

**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DAN *FISHBONE DIAGRAM*
DALAM UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RESTORAN AYAM OMA MIEN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Firnanda Dryana Siregar

2011120266

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-
XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

**IMPLEMENTATION OF SERVICE BLUEPRINT AND FISHBONE DIAGRAM
IN ATTEMPT TO IMPROVING SERVICE QUALITY
AT AYAM OMA MIEN RESTAURANT**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete the requirements of
a Bachelor Degree in Economics

By :

Firnanda Dryana Siregar

2011120266

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM**

(Accredited by The Decision of BAN – PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-
XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DAN *FISHBONE DIAGRAM*
DALAM UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RESTORAN AYAM OMA MIEN

Oleh:

Firnanda Dryana Siregar
2011120266

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Februari 2017

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

Ria Satyarini, SE, M.Si.



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Firmanda Dryana Siregar
Tempat, tanggal lahir : Pontianak, 30 Juni 1993
Nomor pokok : 2011120266
Program studi : Manajemen
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

Penerapan *Service Blueprint* dan *Fishbone Diagram* dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Restoran Ayam Oma Mien

Dengan,

Pembimbing : Ria Satyarini, SE, M.Si.

Ko-pembimbing :-

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar – benar karya tulis sendiri;

1. Apapun 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 seleyaknya 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 kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa 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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.200juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 16 Februari 2017

Pembuat pernyataan: Firmanda D.S



(Firnanda Dryana Siregar)

ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa berperan penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa agar keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Perusahaan akan berusaha menjaga kualitas jasa mereka sehingga pelanggan tidak merasa dikecewakan. Hasil wawancara penulis dengan pelanggan dan staf restoran Ayam Oma Mien menunjukkan bahwa terdapat kesalahan dalam proses penghantaran jasa. Maka dari itu, penulis menggunakan *service blueprint* sebagai alat untuk mengetahui letak potensi kesalahan pada proses penghantaran jasa.

Service blueprint adalah peta atau aliran grafik dari semua transaksi yang merupakan proses pelayanan. Penerapan *service blueprint* bertujuan agar pelanggan dapat merasakan proses penghantaran jasa yang nyata (*front office*) maupun yang tidak nyata atau tidak dapat langsung dirasakan (*back office*). Terdapat lima komponen utama dalam *service blueprint*, yaitu *physical evidence*, *customer actions*, *onstage contact person*, *backstage contact person*, dan *support process*. Setelah menemukan titik kesalahan pada proses penghantaran jasa penulis akan menggunakan *fishbone diagram* untuk mencari akar penyebab masalah. *Fishbone diagram* adalah suatu grafik yang dapat mengidentifikasi penyebab potensial dari masalah kualitas yang ada.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian terapan (*applied research*). Dalam penelitian ini *service blueprint* dan *fishbone diagram* diterapkan pada restoran Ayam Oma Mien dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan yang sedang terjadi yang dikhususkan pada proses penghantaran jasa perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di restoran Ayam Oma Mien terdapat tiga proses yang berpotensi melakukan kesalahan, yaitu (1) bagian dapur memproses pesanan, (2) pelayan menyajikan pesanan kepada pelanggan, dan (3) kasir membuat bon pembayaran. Dari tiga permasalahan di atas penulis menyederhanakan kedalam dua bagian, yaitu makanan dan minuman yang datang berbeda dengan yang dipesan dan kesalahan dalam pencatatan jumlah makanan pada bon pembayaran.

Secara menyeluruh, restoran Ayam Oma Mien memiliki dua faktor penyebab kesalahan pada proses penghantaran jasa, yaitu dari sisi prosedur dan personel. Sebab itu, penulis memberikan beberapa usulan pencegahan dan perbaikan dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi di restoran Ayam Oma Mien seperti, membuat SOP yang memuat waktu dan takaran yang jelas dalam memasak makanan, membuat menu yang informatif serta membuat *form* pesanan yang sudah memuat nama menu sehingga pelayan hanya tinggal menulis jumlah pesanan pada kolom jumlah.

