah Utami, Hani Rochmanudin	127
17	Tujuan Ergonomi Terhadap Keselamatan Pengemudi Bis Angkutan Umum Suatu Kajian Pustaka Abdul Rohim	135

18	Analisis Waktu Dan Gerakan Kerja Bagian Peracikan Obat Guna Meningkatkan Pelayanan Konsumen (Studi Kasus Di Apotik Rst Dr. Soedjono Magelang) Retno Rusdijjati, Oesman Raliby	143
19	Solusi Optimal Masalah-Masalah Linier Programming Dengan Pendekatan <i>Spread Sheet</i> Oesman Raloeby	150
20	Fermentasi Alkohol Dari Bahan Dasar Bonggol Pisang Ambon (<i>Musa Paradisiaca L.Cv.Ambon</i>) Dwi Suhartanti	157
21	Implementasi Lintasan Terpendek Dengan Delphi Suprihatin	163
22	Analisis Kandungan Etanol, Ph, Jumlah Sel Khamir Pada Proses Fermentasi Buah Mengkudu (<i>Morinda Citrifolia</i>) Selama Penyimpanan Dwi Suhartanti	173
23	Kajian Penerapan Matematika Di Bidang Teknik Khusus Pada Volume Benda Putar Sumargiyani	178
24	Aplikasi <i>Business Process Reengineering</i> Menggunakan Model Simulasi Berbasis Komputer Ali Parkhan, Adhitya Eka Yudha	182
25	Evaluasi Program Keselamatan Kerja Dengan Pendekatan <i>Fault Tree Analysis</i> Pada PT. Sundamanik Bogor Tri Budiyanto, Afan Kurniawan, Deny Wahyudi	190
26	Penerapan Jaminan Mutu Pendidikan Dan Kompetensi Bambang Purwanggono, Arfan Bakhtiar	201
27	Beberapa Aspek Pada Teori Keputusan Bagi Penerapan Ergonomi Industri Widodo Hariyono	209
28	Usulan Rancangan Pengaturan Ulang Gudang Bahan Baku Benang Departemen Weaving (Studi Kasus di PT. Dupantex Pekalongan) Hari Purnomo, Adhi Bowo Yudanto	216
29	Pengendalian Kualitas dengan Pendekatan Six Sigma (Studi Kasus : Kerajinan Patung Priminif, Maharani Handycraft) Reni Dwi Astuti, Endah Utami, Sri Ulina	227

**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

Abstraks

Penelitian ini merupakan studi kasus pada Rumah Makan " Ayam Bakar Wong Solo" Cabang Yogyakarta, salah satu gerai usaha wara laba nasional yang terlibat persaingan ketat menghadapi wara laba sejenis dari manca negara maupun lokal. Menghadapi persaingan tersebut Rumah Makan "Ayam Bakar Wong Solo" dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanannya dengan memperhatikan keluhan dan saran para konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan peningkatan kualitas layanan berdasarkan keluhan pelanggan dengan menggunakan Sistem Keluhan-Saran dan Konsep USE-PDSA. Penelitian ini diawali dengan menggali keluhan dan saran para pelanggan dengan alat bantu kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan tujuh langkah dalam konsep USE-PDSA (Understand quality improvement, State the quality problem, Evaluate the root cause- Plan the solution, Do or implement the solution, Act to standarize the solution)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebelum dilakukan tindakan perbaikan kualitas layanan, keluhan utama yang dihadapi adalah penyajian lama sebesar 39,85% dan pelayanan kurang ramah sebesar 22,56%. Adapun akar penyebab dari keluhan pertama adalah kurangnya jumlah tenaga tukang masak dan peralatan masak sedangkan akar penyebab keluhan kedua adalah belum adanya pedoman dalam penerimaan tamu. Setelah dilakukan tindakan perbaikan kualitas layanannya terjadi perubahan keluhan utamanya yaitu antara lain tempat yang jauh sebesar 20 %, harga mahal dengan nilai sebesar 17,50% dan penyajian lama sebesar 16,25 %.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah bahwa Sistem Keluhan-Saran dan Konsep USE-PDSA menjadi salah satu metode peningkatan kualitas layanan berdasarkan keluhan para pelanggan yang dapat diterapkan di Rumah Makan "Ayam Bakar Wong Solo" Cabang Yogyakarta.

