

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Rumah Makan Babakaran Bandung melalui observasi dan wawancara dengan menggunakan teori *service blueprint* mengenai proses penghantaran jasa yang terjadi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses penghantaran jasa di Rumah Makan Babakaran :
  - Pelanggan datang ke Rumah Makan Babakaran dan memarkirkan kendaraannya di lahan parkir yang tersedia.
  - Pelanggan memasuki area Rumah Makan Babakaran lalu *waiter/greeter* memberikan salam kepada pelanggan.
  - Pelanggan memilih pesanan melalui menu yang tersedia, *waiter/greeter* mengarahkan pelanggan ke meja kasir untuk melakukan pemesanan.
  - Pelanggan melakukan pemesanan di meja kasir, kasir memberitahukan ketersediaan produk yang didapat melalui sistem POS.
  - Kasir menerima pesanan yang dipesan oleh pelanggan dan melakukan input ke sistem POS yang kemudian dicetak ke area *kitchen* dan *pantry*.
  - Pelanggan melakukan pembayaran di meja kasir kepada kasir yang bertugas, kasir menerima pembayaran dan mencatatnya di sistem POS.
  - Pelanggan menuju meja yang telah tersedia.
  - Juru masak yang menerima pesanan melalui sistem POS di *kitchen* kemudian menyiapkan pesanan makanan dan mencatat persediaan, *crew/runner* yang bertugas mengambil pesanan dan mengantarkannya ke meja pelanggan.
  - *Crew/Runner* yang bertugas di *pantry* menerima pesanan yang tercetak melalui sistem POS dan menyiapkannya, lalu melakukan pencatatan persediaan.
  - *Crew/Runner* kemudian mengantar pesanan minuman ke meja pelanggan.
  - Pelanggan kemudian menyantap pesanan yang telah diantar.
  - Pelanggan keluar melalui pintu keluar Rumah Makan Babakaran.

2. a. Proses yang memiliki potensi terjadi kesalahan yaitu pada *onstage contact person* dan *support processes*.
- b. Ada dua jenis kesalahan yang terjadi :
  - Karyawan tidak memberitahukan prosedur pemesanan kepada pelanggan.
  - Informasi jumlah persediaan produk yang salah oleh kasir.
3. Penyebab kesalahan pada proses penghantaran jasa yaitu :
  - a. Kesalahan pada “karyawan tidak memberitahukan prosedur pemesanan kepada pelanggan” :
    - Prosedur  
Tidak ada prosedur tertulis tentang prosedur pemesanan.
    - Personel
      - Karyawan terlalu lelah bekerja.
      - Sikap karyawan kurang cepat (sigap).
  - b. Kesalahan “informasi jumlah persediaan produk yang salah oleh kasir” :
    - Personel
      - Kelalaian karyawan dalam menyiapkan alat pendukung sistem POS.
      - Bagian *kitchen* dan *pantry* salah mencatat persediaan produk.
      - Kasir tidak melakukan pengecekan ulang sebelum menerima pesanan dan pembayaran.
    - Prosedur
      - Kurangnya koordinasi saat pergantian *shift*.
      - Tidak ada prosedur tertulis tentang pencatatan persediaan.
    - Informasi  
Kasir mendapatkan informasi persediaan yang tidak tepat (salah).
    - Peralatan  
Sistem POS (*hardware*) yang digunakan belum berfungsi dengan benar.
4. Usulan perbaikan dan pencegahan yang dapat diberikan terkait dengan permasalahan yang terjadi di Rumah Makan Babakaran digolongkan menjadi empat bagian, yaitu :
  - a. Prosedur
    - Membuat prosedur tertulis mengenai prosedur pemesanan, pencatatan persediaan, dan prosedur pergantian *shift*.