Kata kunci: proses penghantaran jasa, *service blueprint*, *fishbone diagram*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penelitian yang berjudul **“Penerapan *Service Blueprint* dan *Fishbone Diagram* dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Restoran Ayam Oma Mien”** ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam penelitian ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis, maka dari itu penulis sangat menerima saran dan kritik yang dapat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah mendapat dukungan dari banyak pihak oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan hormat yang sebesar - besarnya kepada :

1. Mama Nina Anwara dan Papa Firdaus Diaffari Siregar, kedua orangtua tercinta atas semua doa, dukungan, semangat dan kasih sayangnya kepada penulis selama ini.
2. Firnia Diara Siregar, Firdian Draviansyah Siregar dan Ditia Indiarti, kakak, abang dan kakak ipar tersayang yang selalu menghibur serta memberikan semangat dan saran kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
3. Ibu Ria Satyarini, SE, M.Si., yang penulis hormati, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, motivasi dan saran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
4. Firtibyan Diafgansyah Siregar, Fiviana Driftyra Siregar, dan Firdratyan Dialfarezelsyah Siregar, keponakan-keponakan yang sangat penulis sayangi yang selalu memberikan hiburan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si, yang penulis hormati, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang sangat baik hati, ramah dan lucu atas semangat dan saran-saran yang membangun selama masa perkuliahan.
6. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., yang penulis hormati, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
7. Seluruh staf pengajar dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah mengajar, memberikan ilmu dan membantu penulis

selama masa perkuliahan.

8. Mbak Mita Suntana, selaku manajer operasional restoran Ayam Oma Mien, yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di restoran Ayam Oma Mien serta memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan info-info seputar Kpop (Big Bang)
9. Teman-teman selama berkuliah di Unpar yang tergabung dalam grup Bitchess, Anengtyas, Demi, Alfi, Ica, Rasya, Novi, Ida, Ivy, Molly dan Peni atas hiburan selama berkuliah di Unpar. Terimakasih telah menjadi teman yang baik.
10. Ega, Elfina, Kenjen, Medi, Lele, Dacosta, Erlangga dan Heraklos, teman liburan seru, yang telah menjadi teman baik penulis selama kuliah di Unpar.
11. Demi, Gia, Abang Levina, Nia, Isella, Thary, Dewi, Tashya, Thata, Anind, Indira dan Alfi, teman basket bareng, yang selalu petjah dan lebih banyak foto-fotonya daripada olahraga pada akhirnya, terimakasih atas hiburan, semangat dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Tiqa, Lady, Tia, Gita, Mega, Dewi, Putri, Elsa, Rilly, Ajay, Rio, Hendra, Berma, Khafi, Khairil, Abib, Arie, Bobbi dan Hadi sahabat SMA penulis, yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Demi, Nia, Uti dan Aalvar, teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi, saling membantu dan menyemangati dalam merampungkan skripsi ini.
14. Seluruh keluarga Manajemen Unpar 2011 yang telah bersama-sama menempuh pendidikan dan menjadi teman kuliah penulis.
15. Semua pihak yang mendoakan, menyemangati dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.4 Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jasa	7
2.2 Kualitas	8
2.2.1 Dimensi Kualitas Produk dan Jasa	9
2.3 <i>Service Design</i>	11
2.4 <i>Service Blueprint</i>	12
2.4.1 Komponen <i>Service Blueprint</i>	13
2.4.2 Langkah – Langkah Pembuatan <i>Service Blueprint</i>	14
2.4.3 Keunggulan <i>Service Blueprint</i>	15
2.5 <i>Cause-And-Effect Diagram (Fishbone Diagram)</i>	16
2.5.1 Keunggulan <i>Cause-And-Effect Diagram (Fishbone Diagram)</i>	18
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	20
3.1 Metode Penelitian	20
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	20
3.1.2 Sumber Data	21
3.1.3 Langkah - Langkah Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	24
3.2.1 Profil Perusahaan	24

3.2.2 Lokasi Penelitian	26
3.2.3 Proses Pelayanan	26
3.2.4 Jumlah Karyawan dan Jam Kerja	28
3.2.5 Tata Letak Restoran Ayam Oma Mien	29
3.2.6 Struktur Organisasi Restoran Ayam Oma Mien	40
3.2.6.1 Deskripsi Pekerjaan	40
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 <i>Service Blueprint</i> Restoran Ayam Oma Mien saat ini	42
4.2 <i>Failure Point</i> pada Proses Penghantaran Jasa di Restoran Ayam Oma Mien	48
4.2.1 Bagian Dapur Memproses Pesanan	48
4.2.2 Pelayan Menyajikan Pesanan Kepada Pelanggan	48
4.2.3 Kasir Membuat Bon Pembayaran	48
4.3 Faktor Penyebab Timbulnya Masalah dalam Proses Penghantaran Jasa	50
4.3.1 Faktor Penyebab Makanan dan Minuman yang Datang Berbeda dengan yang Dipesan	50
4.3.2 Faktor Penyebab Kesalahan dalam Pencatatan Jumlah Makanan pada Bon Pembayaran	52
4.4 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan pada Proses Penghantaran Jasa	54
4.4.1 Saran Pencegahan dan Perbaikan yang Paling Mudah Dilakukan oleh Perusahaan	56
4.4.2 Saran Pencegahan dan Perbaikan yang Paling Berdampak Besar bagi Perusahaan	67
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP PENULIS	87

DAFTAR TABEL

	Hal.	
Tabel 3.1	Tabel Jumlah Karyawan Restoran Ayam Oma Mien	28
Tabel 3.2	Jam Operasiona Restoran Ayam Oma Mien	29
Tabel 3.3	<i>Shift</i> Kerja Karyawan Restoran Ayam Oma Mien	29
Tabel 4.1	Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan Mengenai Makanan dan Minuman yang Datang Berbeda dengan yang Dipesan	55
Tabel 4.2	Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan Mengenai Kesalahan dalam Pencatatan Jumlah Makanan pada Bon Pembayaran	56
Tabel 4.3	Perhitungan CO	61
Tabel 4.4	Rancangan Kegiatan Pelatihan Pelayan Mengenai Menu	64

DAFTAR GAMBAR

	Hal.	
Gambar 2.1	Contoh <i>Service Blueprint</i>	13
Gambar 2.2	Komponen <i>Service Blueprint</i>	15
Gambar 2.3	Contoh <i>Fishbone Diagram</i>	17
Gambar 3.1	Bagan Langkah – Langkah Penelitian	23
Gambar 3.2	Bloemen Tempo Dulu	24
Gambar 3.3	Bagan Proses Pelayanan di Restoran Ayam Oma Mien	27
Gambar 3.4	Parkiran Restoran Ayam Oma Mien	30
Gambar 3.5	Papan Nama Restoran Ayam Oma Mien	30
Gambar 3.6	Restoran Ayam Oma Mien tampak depan	31
Gambar 3.7	Ruang Makan Restoran Ayam Oma Mien	31
Gambar 3.8	Pintu Masuk Restoran Ayam Oma Mien	32
Gambar 3.9	Ruang Makan Restoran Ayam Oma Mien	32
Gambar 3.10	<i>Pantry</i> Restoran Ayam Oma Mien	33
Gambar 3.11	Ruang Makan Restoran Ayam Oma Mien (Belakang)	33
Gambar 3.12	Kolam Ikan Restoran Ayam Oma Mien	34
Gambar 3.13	Ruang Makan Restoran Ayam Oma Mien (Belakang)	34
Gambar 3.14	Taman Restoran Ayam Oma Mien	35
Gambar 3.15	Jalan Menuju Dapur Restoran Ayam Oma Mien	35
Gambar 3.16	Toilet dan Mushola Restoran Ayam Oma Mien	36
Gambar 3.17	Pintu Masuk Samping Restoran Ayam Oma Mien	36
Gambar 3.18	Dapur Restoran Ayam Oma Mien	37
Gambar 3.19	Tata Letak Restoran Ayam Oma Mien	39
Gambar 3.20	Bagan Organisasi Restoran Ayam Oma Mien	40
Gambar 4.1	Aktivitas yang Dilakukan oleh Pelanggan	43
Gambar 4.2	Aktivitas yang Dilakukan oleh Petugas Parkir	44
Gambar 4.3	Aktivitas yang Dilakukan oleh Pelayan	45
Gambar 4.4	Aktivitas yang Dilakukan oleh Bagian Kasir	46
Gambar 4.5	Aktivitas yang Dilakukan oleh Bagian Dapur	47
Gambar 4.6	Aktivitas yang Dilakukan oleh Bagian <i>Pantry</i>	47
Gambar 4.7	<i>Service Blueprint</i> dan <i>Failure Point</i> Restoran Ayam Oma Mien	49
Gambar 4.8	Diagram Sebab – Akibat Makanan dan Minuman yang	51

	Datang Berbeda dengan yang Dipesan	
Gambar 4.9	Diagram Sebab – Akibat Kesalahan dalam Pencatatan Jumlah Makanan pada Bon Pembayaran	54
Gambar 4.10	Contoh SOP Baru mengenai Waktu dan Takaran dalam Memasak	57
Gambar 4.11	<i>Form</i> Kepuasan Pelanggan	59
Gambar 4.12	Contoh Menu yang Informatif	62
Gambar 4.13	Contoh <i>Form</i> CO Baru	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Konsumen
- Lampiran 2 Daftar Makanan dan Minuman

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini Kota Bandung dikenal memiliki berbagai macam pilihan wisata. Mulai dari wisata alam hingga wisata kuliner. Wisata kuliner di Kota Bandung terbilang cukup laris. Hal ini yang memicu banyaknya bermunculan usaha di bidang kuliner dengan mengusung berbagai macam tema yang unik dan menarik.

Terdapat beberapa pilihan tempat untuk bisa menikmati kuliner di Kota Bandung, mulai dari menikmati makanan pinggir jalan, café hingga restoran. Café dan restoran memiliki beberapa perbedaan, salah satunya dapat dilihat dari menu yang di tawarkan. Café menyuguhkan kopi sebagai sajian utama, sehingga makanan yang tersedia di café kebanyakan makanan ringan sebagai pelengkap kopi, contohnya seperti roti bakar, *sandwich*, *burger*, *cake* dan makanan lain yang dapat dibuat dalam waktu singkat. Sedangkan restoran menyajikan menu makanan yang lebih bervariasi dan terdapat pula makanan berat, contohnya berbagai jenis hidangan nasi, pasta ataupun *seafood* (sumber: www.detik.com).

Dengan semakin berkembangnya usaha di bidang kuliner serta banyaknya café dan restoran baru di Kota Bandung, hal ini tentu berdampak kepada usaha kuliner yang sudah ada sejak dulu. Jika ingin usaha yang dimiliki tetap bertahan di tengah banyaknya pesaing baru yang muncul, restoran dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk mewujudkan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan dibutuhkan suatu metode agar perusahaan dapat mengetahui apakah jasa yang dihantarkan oleh perusahaan sudah sesuai standar atau tidak.

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam menggambarkan proses penghantaran jasa adalah *service blueprint*. Tujuan penerapan *service blueprint* ialah agar pelanggan dapat merasakan proses penghantaran jasa yang nyata (*front office*) maupun yang tidak nyata atau tidak dapat langsung dirasakan (*back office*), karena dengan membuat *blueprint* perusahaan dapat membedakan aktivitas yang melibatkan pelanggan dan penyedia jasa.

Service blueprint adalah peta atau aliran grafik dari semua transaksi yang merupakan proses pelayanan (Fitzsimmons, 2011:75). Terdapat lima komponen utama dalam *service blueprint* (Fitzsimmons, 2011:775-776), yaitu :

- 1) *Physical evidence*, merupakan bukti fisik yang terlihat dan dialami pelanggan.
- 2) *Customer actions*, pilihan kegiatan yang ada bagi pelanggan di dalam proses, mulai dari pembelian, konsumsi hingga evaluasi jasa.
- 3) *Onstage contact person*, seluruh kegiatan yang dapat dilihat oleh pelanggan.
- 4) *Backstage contact person*, seluruh kegiatan yang tidak dapat dilihat oleh pelanggan
- 5) *Support process*, merupakan komponen pendukung yang harus terlibat.

Setelah melakukan analisis proses pelayanan dalam *service blueprint*, perusahaan dapat mengetahui pada proses manakah *fail-points* atau kesalahan mungkin terjadi. Kesalahan tersebut dapat dicari akibatnya secara mendalam dengan menggunakan *cause-and-effect diagram*. *Cause-and-effect diagram* atau yang sering dikenal dengan *fishbone diagram* adalah suatu grafik yang dapat mengidentifikasi penyebab potensial dari masalah kualitas yang ada (Reid dan Sanders,2013:164). Penyebab masalah secara mendalam dapat ditelusuri dengan melakukan *brainstorming*.

Penulis melakukan observasi terhadap salah satu restoran di Kota Bandung yang bernama Ayam Oma Mien. Restoran Ayam Oma Mien sudah berdiri sejak tahun 2004, namun sempat mengalami perpindahan lokasi. Pada awalnya, Restoran Ayam Oma Mien berlokasi di dalam sebuah *mall* di Kota Bandung, kemudian pada tahun 2006 berpindah lokasi ke tempat yang sekarang, di jalan Boscha. Alasan Restoran Ayam Oma Mien melakukan perpindahan lokasi ini karena harga sewa di lokasi sebelumnya dianggap *owner* terlalu mahal serta terdapat banyak pesaing sehingga kurang menguntungkan. Restoran Ayam Oma Mien juga beberapa kali melakukan penggantian konsep dan setiap mengganti konsepnya, Restoran Ayam Oma Mien juga melakukan penggantian nama.

Penulis melakukan wawancara kepada 20 pelanggan, karyawan serta *manager* Restoran Ayam Oma Mien, dari wawancara yang dilakukan kepada pelanggan penulis menemukan beberapa masalah, yaitu:

1. Kurangnya lahan parkir (11 orang)
2. Harga makanan yang dianggap mahal (3 orang)
3. Rasa makanan yang tidak konsisten (10 orang)
4. Makanan lama diproses meskipun restoran dalam keadaan sepi (9 orang)
5. Makanan yang datang berbeda dengan makanan yang dipesan (5 orang)

6. Pelayan kurang ramah (4 orang)
7. Pelayan kurang cepat tanggap (4 orang)
8. Pelayan salah mencatat jumlah pesanan pada bon (6 orang)
9. Kurangnya pengetahuan pelayan terhadap menu yang ada (8 orang)

Berikut ini merupakan masalah yang ada di Restoran Ayam Oma Mien berdasarkan wawancara dengan karyawan dan manager :

1. Sulitnya menentukan harga jual yang sesuai (akibat naiknya harga bahan baku)
2. Rasa makanan yang tidak konsisten
3. Makanan yang datang berbeda dengan makanan yang dipesan
4. Kurangnya pengetahuan pelayan terhadap menu yang ada
5. Terlambat dalam penggunaan media sosial

Dengan adanya beberapa masalah diatas yang sebagian besar berhubungan dengan kualitas pelayanan serta fasilitas pada Restoran Ayam Oma Mien, penulis tertarik untuk menganalisis secara mendalam proses penghantara jasa yang ada di Restoran Ayam Oma Mien dengan menggunakan *service blueprint*. Penerapan *service blueprint* bertujuan agar penulis lebih mudah melihat pada proses manakah kesalahan berpotensi terjadi. Lalu kemudian, untuk mencari akar masalah yang ada penulis akan menggunakan *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* diyakini dapat memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Dengan demikian penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “**Penerapan *Service Blueprint* dan *Fishbone Diagram* dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Restoran Ayam Oma Mien**”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana jalannya proses pelayanan yang diberikan di Restoran Ayam Oma Mien ?
2. Proses manakah yang berpotensi menyebabkan kegagalan dalam proses penghantaran jasa di Restoran Ayam Oma Mien?
3. Apa yang menyebabkan timbulnya kesalahan pada proses tersebut ?

4. Apakah solusi yang disarankan bagi Restoran Ayam Oma Mien berdasarkan masalah yang ada ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Sesuai permasalahan yang diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui jalannya proses pelayanan yang diberikan di Restoran Ayam Oma Mien.
2. Mengetahui proses manakah yang berpotensi menyebabkan kegagalan dalam proses penghantaran jasa di Restoran Ayam Oma Mien.
3. Mengetahui penyebab timbulnya kesalahan pada proses tersebut.
4. Mengetahui solusi yang tepat untuk Restoran Ayam Oma Mien.

Berdasarkan tujuan yang telah dijabarkan di atas, kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat diberikan kepada penulis, perusahaan dan masyarakat, sebagai berikut:

1. Untuk Penulis

Menambah pengetahuan penulis di bidang manajemen operasi, khususnya pada topik *Service Blueprint* dan *Fishbone Diagram* serta mengetahui kegunaan teori yang telah didapat dalam perkuliahan untuk diterapkan dalam kehidupan nyata.

