

**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN JASA PADA PT H**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**Disusun oleh:**

**Marvellyn Chrystalinda Cezreine**

**6032001063**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**IMPLEMENTATION OF SERVICE BLUEPRINT  
IN EFFORTS TO IMPROVE SERVICES AT PT H**



**UNDERGRADUATE THESIS**

**Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Management**

**By:**

**Marvellyn Chrystalinda Cezreine**

**6032001063**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Accredited Excellent by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DALAM UPAYA  
MENGINGKATKAN JASA PADA PT H**

Oleh:

Marvellyn Chrystalinda Cezreine  
6032001063

Bandung, Januari 2024:

Ketua Program Studi Manajemen,

Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM.

Pembimbing Skripsi,

Fernando Mulia, S.E., M.Kom.

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Marvellyn Chrystalinda Cezreine  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 7 Maret 2002  
NPM : 6032001063  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:  
**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
JASA PADA PT H**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :  
Bapak Fernando, S.E., M.Kom.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjaanan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 9 Januari 2024

Pembuat pernyataan : Marvellyn Chrystalinda C



(Marvellyn Chrystalinda C)

## ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, perusahaan harus menciptakan produk atau layanan yang sesuai dengan preferensi konsumen dan menjaga konsistensi dalam kualitas. Terutama bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, upaya untuk memberikan pelayanan yang konsisten sangat penting dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Melalui pengamatan dan wawancara terhadap PT H, penelitian ini mengidentifikasi permasalahan dalam alur jasa yang mengakibatkan keterlambatan layanan. Untuk mengetahui potensi kegagalan dalam alur jasa, penelitian menggunakan alat yang disebut *service blueprint*.

*Service blueprint* adalah representasi visual dari alur jasa, mencakup berbagai pihak yang terlibat seperti pelanggan, pihak yang terlibat secara langsung (*onstage*), dan pihak yang terlibat di belakang layar (*backstage*). Melalui *service blueprint*, penyedia jasa dapat memahami sistem secara menyeluruh dan mengidentifikasi potensi letak kegagalan yang dapat menyebabkan kesalahan. Kesalahan yang teridentifikasi dapat dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan *fishbone diagram*, memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi akar penyebab dari permasalahan yang terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah agar metode *service blueprint* dan *fishbone diagram* yang diterapkan dapat membantu PT H dalam mengidentifikasi kesalahan dalam alur jasa dan mencari solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan *service blueprint* terdapat empat letak kegagalan dalam proses penghantaran jasa, yaitu 1.)Pemeriksaan Kerusakan dan Pengukuran Kebutuhan Mesin Tidak Akurat (F1). 2.)Hasil Laporan Pemeriksaan Tidak Tersampaikan dengan Baik (F2). 3.)Persiapan Pelayanan yang Memakan Waktu Lama (F3). 4.)Pengerjaan *Service* yang Melebihi Estimasi Waktu (F4). Secara menyeluruh PT H memiliki empat faktor penyebab potensi kegagalan menggunakan *fishbone diagram* pada alur jasa, yaitu *manpower, method, machine, material*.

Dari permasalahan yang ada penulis memberikan beberapa saran perbaikan untuk membantu perusahaan menyelesaikan permasalahan. Seperti melakukan *training* untuk teknisi yang melingkupi pengukuran, pemasangan, pembongkaran, pengelasan, pengecatan, dan pencucian mesin. Kemudian membuat formulir laporan pemeriksaan kerusakan mesin. Formulir tersebut berisikan *template* bagian mesin yang rusak secara detail dan akurat. Lalu membuat SOP (*Standar Operational Procedure*) yang memuat langkah pengerjaan perbaikan pada setiap kerusakan yang ada.

