

**PERANAN *SERVICE BLUEPRINT* UNTUK MEMPERCEPAT KEGIATAN
OPERASIONAL PADA TAHAPAN *ONSTAGE* DAN *BACKSTAGE CONTACT*
PERSON DI *ZERO HOUR COFFEE, BANDUNG***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh
Ricky
2013120026

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT
No. 227/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2018

**THE ROLE OF SERVICE BLUEPRINT TO ACCELERATE OPERATIONAL
ACTIVITIES ON ONSTAGE AND BACKSTAGE CONTACT PERSON AT “ZERO
HOUR COFFEE”, BANDUNG**



UNDERGRADUATED THESIS

Submitted to complete one of the requirements of
a Bachelor Degree in Economics

By:

Ricky

2013120026

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
(Accredited by the Decree of BAN – PT
No. 227/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2018

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



**PERANAN SERVICE BLUEPRINT UNTUK MEMPERCEPAT KEGIATAN OPERASIONAL
PADA TAHAPAN ONSTAGE DAN BACKSTAGE CONTACT PERSON DI ZERO HOUR
COFFEE, BANDUNG**

Oleh:

Ricky

2013120026

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Mei 2018

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.t.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Ricky
Tempat, tanggal lahir : Batam, 22 Maret 1995
Nomor Pokok : 2013120026
Program Studi : Sarjana Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PERANAN *SERVICE BLUEPRINT* UNTUK MEMPERCEPAT KEGIATAN
OPERASIONAL PADA TAHAPAN *ONSTAGE* DAN *BACKSTAGE CONTACT*
PERSON DI *ZERO HOUR COFFEE*, BANDUNG

dengan,
Pembimbing : Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.t.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya 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 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 kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

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: Januari 2018
Pembuat pernyataan



(Ricky)

ABSTRAK

Pada tahun 2017, industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 7,19%. Salah satu jenis usaha di industri makanan dan minuman yang mengalami pertumbuhan terus menerus di Bandung adalah *cafe*. *Zero Hour Coffee* merupakan *cafe* yang didirikan pada tahun 2015 dan membuka cabang baru di Jl.Pager Gunung no 3, Bandung. Untuk dapat bersaing, *Zero Hour Coffee* berupaya memberikan pelayanan yang baik. Namun, *Zero Hour Coffee* mendapatkan keluhan dari pelanggan bahwa waktu tunggu pesanan makanan dan minuman lama.

Untuk memperbaiki pelayanan di *Zero Hour Coffee* analisa dimulai dari penetapan tahapan kegiatan pelayanan yang dikenal sebagai *service blueprint*. *Service blueprint* terbagi atas 5 komponen yaitu : *physical evidence*, *customer action*, *onstage contact person*, *backstage contact person*, *support processes*. Untuk itu, dilakukan analisa baik tahapan kegiatan *onstage contact person* maupun tahapan kegiatan *backstage contact person* perusahaan yang ada sebanyak 15 tahapan. Disamping it dilakukan perhitungan waktu standar untuk tahapan kegiatan tersebut dengan metode *work sampling* yang totalnya 29 menit 51 detik. Dibuat usulan pada bagian *onstage contact person*, pada bagian *backstage contact person* tidak dilakukan perubahan disebabkan kapasitas dapur yang terbatas. Usulan tersebut mempunyai 12 tahapan dan dilakukan simulasi yang dihitung total waktu standar dengan metode *work sampling* 24 menit 43 detik.

Dari Hasil penelitian tersebut, *Zero Hour Coffee* disarankan untuk menggunakan *service blueprint* usulan serta melakukan perubahan-perubahan yang dilakukan, yaitu melakukan investasi pada *pyshical evidence*, mengubah sistem pengambilan minuman menjadi *self-service*, menggunakan sistem aplikasi dan menerapkan operasi baku pada bagian *bar*. Dikarenakan *service blueprint* usulan memiliki tahapan kegiatan yang lebih sedikit yaitu 3 tahapan dan total waktu standar yang lebih cepat sebanyak 4 menit 56 detik, pengurangan ini tidak signifikan. Namun, pelanggan tidak lagi mengeluh bahwa proses pelayanan lama karena telah berkontribusi pada aspek psikologis pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat, rahmat dan anugerah-Nya yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peranan *Service Blueprint* Untuk Mempercepat Kegiatan Operasional Pada Tahapan *Onstage* Dan *Backstage Contact Person* di *Zero Hour Coffee, Bandung*”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Orang tua penulis, yang selalu mendukung, memberikan semangat serta motivasi. Terima kasih untuk semua kasih sayang dan kepercayaan yang diberikan.
2. Ibu Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.t., selaku dosen pembimbing. Terima kasih untuk waktu, tenaga, motivasi dan ilmu yang telah diberikan selama bimbingan.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Unpar yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan ilmu-ilmunya yang sangat berharga dan berguna bagi penulis.
5. Seluruh staff perpustakaan, tata usaha, dan pekerya Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pelayanan dan membantu penulis selama penulis berkuliah di Unpar.
6. Ervina Kho, Ardi Kho dan Mariani Kho sebagai kakak dan adik penulis tercinta yang selalu memberikan dukungan hingga skripsi ini selesai.
7. Teman-teman terdekat: Cimen, Cijaw, Kojohn, dan Aleng. Terima kasih sudah mendengar cerita dan selalu memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman 106c: Albert, Handi, Theo, Reza, Igor, Kevin, dan David. Terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan dalam perkuliahan.
9. Teman-teman basket dan semua keluarga *“Alligators”*. Terima kasih untuk kebersamaan dan kenangan selama penulis kuliah di Unpar.
10. Teman-teman Batam Yao, David, Henter, Edy yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi
11. Teman-teman di kampus yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu per satu dan teman-teman Manajemen Unpar 2013. Terima kasih untuk kenangan dan bantuannya semoga kita bisa bertemu di lain kesempatan.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala tanggapan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini sangat penulis hargai. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2018

Penulis,

Ricky

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Operasi	7
2.2 Karakteristik Jasa	8
2.3 <i>Service Blueprint</i>	8
2.3.1 <i>Komponen Service Blueprint</i>	8
2.4 <i>Time-Function Mapping</i>	9
2.5 <i>Work Measurement</i>	12
2.5.1 <i>Historical Experience</i>	12
2.5.2 <i>Time Studies</i>	13
2.5.3 <i>Predetermined Time Standards</i>	14
2.5.4 <i>Work Sampling</i>	14
2.6 <i>Performance Rating</i>	15
2.6.1 <i>Menentukan Kelonggaran</i>	17
2.7 <i>Gant Chart</i>	17
2.8 <i>Capacity</i>	17
2.8.1 <i>Design and Effective Capacity</i>	18

2.9	<i>The Psychology of Waiting</i>	18
BAB 3	METODA DAN OBJEK PENELITIAN	
1.1	Metoda Penelitian	22
3.1.1	Teknik Pengumpulan Data	22
3.1.2	Langkah-langkah Penelitian	23
3.2	Objek Penelitian	24
3.2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2.2	Struktur Organisasi.....	24
3.2.3	Proses Pelayanan	27
BAB 4	PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	<i>Service blueprint Zero Hour Coffee</i>	28
4.2	Data Waktu Proses Pelayanan <i>Zero Hour Coffee</i>	32
4.3	Data Waktu Proses Pelayanan Pada <i>Onstage Contact Person</i>	34
4.4	Perhitungan Waktu Standar <i>Onstage Contact Person</i>	35
4.4.1	Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> dalam Bagian 1	36
4.4.2	Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> dalam Bagian 2	38
4.4.3	Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> dalam Bagian 3	39
4.4.4	Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> dalam Bagian 4	40
4.4.5	Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> dalam Bagian 5.....	41
4.4.6	Total Waktu Standar Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i>	43
4.5	Tahapan Kegiatan Pada <i>Backstage Contact Person</i>	43
4.6	Usulan Tahapan Kegiatan <i>Onstage Contact Person</i>	44
4.7	<i>Service Blueprint Usulan Zero Hour Coffee</i>	46
4.8	Data Waktu Proses Pelayanan Usulan <i>Zero Hour Coffee</i>	50
4.9	Data Waktu Proses Pelayanan Pada <i>Onstage Contact Person Usulan</i>	51

4.10 Perhitungan Waktu Standar <i>Onstage Contact Person</i> Usulan	52
4.10.1 Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> usulan dalam Bagian 1	53
4.10.2 Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> usulan dalam Bagian 2	54
4.10.3 Pengukuran Waktu Standar dari Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> usulan dalam Bagian 3	56
4.10.4 Total Waktu Standar Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> Usulan	57
4.11 Perbandingan <i>Service Blueprint Zero Hour Coffee</i> dengan Usulan	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penyesuaian Menurut <i>Westinghouse</i>	15
Tabel 2.2	Besarnya Kelonggaran Berdasarkan Faktor-Faktor yang Berpengaruh	20
Tabel 4.1	Data <i>Work Sampling</i> Pelayanan <i>Zero Hour Coffee</i>	32
Tabel 4.2	Data <i>Work Sampling</i> Aktivitas <i>Onstage Contact Person Zero Hour Coffee</i>	33
Tabel 4.3	Data <i>Work Sampling</i> Aktivitas <i>Backstage Contact Person Zero Hour Coffee</i>	43
Tabel 4.4	Data Simulasi <i>Work Sampling</i> Pelayanan <i>Zero Hour Coffee</i>	50
Tabel 4.5	Data <i>Work Sampling</i> Aktivitas <i>Onstage Contact Person Usulan Zero Hour Coffee</i>	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Contoh <i>Service Blueprint</i>	4
Gambar 1.2	Bagan Model Konseptual	6
Gambar 2.1	Contoh <i>Service Blueprint</i>	10
Gambar 2.2	Contoh <i>Time-Function Mapping 'Baseline'</i>	11
Gambar 2.3	Contoh <i>Time-Function Mapping 'Target'</i>	12
Gambar 3.1	Bagan Langkah-langkah Penelitian	23
Gambar 3.2	Bagan Struktur Organisasi	25
Gambar 4.1	Aktivitas yang dilakukan oleh Pelanggan dalam Komponen <i>Customer Action</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	28
Gambar 4.2	Aktivitas yang dilakukan oleh Pelayan dalam Komponen <i>Onstage Contact Person</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	29
Gambar 4.3	Aktivitas yang dilakukan oleh Bagian <i>Bar</i> dalam Komponen <i>Onstage Contact Person</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	30
Gambar 4.4	Aktivitas yang dilakukan oleh <i>Helper</i> dalam Komponen <i>Onstage Contact Person</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	30
Gambar 4.5	Aktivitas yang dilakukan Bagian Dapur dalam Komponen <i>Backstage Contact Person</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	31
Gambar 4.6	Aktivitas yang dilakukan Bagian <i>Accounting</i> dalam Komponen <i>Support Process</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	31
Gambar 4.7	<i>Service Blueprint Zero Hour Coffee</i>	33
Gambar 4.8	Pembagian Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i>	35
Gambar 4.9	Aktivitas yang dilakukan oleh Pelayan dalam Komponen <i>Onstage Contact Person Usulan</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	44
Gambar 4.10	Aktivitas yang dilakukan oleh Barista di Bagian <i>Bar</i> dalam Komponen <i>Onstage Contact Person Usulan</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	45
Gambar 4.11	Aktivitas yang dilakukan oleh <i>Helper</i> dalam Komponen <i>Onstage Contact Person Usulan</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	45
Gambar 4.12	Aktivitas yang dilakukan oleh Pelanggan dalam Komponen <i>Customer Action Usulan</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	46
Gambar 4.13	Aktivitas yang dilakukan Bagian Dapur dalam Komponen <i>Backstage Contact Person Usulan</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	47

Gambar 4.14	Aktivitas yang dilakukan Bagian <i>Accounting</i> dalam Komponen <i>Support Process</i> Usulan di <i>Zero Hour Coffee</i>	48
Gambar 4.15	Aktivitas yang dilakukan Pelayan, Bagian Dapur dan Bagian <i>Bar</i> dalam Komponen <i>Support Process</i> di <i>Zero Hour Coffee</i>	48
Gambar 4.16	Usulan <i>Service Blueprint Zero Hour Coffee</i>	49
Gambar 4.17	Pembagian Aktivitas <i>Onstage Contact Person</i> Usulan	52
Gambar 4.18	Papan Tulis	58
Gambar 4.19	Nomor Meja	58
Gambar 4.20	<i>Walkie-talkie</i>	59
Gambar 4.21	Tahapan Kegiatan Pelayanan <i>Zero Hour Coffee</i>	61
Gambar 4.22	Tahapan Kegiatan Pelayanan <i>Zero Hour Coffee</i> Usulan.....	62
Gambar 5.1	Papan Tulis	66
Gambar 5.2	Nomor Meja	66
Gambar 5.3	<i>Walkie-talkie</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dilakukan kepada *Owner Cafe*
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dilakukan kepada Pelanggan
- Lampiran 3 Foto Observasi
- Lampiran 4 Daftar Menu *Zero Hour Coffee*

