

**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DAN *FISHBONE DIAGRAM*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA WAROENG LARIS MANIS JAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:
Respati Pradipta Harjasena
2012120012**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
(Terakreditasi berdasarkan keputusan BAN-PT No.
227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017**

**THE APPLICATION OF SERVICE BLUEPRINT
AND THE FISHBONE DIAGRAM IN EFFORTS TO IMPROVE
THE SERVICE QUALITY AT WAROENG LARIS MANIS
JAKARTA**



UNDERGRADUATED THESIS

**Submitted to fulfill one of the requirements to
obtain a Bachelor Degree in Economics**

By:

Respati Pradipta Harjasena

2012120012

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
(Accredited based on the Decree of BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI2013)
BANDUNG
2017**

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



**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DAN *FISHBONE*
DIAGRAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA WAROENG LARIS MANIS JAKARTA**

Oleh:

**Respati Pradipta Harjasena
2012120012**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 3 Agustus 2017.

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

Ko Pembimbing

Fernando Mulia, S.E., M. Kom

PERNYATAAN



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Respati Pradipta Harjasena
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 22 Agustus 1994
NPM : 2012120012
Program studi : Manajemen
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

Penerapan *Service Blueprint* dan *Fishbone Diagram*
Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada
Waroeng Laris Manis Jakarta

dengan,

Pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.
Ko. Pembimbing : Fernando Mulia, SE., M.Kom

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis 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 untkap 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 keserjanaan.
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 ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademi, 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. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 31 Juli 2017

Pembuat pernyataan:



(Respati Pradipta Harjasena)

ABSTRAK

Persaingan yang semakin tinggi pada perusahaan yang bergerak di bidang kuliner mengharuskan perusahaan menciptakan kualitas produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen serta kualitas yang baik serta optimal. Perusahaan yang menyajikan produk barang dan jasa memerlukan pelayanan yang optimal dalam proses penghantaran jasa agar sesuai keinginan konsumen untuk memenangkan persaingan pasar. Setelah melakukan observasi dan wawancara kepada pihak perusahaan serta konsumen, objek penelitian Waroeng Laris Manis Jakarta memiliki permasalahan dalam proses penghantaran jasanya. Salah satu alat yang digunakan untuk mengetahui potensi titik kesalahan dalam proses penghantaran jasa adalah menggunakan cetak biru pelayanan (*service blueprint*).

Cetak biru pelayanan (*service blueprint*) merupakan suatu rancangan berbentuk peta yang membantu menjelaskan alur aktivitas kegiatan pelayanan jasa secara jelas. Dengan demikian perusahaan dapat memahami alur penghantaran jasa sehingga dapat menemukan potensi titik-titik kesalahan (*fail points*). Titik-titik kesalahan ini kemudian dapat dicari akar penyebabnya dengan menggunakan diagram tulang ikan (*fishbone diagram*). Penelitian ini bertujuan menerapkan cetak biru pelayanan dan diagram tulang ikan untuk membantu Waroeng Laris Manis dalam menemukan titik-titik kesalahan dalam proses penghantaran jasa dan menemukan perbaikan dan pencegahan untuk masalah yang terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan menggunakan cetak biru pelayanan, ditemukan titik-titik kesalahan pada beberapa kegiatan proses penghantaran jasa pada Waroeng Laris Manis, antara lain (1) Pelayan menerima pesanan berupa kesalahan “Pelayanan kepada konsumen yang lambat”, (2) Pencatatan persediaan produk dan pemesanan berupa kesalahan “Pencatatan persediaan produk”, (3) Pelayan mengantarkan makanan dan minuman berupa kesalahan “Mengantarkan makanan dan minuman kepada konsumen”, (4) Pelayan membersihkan meja berupa kesalahan “Pembersihan meja yang lambat”. Keempat titik kesalahan tersebut kemudian dicari penyebabnya menggunakan diagram tulang ikan. Setelah diteliti, ada (3) faktor yang menjadi penyebab terjadinya kesalahan-kesalahan pada Waroeng Laris Manis, yaitu, Personel, Peralatan, dan Metode.