Kata kunci : *service blueprint, fishbone diagram*, alur jasa

## **ABSTRACT**

*Confronted by stiff competition, companies must create products or services that align with consumer preferences and maintain consistency in quality. Especially for companies operating in the service sector, efforts to provide consistent service are crucial in meeting customer expectations and needs. Through observation and interviews with PT H, this research identifies issues in the service flow that result in service delays. To understand potential failures in the service flow, the research employs a tool called the service blueprint.*

*A service blueprint is a visual representation of the service flow, including various parties involved such as customers, those directly involved (onstage), and those involved backstage. Through the service blueprint, service providers can grasp the system comprehensively and identify potential failure points that may lead to errors. Identified errors can be further analyzed using a fishbone diagram, enabling the company to identify the root causes of the issues. The goal of this research is to enable PT H to identify errors in the service flow and seek solutions using the applied methods of service blueprint and fishbone diagram. Based on the research findings using the service blueprint, there are four failure points in the service delivery process: 1.) Inaccurate Damage Inspection and Machine Requirement Measurement (F1). 2.) Poor Delivery of Inspection Report Results (F2). 3.) Lengthy Service Preparation (F3). 4.) Service Execution Exceeding Estimated Time (F4). Overall, PT H has identified four potential failure factors using the fishbone diagram in the service flow: manpower, method, machine, and material.*

*From the identified issues, the author provides several improvement suggestions to assist the company in addressing the problems. Suggestions include conducting training for technicians covering measurement, installation, dismantling, welding, painting, and machine cleaning. Additionally, creating a machine damage inspection report form containing detailed and accurate templates of damaged machine parts. Finally, establishing Standard Operating Procedures (SOPs) outlining the steps for repairing each identified issue.*

*Key Words : service blueprint, fishbone diagram, service flow.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Penulis memberi judul penelitian ini “Penerapan *Service Blueprint* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada PT H”

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada:

1. Liani Margareta dan Whitlam Hamzah selaku orang tua, serta Richard William selaku kakak dari penulis tercinta yang telah membesarkan dan selalu setia mencintai penulis juga memberikan dukungan, mengajarkan nilai-nilai, dan selalu setia mendoakan dan mendukung penulis baik moral maupun material.
2. Ibu Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM. selaku Kaprodi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan dukungan dalam terselesaikan skripsi ini.
3. Bapak Fernando Mulia, S.E, M.Kom selaku dosen pembimbing Skripsi Manajemen Operasi yang selalu menyediakan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan hasil maksimal dan dengan tepat waktu.
4. Jazzlyn Chandra, Nanda Naomi, Theresia Vianney, Michael Pangestu dan Reeta Rania selaku teman Asisten Laboratorium dan teman seperjuangan yang selalu membantu, mendukung, dan memberi semangat selama perkuliahan dan dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Ivena Shierren, Tarisa Suzanna, dan Helen Deanira selaku sahabat-sahabat penulis sejak masa sekolah yang selalu setia menyanyangi, membantu, mendukung, dan memberi semangat.

6. Osten Sinanto sebagai partner yang selalu mendukung, memberi semangat dalam segala bentuk, menemani, mempercayai, dan selalu siap berdiskusi dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak Okky, Ibu Dessy, Ibu Funglan dan seluruh pihak dari PT H yang telah bersedia memberikan waktu untuk wawancara dan menyediakan data-data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Sheryll Natalia, Cheryl Victoria, Priscilia Thelema, dan Janice Victoria yang telah menjadi teman baik bagi penulis.
9. Gabriela Caroline, Helen Priskila, Denise Alicia, Nathaniel Yo, Yonathan Nathanael, Levina Charisa, dan seluruh teman-teman cell unpar yang selalu mendukung, menyemangati, menghibur dan mendoakan selama proses perkuliahan dan pembuatan skripsi.
10. Ivan Jonathan, Sarah Jessica, Cheryl Giovanni, dan Venny Veronika sebagai mentor penulis dalam gereja maupun dalam hidup.
11. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan yang dapat diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan dengan senang hati penulis terima dan akan sangat berguna bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, Januari 2024



Marvellyn Chrystalinda Cezreine

## DAFTAR ISI

ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB 1    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
1.5    Kerangka Pemikiran .....	6
BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1    Jasa .....	8
2.2 <i>Service Blueprint</i> .....	9
2.2.1    Komponen <i>Service Blueprint</i> .....	10
2.2.2    Fungsi <i>Service Blueprint</i> .....	11
2.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	12
BAB 3    METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	16
3.1    Metode Penelitian.....	16
3.2    Alur Penelitian.....	16
3.3    Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.4    Jenis Data.....	18

3.5	Objek Penelitian .....	19
3.6	Panduan Wawancara .....	23
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1	Alur Jasa .....	25
4.1.1	<i>Service Blueprint</i> PT H .....	25
4.1.2	Hasil Wawancara.....	37
4.1.3	<i>Failure points</i> pada Alur Jasa PT H.....	44
4.2	Faktor Penyebab Kesalahan .....	48
4.2.1	Faktor Penyebab Kesalahan “Pemeriksaan Kerusakan dan Pengukuran Kebutuhan Mesin Tidak Akurat”.....	48
4.2.2	Faktor Penyebab Kesalahan “Laporan Hasil Tidak Tersampaikan dengan Baik”.....	52
4.2.3	Faktor Penyebab Kesalahan “Persiapan Pelayanan yang Memakan Waktu Lama”.....	53
4.2.4	Faktor Penyebab Kesalahan “Pengerjaan <i>Service</i> yang Melebihi Estimasi Waktu”.....	54
4.3	Usulan Tindakan Perbaikan pada Alur Pelayanan PT H. ....	57
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran .....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Industri Tekstil dan Pakaian Jadi .....	1
Gambar 1.2	Bagan Kerangka Pemikiran .....	7
Gambar 2.1	Contoh <i>Service Blueprint</i> .....	10
Gambar 2.2	Contoh Checksheet .....	12
Gambar 2.3	Contoh Scatter Diagrams .....	12
Gambar 2.4	Contoh Pareto Charts .....	13
Gambar 2.5	Contoh <i>Flow charts</i> .....	13
Gambar 2.6	Contoh <i>Histograms</i> .....	13
Gambar 2.7	Contoh SPC .....	14
Gambar 2.8	Contoh <i>Fishbone Diagram</i> .....	15
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian .....	17
Gambar 3.2	Bagan Organisasi PT H .....	20
Gambar 4.1	<i>Service Blueprint</i> PT H .....	27
Gambar 4.2	Contoh Seragam PT H .....	28
Gambar 4.3	Kendaraan Muatan Mesin .....	28
Gambar 4.4	Alat Perbaikan Mesin Celup .....	29
Gambar 4.5	Contoh Surat Penawaran .....	29
Gambar 4.6	Contoh Surat <i>Sales contract</i> .....	30
Gambar 4.7	Bagan Aktivitas Konsumen .....	31
Gambar 4.8	Bagan Aktivitas <i>Supervisor (Onstage)</i> .....	32
Gambar 4.9	Bagan Aktivitas Engineer .....	33
Gambar 4.10	Bagan Aktivitas <i>Supervisor (Backstage)</i> .....	34
Gambar 4.11	Bagan Aktivitas <i>General Manager (Backstage)</i> .....	34
Gambar 4.12	Bagan Aktivitas <i>General Manager (Support Process)</i> .....	35
Gambar 4.13	Bagan Aktivitas <i>Administration</i> .....	35
Gambar 4.14	Bagan Aktivitas <i>Finance</i> .....	36
Gambar 4.15	<i>Service Blueprint</i> PT H .....	47
Gambar 4.16	<i>Fishbone diagram</i> Kesalahan “Pemeriksaan Kerusakan dan Pengukuran Kebutuhan Mesin Tidak Akurat” .....	48
Gambar 4.17	Contoh Pengukuran <i>Sparepart</i> yang Salah .....	49

Gambar 4.18 Contoh Pengukuran <i>Sparepart</i> yang Benar.....	50
Gambar 4.19 Contoh Bagian Mesin yang Terlewat .....	51
Gambar 4.20 <i>Fishbone diagram</i> Kesalahan “Laporan Hasil Tidak Tersampaikan dengan Baik” .....	52
Gambar 4.21 <i>Fishbone diagram</i> Kesalahan “Persiapan Pelayanan yang Memakan Waktu Lama” .....	53
Gambar 4.22 <i>Fishbone Diagram</i> Kesalahan “Pengerjaan <i>Service</i> yang Melebihi Estimasi Waktu”.....	55
Gambar 4.23 Contoh Pengelasan yang Tidak Memenuhi Standar Kerapihan .....	56
Gambar 5.1 Kesimpulan Alur Pelayanan PT H .....	64
Gambar 5.2 Usulan Formulir Pemeriksaan Kerusakan Mesin .....	70
Gambar 5.3 Usulan Formulir Pemeriksaan Kerusakan Mesin .....	71
Gambar 5.4 Contoh SOP Perakitan Panel Elektrik .....	73
Gambar 5.5 Contoh SOP Pengukuran Karet <i>Seal</i> Pintu Mesin.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Pemberian Jasa Tahun 2022-2023 .....	3
Tabel 3.1 Tabel Panduan Wawancara PT H .....	23
Tabel 3.2 Tabel Responden Wawancara .....	24
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Mengenai Perusahaan .....	37
Tabel 4.2 Usulan Tindakan Perbaikan pada Alur Pelayanan PT H .....	57
Tabel 5.1 Usulan Jadwal dan Materi Pelatihan .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Bapak O

Lampiran 2 Transkrip Wawancara Ibu F

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Bapak G

Lampiran 4 Transkrip Wawancara Bapak D

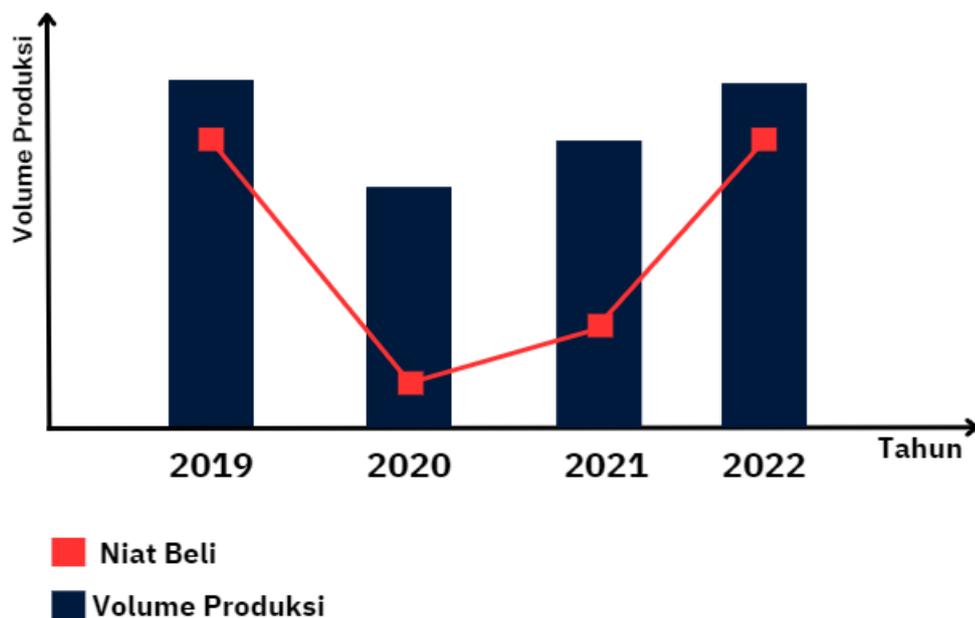
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat menyebabkan persaingan dalam dunia usaha semakin ketat. Seluruh pemilik bisnis di Indonesia maupun dunia berharap agar perusahaannya dapat terus berkembang dan mendapatkan keuntungan besar di tengah maraknya persaingan.

Gambar 1.1  
Pertumbuhan Industri Tekstil dan Pakaian Jadi



Sumber: dataindustri.com (2022)

Pada Gambar 1.1 dilampirkan bahwa industri tekstil di Indonesia sempat menurun pada masa awal pandemi, baik itu produksinya maupun niat beli konsumen. Namun seiring berjalannya waktu, industri tekstil kembali meningkat dengan niat beli konsumen yang semakin tinggi. Untuk itu, kebutuhan perbaikan mesin untuk perusahaan tekstil pun meningkat dalam waktu yang singkat. Dengan banyaknya kompetitor, perusahaan jasa perbaikan mesin tekstil pun membutuhkan

sistem yang efektif dalam memberikan jasa yang berkualitas. Perusahaan jasa perbaikan mesin tekstil dituntut memiliki jasa yang berkualitas, cepat dan terus berinovasi. Perusahaan harus mampu menjalankan berbagai inovasi dan aktivitas operasi yang dapat mendukung perusahaan menjadi unggul dibandingkan kompetitor lainnya.

Pabrik industri tekstil tentunya membutuhkan mesin tekstil untuk memproduksi barang, dalam mempertahankan produktivitas mesin diperlukan juga *service* mesin. Untuk itu, seiring berkembangnya industri tekstil, perusahaan penyedia jasa *service* mesin pun semakin diminati. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan mesin tekstil adalah PT H, dengan jasa yang berfokus pada rekondisi mesin tekstil *dyeing* dan *finishing*, jasa instalasi dan *commissioning* mesin tekstil (lokal dan impor), dan jasa relokasi mesin tekstil (pembongkaran mesin, ekspedisi dan pemasangan kembali mesin). Seiring berkembangnya perusahaan, jumlah pekerja dan jasa yang diberikan kepada konsumen semakin bertambah. Setelah melakukan wawancara kepada *Supervisor* dan *General Manager*, terdapat beberapa informasi yang berupa permasalahan yang dihadapi. Berikut merupakan masalah yang ada di PT H dalam melakukan operasional perusahaannya: 1.) Belum adanya standar operasional tertulis sehingga hasil pekerjaan tidak seragam. 2.) Banyaknya kesalahan dalam menganalisis kerusakan mesin sehingga mengakibatkan kesalahan penanganan dalam proses perbaikan mesin. 3.) Kesalahan pengukuran kebutuhan *sparepart* mesin sehingga perusahaan memesan *sparepart* yang salah kepada *supplier* 4.) Sumber daya manusia yang terbatas akan pengetahuan dan kemampuan, diketahui hanya 15% karyawan yang menguasai seluruh bidang mesin tekstil.

Sehubungan dengan beberapa permasalahan di atas terutama yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan, timbulah keluhan berkala dari konsumen karena jasa perbaikan yang dikerjakan ternyata lebih lama dari yang dijanjikan pada *sales contract*. Berikut adalah data keterlambatan jasa dari PT H tahun 2022 hingga 2023.

Tabel 1.1  
Data Keterlambatan Pemberian Jasa Tahun 2022-2023

No	Konsu- men	Tgl	Jasa Perbaikan	Waktu yang Dijanjkikan	Realisasi Waktu Pengerjaan	Keter- lambatan
1	PT ANPD	13 Juni 2022	Rekondisi Mesin Celup Benang “Dong Bao” (600kg/2006)	60 Hari	330 Hari	270 Hari
2	PT KHTX	24 Okt 2022	Instalasi Mesin dan Modifikasi Elektrik Mesin <i>Steamer</i> Reaktif “Bei Fa”	45 Hari	180 Hari	135 Hari
3	PT PIJ	3 Des 2022	Rekondisi Mesin Celup Kain “Tae Kwang” (30kg/2007)	30 Hari	47 Hari	17 Hari
4	PT IBM	4 April 2023	Rekondisi Mesin Celup Kain (400kg)	60 Hari	180 Hari	120 hari
5	PT TJY	20 Mei 2023	Rekondisi Mesin Celup Kain (400kg/2001)	30 Hari	150 Hari	120 Hari
6	PT DSH	31 Juli 2023	Rekondisi Mesin Celup Kain “Tonggeng” (100kg/2001)	30 Hari	60 Hari	30 Hari
7	PT KMK	14 Sep 2023	Penggantian <i>Controller</i> Mesin <i>Infrared Dyeing</i> Laboratory “Dae Lim”	14 Hari	25 Hari	11 Hari

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Pada tahun 2022-2023, PT H memiliki 14 konsumen dimana tujuh (50% dari keseluruhan) diantaranya mengalami keterlambatan jasa. Data pada Tabel 1.1 ini adalah data dari konsumen yang mengalami keterlambatan beserta dengan waktu yang dijanjikan, realita pengerjaan di lapangan, dan juga kumulasi keterlambatan yang dialami masing-masing konsumen. keterlambatan ini mengakibatkan konsumen meminta kompensasi dari perusahaan dalam bentuk potongan harga, penambahan jasa, perpanjang garansi, lainnya. Keterlambatan tersebut perlu untuk segera diatasi agar perusahaan dapat terus memberikan jasa yang memuaskan kepada pelanggan dan unggul dibanding dengan kompetitornya. Ketepatan waktu dalam proses pemberian jasa *service* ini juga menjadi aspek yang penting, karena ketika mesin diperbaiki berarti pabrik tidak dapat memproduksi barang yang mengakibatkan penurunan kinerja. Untuk itu selain kualitas, konsumen juga memprioritaskan kecepatan dan ketepatan dalam proses perbaikan mesin ini.

Langkah pertama untuk mengatasi kendala ini adalah dengan memetakan alur jasa secara jelas dan detail. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menggambarkan alur jasa adalah dengan menggunakan *process flow diagram*, salah satu tekniknya yaitu *service blueprint*. *Service blueprint* adalah alat yang membantu perusahaan untuk memvisualisasikan dan memahami proses layanan dari perspektif pelanggan (Reason, Lovlie, & Brand, 2015). Dalam menggunakan *service blueprint*, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses layanan yang ada dan menentukan solusi untuk mengurangi keterlambatan alur jasa. Jika dibandingkan dengan teknik dan alat desain proses lainnya, *service blueprint* memberikan jalan yang berpotensi untuk memberikan inovasi pada proses layanan agar lebih efisien, efektif dan cepat. Seperti *Yellow Transportation* yang mengalami perubahan signifikan "*from the worst to the best*" melalui penerapan *Service Blueprint* sebagai metode yang telah terbukti sangat bermanfaat dalam proses tersebut (Bitner, Ostrom, & Morgan, 2008). *Service blueprint* ini membantu perusahaan melihat proses layanan dari perspektif pelanggan dan memperbaiki pengalaman pelanggan serta memastikan bahwa pemberian jasa sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Ketika *service blueprint* dan menghasilkan gambaran alur jasa secara detail dan jelas dari awal hingga akhir beserta pemerannya, dapat dianalisis dimana saja

titik yang berpotensi menyebabkan kesalahan. Setelah itu, titik kegagalan atau *failure-points* dalam alur jasa dapat diidentifikasi penyebabnya melalui *cause-and-effect diagram* yang biasa dikenal sebagai *fishbone diagram*. Dengan menggunakan *fishbone diagram*, perusahaan dapat menentukan akar penyebab masalah dan menemukan solusi untuk mengatasinya, penggunaan *fishbone diagram* dinilai efisien untuk mengatasi masalah dalam industri jasa (Banwet, Kanji, & Shankar, 2018).