2. Untuk Perusahaan

Secara umum diharapkan perusahaan dapat berkembang dan dapat terus bersaing dimasa akan datang. Secara khusus diharapkan perusahaan dapat mengetahui apa yang konsumen inginkan dari perusahaan dengan terus memperbaiki proses penghantaran jasa yang ada pada perusahaan.

3. Untuk Pembaca dan pihak-pihak lain

Di harapkan penelitian ini memberikan tambahan informasi, referensi dan saran jika ingin melakukan penelitian serupa.

1.4 Kerangka Pemikiran

Restoran merupakan usaha dalam bidang jasa, sehingga bagaimana restoran memberikan pelayanan sangat dipertimbangkan dalam melihat berhasil atau

tidaknya suatu restoran dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Stevenson dan Chuong (2010:157) "*Service is something that is done to or for customer*" yang memiliki arti bahwa jasa merupakan sesuatu yang dilakukan untuk pelanggan. Jasa memiliki empat karakteristik utama (Kotler dan Keller, 2016:424-426), yaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability* dan *perishability*. Jasa yang diberikan kepada pelanggan haruslah jasa yang berkualitas. Kualitas menurut Krajewski, Ritzman dan Malhotra (2007:49) ialah "*Dimension of a service or product that is defined by customers*". Definisi tersebut memiliki arti bahwa kualitas merupakan dimensi dari barang dan jasa yang didefinisikan oleh pelanggan.

Terdapat lima dimensi pengukuran kualitas jasa yang sering digunakan oleh pelanggan (Fitzsimmons, 2011:116-117), yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- 2) *Empathy* (empati), meliputi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 3) *Reliability* (kepercayaan), merupakan ketepatan janji yang diberikan dengan apa yang sebenarnya diberikan oleh perusahaan.
- 4) *Assurance* (jaminan), jaminan terhadap risiko-risiko keamanan atau gangguan yang mungkin terjadi.
- 5) *Responsiveness* (daya tanggap), sikap tanggap dalam memberikan pelayanan.

Salah satu hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas ialah dengan menerapkan *service design*. *Service design* adalah suatu proses dalam membangun seluruh karakteristik jasa, seperti manfaat fisik, sensual dan psikologis. Dengan menggunakan *service blueprint* perusahaan dapat menggambarkan proses penghantaran jasa. *Service blueprint* menurut apa yang dikemukakan oleh Stevenson dan Chuong (2010:159) ialah "*Service blueprint is a method used in service design to describe and analyze a proposed service*" yang berarti *service blueprint* ialah suatu metode yang digunakan dalam *service design* yang berfungsi untuk menggambarkan serta menganalisa layanan yang diusulkan. Terdapat lima komponen didalam *service blueprint*, yaitu:

- *Physical evidence*, merupakan bukti fisik yang terlihat dan dialami pelanggan.
- *Customer actions*, pilihan kegiatan yang ada bagi pelanggan di dalam proses, mulai dari pembelian, konsumsi hingga evaluasi jasa.
- *Onstage contact person*, seluruh kegiatan yang dapat dilihat oleh pelanggan.

- *Backstage contact person*, seluruh kegiatan yang tidak dapat dilihat oleh pelanggan
- *Support process*, merupakan komponen pendukung yang harus terlibat.

Menurut Fitzsimmons (2011:75-76) kelima komponen tersebut dipisahkan oleh tiga garis, yaitu:

- *line of interaction*, garis yang menggambarkan kontak langsung antara pelanggan dan penghantar jasa.
- *line of visibility*, garis pemisah antara kegiatan yang terlihat maupun yang tidak terlihat oleh pelanggan
- *line of internal interaction*, garis pemisah antara kegiatan dibalik perusahaan (*back office*) dan kegiatan pendukung proses.

Ketika sudah mengetahui dimana letak potensi kesalahan terjadi dalam proses penghantaran jasa, akar penyebab masalah dapat dicari dengan menggunakan *fishbone diagram*. Setelah mengetahui akar penyebab masalah yang muncul maka perusahaan dapat mencari solusi untuk memperbaikinya agar tercipta kualitas yang baik di perusahaan atau meminimalisir terjadinya kesalahan sebelum munculnya masalah. Menurut Heizer dan Render (2011:233) terdapat empat kategori penyebab terjadinya masalah yang disebut dengan 4M, yaitu *material*, *machine*, *manpower* dan *methods*.