Penulis kemudian mencari upaya dalam memperbaiki dan mencegah terjadinya permasalahan-permasalahan pada Waroeng Laris Manis. Usulan yang diberikan penulis antara lain, melakukan kegiatan *briefing*, pemberian pelatihan, pembuatan standar operasi pelayanan tertulis, membuat tanda peringatan, pemberian tanda nomor pesanan, pengembangan peralatan, memperbaiki metode penataan makanan, menambah karyawan paruh waktu pada jam sibuk, peninjauan peralatan secara berkala, dan mengganti etalase makanan.

Kata kunci: *service blueprint*, cetak biru pelayanan, *fishbone diagram*, diagram tulang ikan, proses penghantaran jasa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan 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 “Usulan Penggunaan *Service Blueprint* dan *Fishbone Diagram* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Waroeng Laris Manis Jakarta”

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. Setiawan Sastrawidjaja dan Dina Joenarsih Setiawan selaku kedua orang tua penulis yang selalu mendukung pendidikan penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan dalam bentuk moral dan material.
2. Respati Pranadhira Dwisena dan Respati Prashida Rizkysena selaku adik-adik penulis yang selalu mendukung serta membantu penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Inge Barlian selaku dosen wali penulis yang telah mengarahkan penulis dalam menjalani seluruh rangkaian Program Studi Manajemen, sehingga penulis dapat sampai ke tahap penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan. Dan juga pembimbing Skripsi Manajemen Operasi yang selalu menyediakan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Fernando Mulia, SE., M. Kom. Selaku dosen ko-pembimbing yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan masukan dari awal proses pembuatan skripsi hingga tahap akhir skripsi.
6. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang selalu sedia memberikan waktu bagi penulis apabila menghadapi kendala dalam perkuliahan.
7. Aninda Yasmin selaku kekasih penulis yang selalu memberikan dukungan serta setia menemani penulis menyelesaikan pendidikan sarjananya.

8. Julia Jasmine Nilsen, selaku teman dekat penulis dikala senang ataupun sedih serta selalu mendukung penulis serta mengarahkan penulis ke arah yang lebih baik dalam segala aspek.
9. Teman dekat selama berkuliah yang selalu setia membantu, mendukung, dan memberi semangat dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini Saraswati Devi, Kariza Avinda, Hafizd Aqil, Nadia Desvianti, Mega Purwhanisa, Fikryadi Amrullah, Mira Arum, Sheila Arief, Arina Wiyani Putri, dan semua teman-teman dekat Manajemen UNPAR.
10. Adinda Glyricidia, Anggia Anggraeni, dan Annisa Mulyani yang telah mendukung dan terus menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan kuliahnya
11. Teman-teman Home Inn Dago Asri. Ega, Gito, Dianty, Afra, Yudha, Alam, Sumando, Irfan, Redzki, Farhan, Bowi, Galih, Junior, yang menampung penulis selama penulis membutuhkan tempat menginap.
12. Ananda Yasmin, Ramadhan Taufik, Thalia Florencia, dan teman-teman lain yang selalu mendukung penulis baik dalam pendidikan maupun hiburan melepas penat.
13. Pemilik Waroeng Laris Manis, Linda Komalasari, selaku pemilik dan Hendrawan Ostevan selaku wakil pemilik yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
14. Semua pihak yang membantu, baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Bandung,
Respati Pradipta Harjasena

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4 Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Jasa	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	6
2.2 Kualitas	8
2.2.1 Pengertian Kualitas	9
2.2.2 Kualitas Jasa	9
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	10
2.3 Pengendalian Kualitas	10
2.3.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	10
2.3.2 Alat-Alat Pengendalian Kualitas	11
2.4 Diagram Tulang Ikan	11
2.4.1 Kategori Diagram Tulang Ikan	13
2.4.2 Langkah-Langkah Pembuatan Diagram Tulang Ikan	13
2.4.3 Manfaat Diagram Tulang Ikan	13
2.5 <i>Service Blueprint</i>	14
2.5.1 Komponen <i>Service Blueprint</i>	15
2.5.2 Tahapan Membuat <i>Service Blueprint</i>	16
2.5.3 Manfaat <i>Service Blueprint</i>	17
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	18
3.1.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.1.3 Langkah-Langkah Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	20
3.2.1 Gambaran Umum Perusahaan	20
3.2.2 Jumlah Karyawan dan Jam Kerja	21
3.2.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan pada Waroeng Laris Manis	21
3.2.4 Tata-letak pada Waroeng Laris Manis	22