- Membuat x-banner mengenai prosedur pemesanan dan daftar menu.
  - Membuat lembar form pengecekan jika karyawan sudah mencatat data terakhir ketersediaan produk setiap pergantian shift kerja.
- b. Personel
- Melakukan *on-the-job training* bagi karyawan baru dan merevisi sistem rekrutmen dan seleksi.
  - Menambah jumlah karyawan yang bertugas.
  - Membuat lembar absensi karyawan, membeli mesin *clock card*, dan menerapkan sanksi keterlambatan.
  - Membuat peraturan jam masuk kerja secara tertulis.
  - Membagi tanggung jawab karyawan yang bertugas untuk menghindari kesalahan pencatatan.
  - Melakukan *on-the-job training* kepada kasir yang bertugas.
- c. Informasi
- Melakukan pengecekan ketersediaan produk setiap pelanggan akan melakukan pemesanan.
- d. Peralatan
- Membuat lembar form pengecekan mengenai set-up peralatan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Makan Babakaran Bandung, terdapat saran yang dapat diberikan dan dapat digunakan oleh perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam proses penghantaran jasa dilihat dari tingkat kemudahan dan kepentingannya menurut penulis. Saran yang dapat diberikan untuk Rumah Makan Babakaran, sebagai berikut :

1. Membuat prosedur tertulis mengenai prosedur pemesanan, pencatatan persediaan, dan prosedur pergantian *shift*.

Perusahaan dapat membuat prosedur tertulis mengenai pemesanan makanan, pencatatan persediaan, dan prosedur pergantian *shift* untuk mencegah terjadinya kesalahan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan adanya prosedur tertulis, karyawan mendapatkan informasi yang jelas mengenai hal-hal yang harus dilakukan oleh karyawan.

2. Membuat *x-banner* mengenai prosedur pemesanan dan daftar menu.  
Perusahaan disarankan untuk membuat *x-banner* mengenai prosedur pemesanan dan daftar menu sebanyak dua buah yang bisa diletakkan di bagian depan ketika pelanggan memasuki Rumah Makan Babakaran.
3. Membuat lembar *form* pengecekan jika karyawan sudah mencatat data terakhir ketersediaan produk setiap pergantian *shift* kerja.  
Untuk menghindari kelalaian karyawan saat pergantian *shift* kerja disarankan agar perusahaan dapat membuat lembar *form* pengecekan pergantian *shift* yang berguna untuk memastikan karyawan melakukan pencatatan persediaan sebelum melakukan pergantian *shift*, sehingga karyawan pada *shift* selanjutnya mendapatkan informasi persediaan produk yang akurat.
4. Melakukan *on-the-job training* bagi karyawan baru dan merevisi sistem rekrutmen dan seleksi.  
Untuk mempersingkat waktu perusahaan dapat mengadakan program pelatihan berbentuk *on-the-job training* kepada karyawan baru yang bertugas agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan untuk melakukan perbaikan. Perusahaan juga dapat merevisi sistem rekrutmen dan seleksi karyawan yang selama ini sering dilaksanakan secara terburu-buru.
5. Menambah jumlah karyawan yang bertugas.  
Perusahaan dapat menambah jumlah karyawan yang bertugas untuk melayani pelanggan dengan melakukan alih daya (*outsource*) di akhir pekan.
6. Membuat lembar absensi karyawan, membeli mesin *clock card*, dan menerapkan sanksi keterlambatan.  
Diusulkan untuk perusahaan dapat membuat absensi karyawan, membeli mesin *clock card*, dan menerapkan sanksi keterlambatan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi tingkat keterlambatan karyawan.
7. Membuat peraturan jam masuk kerja secara tertulis.  
Perusahaan dapat membuat peraturan mengenai jam masuk kerja secara tertulis, sehingga mengurangi kelalaian karyawan. Peraturan jam kerja ini sebaiknya di tanda tangani oleh karyawan dalam perjanjian kerja yang disepakati di Rumah Makan Babakaran.