Key word : Kualitas layanan, Sistem Keluhan-Saran, 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 mendasar menyelami kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan terhadap barang dan atau jasa adalah dengan melakukan penggalan terhadap variabel-variabel yang menjadi keinginan pelanggan.

RM Ayam Bakar "Wong Solo" Cabang Yogyakarta merupakan salah satu gerai usaha wara laba nasional yang harus menghadapi persaingan yang sangat ketat seperti layaknya usaha rumah makan yang lain. Tantangan berasal dari waralaba sejenis baik dari manca negara maupun lokal yang semakin merebak. Menghadapi persaingan ini RM Ayam Bakar "Wong Solo" Cabang Yogyakarta dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Nama besar ABWS harus terus dipertahankan dengan terus menerus untuk melakukan peningkatan kualitas layanan dengan memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan. Sementara itu ABWS Cabang Yogyakarta belum mengetahui dengan jelas keluhan-keluhan pelanggan terkait kualitas layanan yang ada. Disamping itu belum ada sebuah mekanisme untuk mengakomodasi keluhan dan saran pelanggan. Sebagai efeknya beberapa keluhan-keluhan pelanggan terekspresikan dalam media massa lokal maupun nasional. Hal ini dapat menjadi bumerang untuk pengembangan ABWS Cabang Yogyakarta.

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 subyektif
- k. Pengendalian kualitas terutama dibatasi 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

Pada dasarnya kualitas itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Kotler (1997) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kualitas, yaitu : Sistem Keluhan-Saran, *ghost shopping*, *lost customers analysis* dan survey kepuasan pelanggan. Sistem Keluhan-Saran dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi, kuesioner dan berbagai pendekatan lain. Melalui survey sejenis ini perusahaan akan informasi, tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan signal positif bagi penciptaan, perbaikan maupun peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa kepada pelanggan

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, jelas, tegas 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 Methode*) dan menggunakan Teknik Sumbang Saran (*Brainstorming*) dan tim 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. Pencatatan 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 jenis masalah itu telah hilang atau berkurang. Analisis terhadap hasil-hasil temuan selama tahap pelaksanaan akan memberikan tambahan informasi bagi pembuatan keputusan dan perencanaan peningkatan kualitas berikutnya. Dalam tahap ini studi dan evaluasi ini dapat dibandingkan hasil-hasil sebelum dan sesudah peningkatan kualitas. Perbandingan 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.

g. *Act to standardize the solution (s)*

Hasil-hasil yang memuaskan dari tindakan peningkatan kualitas atau solusi masalah harus distandarisasi 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 penyelesaian 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

D. 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

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

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. Rencana tindakan perbaikan layanan

No.	Keluhan utama	Akar penyebab masalah	Solusi	Penanggung jawab	Jadwal waktu
1	Penyajian lama (39.85%)	Tenaga tukang masak kurang	Pelatihan memasak karyawan hasil seleksi sebanyak empat orang	Unit SDM	Minggu ke-3 Oktober sd Minggu ke-3 November 2004
		Peralatan masak kurang	Penambahan peralatan memasak	Unit Keuangan dan Unit Pelayanan	Minggu ke-2 Oktober 2004
2	Pelayanan kurang ramah (22.56%)	Belum ada pedoman penerimaan tamu	Dibuat standar penerimaan tamu dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan	Unit Layanan dan Unit SDM	Minggu ke-4 Oktober sd minggu ke-2 November 2004

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 lain di 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 tukang 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 menyebar 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 :

Tabel 3. Keluhan pelanggan 7 Desember 2004 – 14 Desember 2004

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

b. Analisa Statistik

Dari hasil uji Hipotesis yang dilakukan ternyata "Adanya perbedaan yang cukup signifikan terhadap frekuensi keluhan pelanggan terkait dengan kualitas layanan sebelum dengan setelah dilakukan tindakan perbaikan". Dalam hal ini H_0 ditolak dan H_a 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

- 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, membaca 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 kualitas layanan 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 pedoman pelayanan dan penerimaan tamu
3. Keluhan utama setelah dilakukan tindakan perbaikan adalah tempat jauh, harga mahal dan penyajian 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
- Gaspersz, Vincent, 2001, *Manajemen Kualitas Total*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2003, *Metode Analisis Untuk Meningkatkan Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta