

**PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* PADA BENGKEL MONKEYWORK
GARAGE**



Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memenuhi gelar Sarjana
Management**

Disusun oleh :

Demetrio Alvin Hermawan

6032001070

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

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

2024

DESIGNING A SERVICE BLUEPRINT AT MONKEYWORK GARAGE



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Demetrio Alvin Hermawan

6032001070

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

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

BANDUNG

2024

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



PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* PADA BENGKEL MONKEYWORK GARAGE

Oleh :

Demetrio Alvin Hermawan

6032001070

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Pembimbing Skripsi,

Ria Satyarini, S.E., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Demetrio Alvin Hermawan
Tempat dan tanggal lahir : Jakarta, 18 Desember 2002
NPM : 6032001070
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* PADA BENGKEL MONKEYWORK GARAGE”

Dengan,

pembimbing : Ria Satyarini, S.E., M.Si.

SAYA NYATAKAN

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 pengajuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

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 yang paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling anyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 1 Juli 2024

Pembuat pernyataan:



Demetrio Alvin Hermawan

ABSTRAK

KTM, merek sepeda motor premium asal Austria, memasuki Indonesia pada tahun 2012 melalui PT Moto KTM Indonesia (MKTMI). Penutupan dealer dan bengkel resmi KTM serta ketiadaan dukungan suku cadang menyebabkan kesulitan bagi pengguna KTM. Bapak Suherman selaku pemilik Monkeywork Garage, melihat permasalahan ini dan memutuskan untuk buka bengkel sendiri. Saat ini Monkeywork Garage menghadapi berbagai tantangan bisnis, termasuk beban kerja berlebih yang mengganggu kinerja operasional dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang sistem bengkel. Penelitian ini bertujuan merancang *service blueprint* untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Monkeywork Garage.

Service Blueprint merupakan sistem pemetaan layanan berbentuk gambar yang berisi tahapan dan juga individu yang terlibat. Pemetaan ini membantu pelaku usaha jasa untuk memahami proses layanan dengan baik dan dapat menandai tahapan yang berpotensi terjadi kesalahan. Pemahaman lebih lanjut tentang sebab-akibat suatu masalah untuk merancang solusi terbaik akan menggunakan *Fishbone diagram*.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian terapan yang bertujuan untuk mengimplementasikan hasil dari penelitian untuk mengatasi masalah yang ada di Bengkel Monkeywork Garage. Data primer didapatkan langsung dari pemilik dan karyawan bengkel, serta melalui observasi langsung di Bengkel Monkeywork Garage. Adanya Alur penelitian dirancang untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh.

Hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup layout bengkel, penerapan *service blueprint*, serta identifikasi titik-titik kegagalan (*failpoints*) dalam proses pelayanan. Hasil analisis menunjukkan penerapan *service blueprint* mampu memetakan proses pelayanan secara menyeluruh dan mengidentifikasi tahap-tahap yang kritis serta berisiko tinggi terjadinya kesalahan. Selain itu, diagram *Fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi penyebab dari masalah pada tahap proses pelayanan, seperti kesalahan diagnosa dan kegagalan proses pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan *service blueprint* di Bengkel Monkeywork Garage dapat memberikan dampak positif dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Beberapa saran yang diberikan yaitu penerapan *service blueprint* secara konsisten, pelatihan tenaga kerja, serta inspeksi dan overhaul peralatan penunjang kerja. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bengkel Monkeywork Garage dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Monkeywork Garage, Bengkel, *service blueprint*, *fishbone*

ABSTRACT

KTM, a premium motorcycle brand from Austria, entered Indonesia in 2012 through PT Moto KTM Indonesia (MKTMI). The closure of KTM dealerships and official workshops, along with the lack of spare parts support, created difficulties for KTM users. Mr. Suherman, the owner of Monkeywork Garage, noticed this issue and decided to open his own workshop. Currently, Monkeywork Garage faces various business challenges, including an excessive workload that disrupts operational performance and employee well-being. Therefore, a redesign of the workshop system is necessary. This study aims to design a service blueprint to improve the efficiency and quality of services at Monkeywork Garage.

A service blueprint is a visual mapping system that outlines the stages and individuals involved in service processes. This mapping helps service providers understand their processes better and identify stages where errors may occur. To further understand the cause-and-effect relationships of issues and design optimal solutions, a Fishbone diagram will be used.