BAB 4 PEMBAHASAN	24
4.1 <i>Service Blueprint</i> pada Waroeng Laris Manis	24
4.2 <i>Failure Points</i> pada Proses Penghantaran Jasa di Waroeng Laris Manis	27
4.3 Faktor Penyebab Kesalahan pada Proses Penghantaran Jasa	28
4.3.1 Faktor Penyebab Kesalahan “Pelayanan kepada konsumen yang lambat”	29
4.3.2 Faktor Penyebab Kesalahan “Pencatatan persediaan produk”	30
4.3.3 Faktor Penyebab Kesalahan “Mengantarkan makanan dan minuman kepada konsumen”	32
4.3.4 Faktor Penyebab Kesalahan “Pembersihan meja”	33
4.4 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan pada Proses Penghantaran Jasa	34
4.4.1 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan pada Kesalahan “Pelayanan kepada konsumen yang lambat”	35
4.4.2 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan pada Kesalahan “Pencatatan persediaan produk”	38
4.4.3 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan pada Kesalahan “Mengantarkan makanan dan minuman pada konsumen”	41
4.4.4 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan pada Kesalahan “Pembersihan meja yang lambat”	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Waroeng Laris Manis	21
Tabel 4.1 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan Terhadap Kesalahan “Menerima pesanan”	35
Tabel 4.2 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan Terhadap Kesalahan “Catatan persediaan produk dan pesanan”	39
Tabel 4.3 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan Terhadap Kesalahan “Mengantar makanan dan minuman”	42
Tabel 4.3 Usulan Tindakan Pencegahan dan Perbaikan Terhadap Kesalahan “Pembersihan meja”	44

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 <i>Fishbone Diagram</i>	12
Gambar 2.2 <i>Service Blueprint</i>	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Waroeng Laris Manis	21
Gambar 3.2 Tata Letak Waroeng Laris Manis	23
Gambar 4.1 Cetak Biru Pelayanan Waroeng Laris Manis	25
Gambar 4.2 Cetak Biru Pelayanan Waroeng Laris Manis	28
Gambar 4.3 Diagram Tulang Ikan Kesalahan “Pelayanan kepada konsumen yang lambat”	29
Gambar 4.4 Diagram Tulang Ikan Kesalahan “Pencatatan persediaan produk”	31
Gambar 4.5 Diagram Tulang Ikan Kesalahan “Mengantarkan makanan dan minuman pada konsumen”	32
Gambar 4.6 Diagram Tulang Ikan Kesalahan “Pembersihanan meja yang lambat”	34
Gambar 4.7 Etalase Makanan Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir Bandung	37
Gambar 4.8 Etalase Makanan Restoran Kehidupan Tidak Pernah Berakhir Bandung 2	38
Gambar 4.9 Usulan Catatan Peningkat Waroeng Laris Manis	40
Gambar 4.10 Usulan Contoh Format Pencatatan Persediaan Produk Waroeng Laris Manis	41
Gambar 4.11 Usulan Tanda Nomor Pesanan	43
Gambar 4.12 Usulan Ember Pembersihan Meja	46
Gambar 4.13 Usulan Lap untuk Pembersihan Meja	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Pemilik

Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pelanggan

Lampiran 3 Foto Waroeng Laris Manis

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia, setiap manusia pasti membutuhkan makanan untuk menjalani kehidupan. Dimulai dari anak kecil, remaja, hingga dewasa; pria atau wanita; muda maupun tua, semua memerlukan makanan. Begitu pula dengan berbagai profesi yang melekat pada orang tersebut. Pebisnis, Direktur, atau karyawan sekalipun. Dengan waktu istirahat yang terbatas, karyawan mengharapkan ada tempat makan yang mampu menyajikan makanan dengan cepat, dekat dengan tempat bekerja, harga yang sesuai dengan penghasilan, dan rasa yang enak.

Saat ini semakin banyak bermunculan warung makan disekitar daerah perkantoran di Jakarta, yang berusaha menyajikan makanan untuk memenuhi kebutuhan makan siang karyawan kantor. Berdasarkan sumber data pertumbuhan jumlah penduduk Jakarta pusat yang terus meningkat, berpengaruh pada meningkatnya pula usaha mikro kecil menengah pula terutama di sektor makanan. Persaingan ini mengharuskan rumah makan yang ada di sekitar kantor tersebut bersaing secara ketat untuk menarik konsumen/ pelanggan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan ini, umumnya rumah makan berusaha menarik konsumen dengan menawarkan pilihan makanan baru, memberikan harga khusus dan juga pelayanan bagi konsumen. Namun karena tingginya tingkat persaingan antara tempat makan satu dengan lainnya, maka pelayanan bagi konsumen menjadi satu faktor penting dalam menarik konsumen atau mempertahankan minat konsumen untuk kembali lagi. Dalam hal ini model pelayanan konsumen menjadi persoalan yang tidak sederhana karena berkaitan dengan beberapa pihak, diantaranya melibatkan penyedia jasa, pelaksana (petugasnya) dan tentunya dengan memperhatikan harapan konsumen.

Salah satu warung makan yang ada di daerah Jakarta Pusat, khususnya daerah Bendungan Hilir, adalah Waroeng Laris Manis. Sebuah warung makan yang menyajikan berbagai masakan Asia untuk menu makan siang atau sore. Terletak di jalan Bendungan Hilir no 6 Jakarta Pusat, warung ini menyediakan sedikitnya 10 macam masakan siap santap, selain itu ada sedikitnya 9 macam masakan yang dimasak

segera setelah ada pesanan. Warung makan ini mulai buka dari jam 11.00 dan tutup jam 15.30 sore.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan yang pernah berkunjung, pemilik warung makan, juru masak, kasir, dan pelayan ditemukan beberapa masalah yang dihadapi dalam proses penghantaran jasa di Waroeng Laris Manis, yaitu:

1. Pelanggan menunggu lama untuk dilayani oleh pelayan.
2. Pengantaran makanan yang tidak sesuai dengan pesanan.
3. Banyak meja yang tersisa piring kotor.
4. Respon pelayan yang lambat dalam memberikan informasi mengenai ketersediaan produk.

Beberapa masalah diatas dapat menurunkan kualitas pelayanan Waroeng Laris Manis dari mata konsumennya dan berakibat mereka enggan untuk kembali lagi. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen yang datang, konsumen mengharapkan pelayanan yang cepat, tempat yang bersih, serta pemberian informasi mengenai ketersediaan produk yang cepat. Masalah-masalah ini perlu dianalisis dan diidentifikasi akar penyebabnya.

Langkah awal yang dilakukan diantaranya dengan melaksanakan analisis terhadap situasi yang terjadi pada lokasi. Alat yang digunakan untuk menganalisis dan memahami proses pemberian jasa adalah *process flow diagram* dan salah satu metodenya adalah *service blueprint*. *Service blueprint* merupakan suatu gambar atau peta yang dapat menceritakan sebuah sistem pelayanan secara akurat, sehingga berbagai individu baik yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut dapat memahami sistem dengan baik meskipun memiliki peran serta sudut pandang yang berbeda-beda (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2013). Perusahaan jasa dapat menggunakan *service blueprint* untuk mengerti proses pemberian jasa sehingga dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai, serta mengevaluasi kesalahan-kesalahan yang dapat menghambat kegiatan usaha. Penggunaan *service blueprint* dapat membantu memperkecil kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam kegiatan pemberian jasa.

Penyebab dari kesalahan-kesalahan yang timbul dalam proses pemberian jasa perlu ditelaah agar kesalahan dapat diperbaiki sehingga kualitas produk dan jasa

tetap baik. Salah satu alat bantu untuk menemukan penyebab kesalahan adalah *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* menggambarkan sebab-akibat, menggunakan garis dan simbol-simbol yang menunjukkan hubungan antara penyebab dan akibat suatu masalah. Diagram tersebut digunakan untuk mengetahui penyebab dari suatu masalah, untuk selanjutnya diambil tindakan perbaikan.

Penerapan *service blueprint* dan *fishbone diagram* dapat membantu menganalisis hal yang memiliki potensi menyebabkan masalah dan idetifikasi penyebab masalah yang terjadi di Waroeng Laris Manis. Adanya kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan konsumen pada Waroeng Laris Manis, menyebabkan ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* DAN *FISHBONE DIAGRAM* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN WAROENG LARIS MANIS JAKARTA”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana *service blueprint* (cetak biru pelayanan) di Waroeng Laris Manis?
2. Pada kegiatan apakah terdapat *failure points* (titik-titik kegagalan) di Waroeng Laris Manis?
3. Apa saja akar penyebab dari titik-titik kegagalan tersebut?
4. Solusi apa yang sebaiknya dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada Waroeng Laris Manis?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui cetak biru pelayanan di Waroeng Laris Manis.
2. Mengetahui titik titik kegagalan di Waroeng Laris Manis.
3. Mengetahui penyebab dari titik-titik kegagalan yang terjadi.
4. Mengetahui solusi apa yang sebaiknya diterapkan Waroeng Laris Manis sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis.

Penelitian ini diharapkan menjadi penerapan ilmu manajemen serta memperluas pengetahuan penulis mengenai manajemen operasi jasa perihal penerapan cetak biru pelayanan dan diagram tulang ikan.

2. Bagi perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan Waroeng Laris Manis untuk meningkatkan penghantaran jasa serta menyelesaikan masalah kualitas pelayanannya.

3. Bagi pihak lain.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai penerapan cetak biru pelayanan dan diagram tulang ikan pada perusahaan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Saat ini tidak ada perusahaan yang terlepas dari pemberian jasa. Jasa sendiri merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak (produsen) kepada pihak lain (konsumen) yang tidak memiliki wujud serta tidak menimbulkan kepemilikan. Jasa dapat dikaitkan dengan produk barang atau fisik, namun bisa juga tidak dikaitkan. Jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak terpisahkan, bervariasi, dan dapat musnah (Kotler dan Keller, 2012). Salah satu bentuk perusahaan jasa adalah warung. Warung menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tempat menjual makanan, minuman, kelontong dan sebagainya. Perusahaan jasa didirikan dengan tujuan untuk melayani kebutuhan konsumen sesuai dengan standar yang ada, serta memenuhi keinginan konsumen itu sendiri. Untuk melakukan itu, maka perlu adanya penghantaran jasa yang baik untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan ini dapat dilihat dari tanggapan konsumen terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh produsen.

Sesuai dengan teori, kualitas adalah kemampuan suatu barang dan jasa untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar yang ada dan yang dibutuhkan konsumen (Heizer, Render, & Munsor, 2016). Kualitas ini memiliki lima determinan sesuai arti pentingnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2011). Kelima determinan ini perlu.

dipertimbangkan oleh produsen jasa guna pemberian kualitas yang baik dimata konsumen.

Dalam upaya pemberian kualitas jasa yang baik, tentunya ada masalah yang timbul dalam pengantaran jasa, maka dari itu perlu dibuatnya *service design* oleh pihak produsen. *Service design* adalah *strategic approach* yang berguna membantu produsen atau penyedia jasa untuk mengembangkan *strategic planning* yang tepat dalam menawarkan pelayanan pada pelanggan (Mager & Sung, 2011).

Terdapat berbagai metode untuk membantu menganalisis permasalahan dalam proses pengantaran jasa. Salah satunya adalah dengan membuat gambaran dan desain visual proses pengantaran jasa yang dikenal dengan *service blueprint*. *Service blueprint* merupakan suatu gambar atau peta yang menggambarkan secara akurat sebuah sistem pelayanan sehingga semua pihak yang terlibat dapat memahami sistem dengan baik (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2013). *Service blueprint* memiliki lima komponen yaitu *physical evidence*, *customers action*, *onstage contact person*, *backstage contact person*, dan *support processes* dan ada tiga garis yang memisahkannya yaitu *line of interaction*, *line of visibility*, dan *line of internal interaction* (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2011).

Penggunaan *service blueprint* membantu menemukan titik-titik yang berpotensi menimbulkan kesalahan pada proses pengantaran jasa. Penyebab dari kesalahan-kesalahan ini dapat ditemukan dengan menggunakan beragam metode, salah satunya *fishbone diagram*. *Fishbone diagram* merupakan teknik skematik yang digunakan untuk menemukan kemungkinan kesalahan pada kualitas (Heizer, Render, dan Munson, 2016). Dengan penggunaan metode *fishbone diagram*, dapat ditemukan penyebab masalah dalam proses pengantaran jasa dan membantu mencari solusi permasalahan yang terjadi.