8. Membagi tanggung jawab karyawan yang bertugas untuk menghindari kesalahan pencatatan.  
Perusahaan disarankan untuk membagi tanggung jawab karyawan yang bertugas untuk mencatat persediaan kepada karyawan lain yang tidak bertugas untuk menyiapkan pesanan pelanggan agar menghindari kesalahan yang terjadi terutama pada jam-jam sibuk.
9. Melakukan *on-the-job training* kepada kasir yang bertugas.  
Untuk mempersingkat waktu perusahaan disarankan mengadakan program pelatihan kepada kasir yang bertugas berbentuk *on-the-job training* agar kasir yang bertugas dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada di perusahaan untuk melakukan perbaikan.
10. Melakukan pengecekan ketersediaan produk setiap pelanggan akan melakukan pemesanan.  
Disarankan agar kasir yang bertugas harus melakukan pengecekan ketersediaan produk setiap pelanggan akan melakukan pemesanan, sehingga akan menghindari kesalahan pemberitahuan informasi jumlah persediaan produk yang salah kepada pelanggan.
11. Membuat lembar *form* pengecekan mengenai *set-up* peralatan.  
Perusahaan disarankan membuat lembar *form* pengecekan setiap karyawan sudah melakukan *set-up* peralatan. Lembar *form* ini diisi oleh koordinator yang ditunjuk perusahaan dan diisi setelah *set-up* dilakukan oleh karyawan yang bertugas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ariani, Dorothea Wahyu. (2004). *Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi Kualitatif)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Boone, L. E. and Kurtz, D. L. (2010). *Contemporary Marketing*. South Western Cengage Learning, Ohio, USA.
- Fandy, Tjiptono. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi: Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fitzsimmons, J.A., & Fitzsimons, M.J. (2011). *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Heizer, Jay and Barry Render. (2011). *Operation Management. Tenth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., and Malhotra, M. K. (2007). *Operation Management: Processes and Value Chains*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy. 6th Edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Reid, R. D., and Sanders, N. R. (2013). *Operations Management: An Integrated Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, Uma and Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, Uma. (2009). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Stevenson, W. J. (2005). *Operations Management*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Zeithaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2013). *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

## **Jurnal dan Skripsi**

- Bill, Keogh. (2009). *Service Blueprinting: Business Blueprint*. Croplife: Proquest. Vol. 172: Hlm 34. Diakses tanggal 11 September 2016.
- Gheorghe, I., Nadia, C. C. (2010). *Application of Fishbone Diagram to Determine The Risk of an Event with Multiple Causes*. Management Research and Practice. Vol. 2: Hlm 1-20. Diakses tanggal 13 September 2016.
- Kostopoulos, G., Gounaris, S., and Boukis, A. (2012). *Service Blueprinting Effectiveness: Drivers of Success*. Managing Service Quality. Vol. 22 No. 6: Hlm 580-591. Diakses tanggal 11 September 2016.
- Mager, B., and Sung, T. J. (2011). *Special Issue Editorial: Designing for Service*. International Journal of Design. Vol. 5 No. 2 Hlm 1-3. Diakses tanggal 20 September 2016.
- Milton, K. Simon and Johnson, W. Lester. (2012). *Service Blueprinting and BPMN: Comparison*. Managing Service Quality. Vol. 22 No. 6: Hlm 606-621. Diakses tanggal 11 September 2016.
- Putri, Viny Ananda. (2015). *Penerapan Service Blueprint dan Fishbone Diagram dalam Upaya Mencapai Standar Pelayanan pada Upper East Cafe Bandung*. Skripsi. Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Bandung. Diakses tanggal 1 September 2016.
- Januar, Arief Rakhmansyah. (2016). *Penerapan Service Blueprint dan Fishbone Diagram dalam Upaya Memenuhi Kualitas Pelayanan di Bumbu Desa Cabang Pasirkaliki Bandung*. Skripsi. Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Bandung. Diakses tanggal 3 September 2016.
- Shahin, Arash. (2010). *Service Blueprinting: An Effective Approach for Targeting Critical Service Processes – With a Case Study in a Four-Star International Hotel*. Journal of Management Research. Vol. 2 (No. 2). Diakses tanggal 10 September 2016.

## **Sumber Internet**

- Kementrian Perindustrian Republik Indonesia. (2016). “Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 8%”. <http://kemenperin.go.id/artikel/2868/Industri-Makanan-dan-Minuman-tumbuh-8>. Diakses tanggal 9 September 2016.