The research method utilizes a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. This is an applied study aimed at implementing the research findings to address the issues at Monkeywork Garage. Primary data were directly obtained from the workshop owner and employees, as well as through direct observation at the Monkeywork Garage. The research flow is designed to ensure the validity and reliability of the data obtained.

The results and discussion include workshop layout, the implementation of the service blueprint, and the identification of failpoints in the service process. The analysis shows that the application of the service blueprint can comprehensively map the service process and identify critical and high-risk stages for errors. Additionally, the Fishbone diagram was used to identify the causes of issues in the service process, such as diagnostic errors and payment process failures.

Based on the findings, it is concluded that the implementation of a service blueprint at Monkeywork Garage can positively impact by improving service efficiency and quality. Several recommendations are provided, including the consistent application of the service blueprint, workforce training, and regular inspection and overhaul of supporting equipment. This research is expected to make a significant contribution to improving service quality at Monkeywork Garage and can serve as a reference for future research.

****Keywords**:** *Monkeywork Garage, Workshop, Service Blueprint, Fishbone*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“PERANCANGAN SERVICE BLUEPRINT PADA BENGKEL MONKEYWORK GARAGE”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menerapkan ilmu dan teori yang telah penulis dapatkan selama berkuliah dan disusun sebagai salah satu syarat penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Katolik Parahyangan. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan yang diteliti dan juga bagi pembaca. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan rintangan yang dihadapi, sehingga skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan sehingga penulis menerima kritik dan saran dari para pembaca agar menjadi yang lebih baik. Penulisan skripsi ini juga banyak menerima bantuan, doa, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak terutama penulis sendiri. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Diantaranya adalah kepada :

1. Kedua orangtua dan oma yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik dalam bentuk dorongan, saran, kritik.
2. Ria Satyarini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk bimbingan dan memberi arahan selama proses penyusunan skripsi ini
3. Seluruh staff dan dosen yang mengajar di Universitas Katolik Parahyangan yang penulis hormati dan telah memberikan banyak ilmu serta bantuan selama masa perkuliahan.
4. Pavin Tanujaya, dan William Anggriawan sebagai teman yang bersama-sama berjuang menghadapi proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Herman Suherman dan Audy DMS tuning sebagai teman berdiskusi yang mau membagikan pengalaman mereka di dunia bengkel selama proses skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu yang telah menjadi teman penulis selama berkuliah di UNPAR.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi berbagai pihak. Terimakasih atas semua pihak yang sudah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyelesaian skripsi ini.

Bandung, 6 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Jasa.....	10
2.2 Process Strategy.....	10
2.3 Service Blueprint.....	12
2.3.1 Komponen Service Blueprint.....	13
2.3.2 Tahap-Tahap Service Blueprint.....	15
2.4 Fish Bone.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Metode dan Jenis penelitian.....	20
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3 Alur Penelitian.....	22
3.4 Objek penelitian.....	24
BAB IV.....	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 layout bengkel.....	26
4.2 Service Blueprint di Monkeywork Garage.....	27
4.3 Failpoint.....	36
4.3.1 Service Ringan.....	37
4.3.2 Service Besar.....	37
4.3.3 Pasang Part.....	38
4.4 Fishbone Diagram.....	38

4.4.1 Fishbone Diagram Kesalahan Diagnosa.....	39
4.4.2 Fishbone Diagram Kegagalan Proses Pembayaran.....	42
4.4.3 Fishbone Diagram Hasil Pekerjaan Tidak Maksimal.....	45
BAB V.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.1.1 Service Blueprint di Bengkel Monkeywork Garage.....	50
5.1.2 Tahapan Proses Pelayanan yang Kritis dan Berisiko.....	50
5.1.3 Kesalahan apa yang terjadi pada proses pelayanan di Monkeywork Garage.....	51
5.1.4 Langkah-langkah Perbaikan untuk Mengurangi Potensi Kesalahan.	51
5.2 Saran.....	52
5.2.1 Menerapkan Service Blueprint secara konsisten.....	52
5.2.2 Pelatihan tenaga kerja.....	53
5.2.3 Inspeksi dan overhaul peralatan penunjang kerja.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Orderan Masuk.....	2
Tabel 1.2 Hasil <i>Preliminary Research</i> judul berulang.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Process Strategy</i>	11
Gambar 2.2 <i>Service Blueprint</i>	13
Gambar 2.3 <i>Fish Bone</i>	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Bagan Organisasi Monkeywork Garage.....	27
Gambar 4.1 <i>layout bengkel</i>	28
Gambar 4.2 <i>Service Blueprint</i> untuk Layanan Servis Ringan.....	30
Gambar 4.3 <i>Service Blueprint</i> untuk Layanan Servis Besar.....	34
Gambar 4.4 <i>Service Blueprint</i> untuk Layanan Pasang Part.....	37
Gambar 4.5 <i>Fishbone Diagram</i> Kesalahan Diagnosa.....	40
Gambar 4.6 <i>Fishbone Diagram</i> Kegagalan Proses Pembayaran.....	42
Gambar 4.7 <i>Fishbone Diagram</i> Hasil Pekerjaan Tidak Maksimal.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kendaraan roda dua merupakan mode transportasi yang sangat populer di Indonesia. Mulai dari digunakan untuk kebutuhan mobilitas saja sampai dijadikan sebagai aliran hobi di kalangan pecinta otomotif. Kendaraan roda dua yang diminati oleh penghobi merupakan motor besar yang mempunyai citra premium dan mesin berkapasitas besar. Salah satu brand motor yang identik dengan motor besar adalah KTM. KTM adalah brand yang berasal dari Austria yang pertama kali masuk Indonesia pada tahun 2012 melalui PT Moto KTM Indonesia (MKTMI) dengan tujuan membidik pasar motor premium. Dilansir oleh detik.com produsen sepeda motor KTM asal Austria akan masuk ke dalam Indonesia pada akhir tahun 2012, hal ini dilakukan oleh PT. Moto KTM Indonesia (MKTMI) bekerjasama dengan produsen KTM Austria.

Namun, masuknya KTM ke pasar premium juga menimbulkan tantangan. Harga yang tinggi dan jumlah unit yang terbatas menjadikan KTM berada dalam kategori *niche market*. Meskipun memberikan dampak positif dengan memiliki segmen pasar sendiri dan pelanggan loyal, ada juga dampak negatif seperti kesulitan memenuhi permintaan pelanggan karena pasar yang kecil. Hal ini menyebabkan perusahaan mengalami kerugian yang signifikan, bahkan berujung pada penutupan dealer dan kantor pusat pada tahun 2022. Tutupnya dealer KTM dapat dibuktikan dengan adanya statement dari CEO KTM Indonesia yang berkata “Bahwasanya per Januari 2022, perusahaan saat ini hanya *clearance stock*, Kalau ditanya kapan mereka berakhir, mereka sudah berakhir secara kesepakatan, secara legalitas," (<https://otomotif.kompas.com/read/2022/09/14/094200115/penjelasan-status-pma-sebagai-sole-distributor-ktm-di-indonesia>, pukul 09.49)

Tutupnya dealer dan bengkel resmi KTM Indonesia serta ketiadaan dukungan suku cadang membuat pengguna motor KTM berada dalam situasi sulit.

Namun, berkat komunitas pengguna KTM yang aktif, seperti yang diikuti oleh Bapak Herman Suherman, para pengguna dapat saling membantu. Bapak Herman, yang memiliki hobi dalam perbaikan dan modifikasi motor, melihat peluang bisnis dengan membuka bengkel spesialis KTM sendiri. Pada tahun 2018 adalah awal dari berdirinya Monkeywork Garage, tujuan dari berdirinya bengkel ini untuk menyalurkan hobi dari owner sendiri dan juga membantu pengguna motor KTM agar tidak bingung ketika harus merawat motor mereka. Di tahun 2020, bengkel Monkeywork Garage sendiri melakukan perkembangan di layanan mereka dari bengkel hobi berubah menjadi bengkel spesialis KTM setelah bergabungnya Bapak Hendra, selaku mantan kepala mekanik dari dealer resmi KTM ke dalam tim Monkeywork garage.

Pada tahun 2020, saat pandemi COVID-19 melanda, Monkeywork Garage mengalami penambahan jumlah pelanggan yang sangat signifikan. Kenaikan ini memberikan tekanan pada beban kerja bengkel, yang mengharuskan pemilik untuk melakukan ekspansi pada tahun 2022 dengan memindahkan bengkel ke lokasi yang lebih luas. Meskipun ekspansi sudah dilakukan, Monkeywork Garage masih berhadapan dengan masalah *overload* yang mengganggu kinerja operasional dan kesejahteraan karyawan. Fenomena *Overload* ini bisa terjadi karena SOP yang dibuat kurang lengkap dan juga tidak *efisien*. Pelanggan yang datang tidak langsung di *handle* yang akhirnya menciptakan orderan menunggu, dan juga dari utilisasi fasilitas yang kurang baik. Selain itu dengan adanya Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan yang berjalan dengan cepat dan efisien menjadi tantangan tambahan yang harus diatasi.

Tabel 1.1 Data Orderan Masuk

Bulan	Orderan Masuk	Orderan Menunggu
Oktober 2023	61	1
November 2023	57	9
Desember 2023	77	7
Januari 2023	73	13
Februari 2023	85	10

Sumber: Pemilik Bengkel Monkeywork Garage

Dari hasil data yang didapatkan oleh peneliti, menunjukkan kenaikan jumlah order yang signifikan dalam periode 6 bulan kebelakang. Peningkatan ini pun menyebabkan adanya sejumlah order yang menunggu, dikarenakan bengkel telah penuh sehingga tidak dapat mengerjakan orderan yang lain. Data menunjukkan dari seluruh orderan lima bulan terakhir bulan Februari 2023 merupakan orderan tertinggi dibandingkan lima bulan sebelumnya dan dari seluruh orderan yang masuk, jumlah order menunggu tertinggi terjadi pada bulan Januari 2023. Peningkatan ini tentu memberikan dampak positif terhadap bengkel dikarenakan mendatangkan keuntungan yang lebih besar. Akan tetapi dengan adanya kenaikan customer juga akan memberikan beban kerja yang lebih tinggi dan tantangan untuk menjaga kepuasan konsumen juga meningkat. Bengkel Monkeywork ingin layanan dapat diberikan secara maksimal dimana semua order dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Namun tujuan ini menjadi sulit dicapai apabila beban kerja terus bertambah dan tidak didukung dengan pemetaan kerja yang tertata.

Untuk bisa memahami penyebab dari masalah yang terjadi di Monkeywork Garage dengan lebih baik, peneliti memutuskan untuk melakukan *Preliminary Research* yang dilakukan dengan menyusun beberapa pertanyaan yang diberikan kepada *owner* bengkel Monkeywork Garage melalui wawancara.

Tabel 1.2 Hasil *Preliminary Research*

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Ada berapa jenis pekerjaan yang dilakukan oleh bengkel Monkeywork Garage?	Terdapat tiga pekerjaan yang dilakukan oleh bengkel, yaitu Service Ringan, Service Besar, dan Pemasangan Spare Part
2.	Ada berapa orang yang bertanggungjawab dari setiap jenis pekerjaan?	Untuk service ringan membutuhkan satu orang, untuk service besar dua orang dan untuk pemasangan spare part satu orang.
3.	Berapa lama waktu pengerjaan dari setiap jenis pekerjaan?	<ul style="list-style-type: none"> - Service Ringan: 2-3 Jam - Service Besar: 2-5 Hari - Pemasangan <i>Spare Part</i>: 1-3 Jam
4.	Berapa banyak kemampuan bengkel dalam menangani setiap jenis pekerjaan?	<ul style="list-style-type: none"> - Service Ringan: 7 Motor/Hari - Service Besar: 2 Motor/Minggu - Pemasangan Spare Part: 2 Motor/Hari
5.	Menurut anda masalah apa saja yang dapat menghambat dalam menerima setiap orderan di bengkel?	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah konsumen yang datang lebih dari kuota yang ditetapkan - Banyak yang datang langsung tanpa konfirmasi ke bagian administrasi - Sistem proses jalan layanan kurang teratur. - Waktu estimasi tidak pasti, karna dalam beberapa kondisi dari motor sendiri yang bisa menghambat proses service - Bengkel sering ditutup untuk menyelesaikan PR dari hari sebelum - Sering lembur sampai jauh dari jam tutup untuk menyelesaikan motor

Sumber: Owner Bengkel Monkeywork Garage

Dari hasil *Preliminary Research* yang telah didapatkan, benar adanya fenomena *overload* pada bengkel Monkeywork Garage. Penyebab yang utama yaitu dari kuota harian dan juga dari pemberian estimasi waktu kerja. Awalnya perhitungan *Target* harian dan waktu pekerjaan yang ada disusun berdasarkan skenario apabila bengkel berjalan dengan sangat optimal. Kondisi optimal yang dimaksud itu seperti permasalahan motor yang mudah ditemukan, konsumen datang tepat waktu, ketersediaan barang dan tidak ada PR dari hari kerja sebelumnya. Namun skenario optimal ini hampir tidak pernah terjadi dikarenakan kondisi setiap motor yang datang selalu berbeda dengan tingkat kesulitan yang berbeda juga.

Dalam kondisi lapangan, motor yang datang suka lebih dari kuota yang ditetapkan karena sistem penerimaan konsumen yang kurang baik. Hal ini menjadi masalah karena tidak ada batas yang jelas untuk motor yang mau datang ke bengkel. Disaat *order* sudah ramai, bengkel tetap menerima konsumen secara offline dan baru mengabari konsumen di akhir kalau motor mereka tidak sempat dikerjakan. Faktor penyebab lain yang kerap terjadi yaitu Kerusakan motor yang kerap menghambat, seperti reparasi yang diestimasi 1 - 2 jam selesai bisa jadi seharian karena ada masalah yang tidak terduga seperti baut macet.

Adanya masalah seperti kesalahan diagnosa dan adanya komplain dari pelanggan yang tidak puas dari hasil pekerjaan punya presentase terbesar terjadinya *overload*. Pengerjaan *order* selanjutnya menjadi terhambat karena harus mengkoreksi pengerjaan motor sebelum yang tidak maksimal.

Ketiga faktor ini yang menjadi penyebab terjadinya *Overload* yang memaksa bengkel harus lembur, melanjutkan pekerjaan di esok hari atau sampai tutup 1-2 hari untuk menyelesaikan semua pekerjaan agar bisa berjalan normal di hari kedepannya. Dengan adanya bukti bahwa bengkel kerap kali melakukan pekerjaan diluar waktu operasional yang ditentukan menjadi bukti adanya *overload* pada bengkel Monkeywork Garage ini.

Meskipun *overload* ini merupakan fenomena umum yang kerap terjadi di berbagai bidang bisnis terutama bidang jasa. Penelitian yang mendalam tentang fenomena ini di lingkungan bengkel otomotif masih sangat terbatas. Ada beberapa metode yang bisa digunakan pemilik usaha untuk mengurangi jumlah terjadinya *overload*. *Service Blueprint* merupakan salah satu cara untuk mengatasi masalah ini dengan membuat gambar yang berisi urutan proses layanan secara lengkap. Dengan menggunakan metode ini, setiap orang yang terlibat dalam proses penghantaran jasa cukup melihat *Blueprint* yang ada untuk paham SOP Wajib di tahap proses tersebut.

Service Blueprint juga dapat digunakan untuk mengurangi kesalahan dengan mengidentifikasi tahapan proses apa yang memiliki resiko tinggi. Dari hasil identifikasi ini dapat digunakan untuk menandai tahapan resiko tinggi agar diberikan perhatian lebih guna menurunkan potensi kesalahan pada tahapan tersebut. Untuk meningkatkan efektifitas dari metode yang digunakan dapat menggunakan alat bantu seperti *Fish Bone Diagram*. *Fishbone* adalah diagram yang dibentuk untuk menunjukkan hubungan sebab akibat. Dengan menggunakan *Fishbone diagram* dapat membantu memahami penyebab dari suatu masalah dan dampak yang diberikannya.

Dengan menerapkan *service blueprint*, dan *Fishbone* diagram dapat mengatasi berbagai masalah dalam Monkeywork Garage dan meningkatkan efisiensi operasional agar Operasional berjalan dan *overload* tidak terjadi. Adanya fenomena *overload* memberikan daya tarik bagi penulis untuk melakukan penelitian guna memahami faktor penyebab dari terjadinya *overload* dan menerapkan ilmu manajemen operasional untuk mengatasi masalah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *service blueprint* di Bengkel Monkeywork Garage ?
2. Pada bagian proses pelayanan apa yang masuk dalam tahapan *critical* dan punya resiko terjadinya kesalahan di Bengkel Monkeywork Garage

3. Kesalahan apa yang terjadi pada proses pelayanan di Monkeywork Garage
4. Apa yang dapat dilakukan untuk menurunkan potensi kesalahan di tahapan layanan itu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami secara mendalam proses pelayanan yang ada di Bengkel Monkeywork Garage.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Bengkel Monkeywork Garage dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3. Untuk merancang *service blueprint* yang dapat membantu Bengkel Monkeywork Garage dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.
4. Untuk mengevaluasi implementasi *service blueprint* yang telah dirancang dan mengukur dampaknya terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan di Bengkel Monkeywork Garage.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses pelayanan di Monkeywork Garage.
2. Meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di Monkeywork Garage.
3. Memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
4. Memberikan panduan bagi Monkeywork Garage dalam mengembangkan strategi dan perbaikan layanan di masa depan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Bengkel merupakan bidang usaha yang berfokus pada layanan jasa. Oleh karena itu sangat penting bagi pelaku usaha untuk melakukan pengawasan yang tajam untuk memastikan layanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2018), jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak tawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Bergerak dalam bidang jasa memiliki resiko yang sangat tinggi karena *feedback* manfaat dan kepuasan dari konsumen baru terlihat setelah proses pengantaran jasa selesai. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk bisa melayani keinginan customer dengan standar yang tinggi dalam setiap proses layanan yang berjalan. Keberhasilan dari penghantaran jasa yang dilakukan baru bisa dilihat dari respon *customer* setelah menerima layanan yang diberikan.

Process Strategy punya peranan penting dalam perusahaan jasa karena penggunaan teori ini sangat bermanfaat untuk peningkatan efisiensi operasional, layanan yang diberikan jadi terfokus, dan juga fleksibilitas untuk menghadapi perubahan yang besar. Definisi dari *Process Strategy* merupakan cara atau pendekatan yang dilakukan oleh organisasi untuk mengolah sumber daya menjadi barang dan layanan dengan menciptakan suatu proses yang dapat menghasilkan suatu produk untuk memenuhi permintaan pelanggan. Heizer, J., Render, B. and Munson, C. (2020). Pemilihan strategi yang tepat punya manfaat yang besar karena pengelolaan sumber daya bisa lebih efektif, meningkatkan kepuasan konsumen dan fasilitas bisa berjalan lebih optimal.

Ada berbagai cara untuk memastikan proses penghantaran jasa berjalan dengan baik, Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Service Blueprint*. *Service blueprint* adalah teknik analisis proses yang berfokus pada pelanggan dan interaksi penyedia layanan dengan pelanggan Heizer, J., Render, B. and Munson, C. (2020) Penggunaan *Service Blueprint* dapat memastikan kestabilan layanan dengan menjabarkan secara lengkap proses pemberian layanan guna menghindari

adanya proses yang terlewat dan juga menandakan tahapan yang punya resiko terjadinya kesalahan. *Service Blueprint* dibagi kedalam 5 komponen yaitu *Physical Evidence, Customer Actions, Onstage Contact Employee Actions, Backstage Contact Employee Actions, Support Processes*. 5 komponen ini kemudian dibagi menjadi 3 bagian yaitu *line of interaction, line of visibility, dan line of internal interaction*. Pembagian 5 komponen dan 3 line ini bertujuan agar *Blueprint* yang dibuat mudah dipahami oleh seluruh individu yang terlibat dalam proses penghantaran jasa.

Hasil dari pemetaan dengan *Service Blueprint* akan menandakan titik yang berpotensi terjadinya kesalahan. Untuk bisa mengidentifikasi apa yang menyebabkan tahapan proses punya potensi kesalahan. Diperlukan alat bantu untuk menganalisis titik tersebut dan menemukan sebab dan juga akibat apabila terjadi kesalahan. Alat bantu yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat itu yaitu *Fishbone Diagram*. *Fishbone* adalah sebuah diagram dibuat guna mengidentifikasi hubungan sebab-akibat dalam suatu masalah Heizer, J., Render, B. and Munson, C. (2020). Dengan menggunakan *Fishbone* diagram akan memudahkan organisasi untuk memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengapa tahapan proses tersebut membutuhkan perhatian lebih. Dengan memiliki pemahaman sebab-akibat juga akan membantu organisasi untuk menyusun solusi terbaik.