Dengan memetakan alur bisnis PT H menggunakan *service blueprint* kemudian mencari *failure points* dan menganalisis penyebabnya secara mendalam menggunakan *fishbone diagram*. Penulis kemudian memberikan solusi dalam bentuk saran perubahan dalam upaya mengatasi berbagai penyebab masalah yang dihadapi PT H. Dengan menerapkan solusi yang diajukan, penulis berharap dapat meminimalisir keterlambatan jasa PT H. Untuk itu, dilakukanlah penelitian dengan judul **“PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN JASA PADA PT H”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian pada PT H adalah:

1. Bagaimana alur jasa PT H saat ini?
2. Pada aktivitas mana yang berpotensi menyebabkan kegagalan dalam alur jasa di PT H?
3. Apa penyebab timbulnya kegagalan pada alur jasa tersebut?
4. Bagaimana usulan perbaikan bagi PT H?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada PT H ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui alur jasa pada PT H saat ini.
2. Mengetahui aktivitas mana yang berpotensi menyebabkan kegagalan dalam alur jasa di PT H.
3. Mendapatkan penyebab timbulnya kegagalan pada alur jasa PT H.
4. Memberikan usulan perbaikan bagi PT H.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian pada PT H ini dilakukan untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penulis memperoleh keuntungan dari penelitian ini dengan mengetahui bagaimana teori yang telah dipelajari di kelas perkuliahan dapat diterapkan dalam kehidupan pekerjaan nyata. Khususnya pada topik *service blueprint* dan *fishbone diagram*,

2. Bagi PT H

PT H sebagai perusahaan jasa diharapkan mendapatkan manfaat dari penelitian ini dengan mengurangi keterlambatan jasa yang mereka berikan, sehingga mereka dapat terus berkembang dan bersaing di masa depan. Penelitian ini juga diharapkan memberikan alternatif solusi bagi PT H dalam mengatasi masalah yang dihadapi.

3. Bagi pembaca

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fungsi, cara menggunakan, dan cara membuat *service blueprint* dan *fishbone diagram* dengan benar dan efektif. Dengan begitu, pembaca dapat mengaplikasikan alat ini dalam kehidupan profesional mereka dan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan yang mereka berikan.

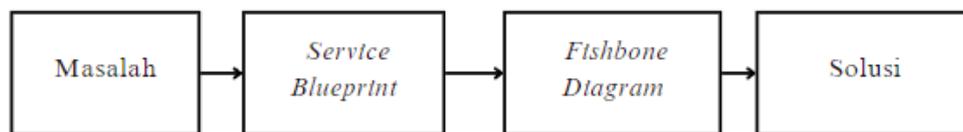
#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Cara untuk mengurangi keterlambatan pada pelayanan jasa adalah dengan meminimalisasi dan mengatasi kesalahan yang terjadi dalam alur jasa sehingga mempercepat waktu pelayanan karena memotong waktu untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Untuk mendapatkan solusi yang lebih akurat, alur jasa dapat dipetakan secara detail menggunakan *service blueprint*. Jika dibandingkan dengan teknik dan alat desain proses lainnya, *service blueprint* memberikan jalan yang berpotensi untuk memberikan inovasi pada alur jasa agar lebih efisien, efektif dan cepat. *Service blueprint* ini membantu perusahaan melihat alur jasa dari perspektif pelanggan dan memperbaiki pengalaman pelanggan serta memastikan bahwa jasa

yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Bitner, Ostrom , & Morgan, 2008).

*Service blueprint* tersebut dianalisis hingga ditemukan *failure points* atau titik kegagalan dalam alur jasa PT H. Kemudian digunakan *fishbone diagram* (diagram sebab-akibat) atau yang juga dikenal dengan istilah diagram *Ishikawa* dapat membantu penyedia jasa dalam mengidentifikasi semua kemungkinan faktor dan penyebab masalah yang terkait dengan alur jasa. *Output* dari penelitian ini adalah solusi yang berbentuk saran untuk mengatasi penyebab dari titik kegagalan yang dihadapi PT H. Dengan penyebab yang sudah diatasi, membuat alur jasa yang dilakukan dapat dilakukan dengan lancar tanpa adanya kesalahan yang memakan waktu untuk perbaikan, kemudian jasa yang dilakukan dapat terselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan estimasi yang dilakukan.

Gambar 1.2  
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil Penulis