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada tahun 2017, industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 7,19% (sumber : <http://industri.bisnis.com/read/20170813/25/680635/industri-makanan-minuman-tumbuh-719>). Jenis-jenis usaha yang dimaksud dalam industri makanan dan minuman adalah *A'la Carte Restaurant, Table D'hote Restaurant, Brasserie, Cafe, Canteen, Continental Restaurant, Carvery, Dining Room, Discotheque, Fish and ChipShop, dan GrillRoom* (sumber:<https://hotelnsc.wordpress.com/2013/05/13/macam-macam-tipe-restoran-i/>). Salah satu usaha di industri makanan dan minuman yang mengalami pertumbuhan terus menerus di Bandung adalah *cafe*. (sumber: <http://www.pikiran-rakyat.com/foto/2015/04/01/322007/pertumbuhan-kafe-di-bandung-meningkat>),

Salah satu *cafe* yang ada di Bandung adalah *Zero Hour Coffee*. *Zero Hour Coffee* merupakan sebuah *cafe* yang didirikan pada tahun 2015, dan terletak di Jl.Ciumbeluit No.151, di depan Universitas Katolik Parahyangan. *Zero Hour Coffee* membuka cabang baru di Jl.Pager Gunung no 3, Bandung. Untuk dapat bersaing, *Zero Hour Coffee* menawarkan pelayanan yang lebih baik dari *cafe* yang lainnya.

Namun, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ternyata mendapatkan keluhan. Pelanggan mengeluhkan bahwa proses pelayanannya yang sangat lambat seperti waktu tunggu pesanan makanan dan minuman yang lama. Dampaknya pelanggan tidak bersedia datang kembali (hasil observasi oleh pemilik diperoleh adanya pelanggan yang tidak berkunjung kembali).

Untuk mengatasi permasalahan di *Zero Hour Coffee*, maka perlu memahami tahapan proses pelayanan di *Zero Hour Coffee* tersebut dengan menggunakan *service blueprint*. Menurut Heizer and Reinder (2011:294) *service blueprint* adalah “a process analysis technique that lends itself to a focus on the customer and the provider's interaction with the customer”. Dengan kata lain, *service blueprint* adalah sebuah proses analisis teknik yang memfokuskan interaksi penyedia jasa dengan konsumen. *Service blueprint* memberikan informasi penting dari setiap aktivitas, terutama aktivitas operasional. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2011:75), komponen-komponen yang terkandung dalam *service*

blueprint adalah *physical evidence*, *customer actions*, *onstage contact person*, *backstage contact person*, dan *support processes*. Dengan demikian, *onstage contact person* adalah gambaran mengenai aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang berinteraksi dengan konsumen dan *backstage contact person* adalah gambaran mengenai aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang tidak berinteraksi langsung dengan konsumen, dan juga merupakan aktivitas yang tidak dapat dilihat oleh konsumen. Kedua komponen tersebut merupakan komponen *service blueprint* yang berhubungan dengan waktu proses operasional. Komponen *onstage* dan *backstage contact person* merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian ini yang diberi judul **“Peranan Service Blueprint untuk Mempercepat Kegiatan Operasional Pada Tahapan Onstage dan Backstage Contact Person di Zero Hour Coffee”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka rumusan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan jasa di *Zero Hour Coffee* ?
2. Bagaimana kegiatan tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee* ?
3. Berapa lama waktu yang diperlukan pada tiap-tiap kegiatan di tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee*?
4. Bagaimana kegiatan usulan pada tahapan *onstage contact person* untuk *Zero Hour Coffee* ?
5. Berapa lama waktu yang diperlukan pada tiap-tiap kegiatan usulan pada tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee* ?
6. Bagaimana perbandingan bagian dan lama waktu pada tahapan kegiatan *onstage contact person* antara perusahaan dengan usulan ?
7. Bagaimana kegiatan tahapan *backstage contact person* di *Zero Hour Coffee* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui proses pelayanan jasa di *Zero Hour Coffee*.
2. Mengetahui kegiatan tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee*.

3. Mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan pada tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee*.
4. Mengetahui kegiatan usulan tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee*.
5. Mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan usulan pada tahapan *onstage contact person* di *Zero Hour Coffee*.
6. Mengetahui perbedaan tahapan dan lama waktu tahapan kegiatan *onstage contact person* perusahaan dengan usulan.
7. Mengetahui kegiatan tahapan *backstage contact person* di *Zero Hour Coffee*.

1.4 Kegunaan Penelitian

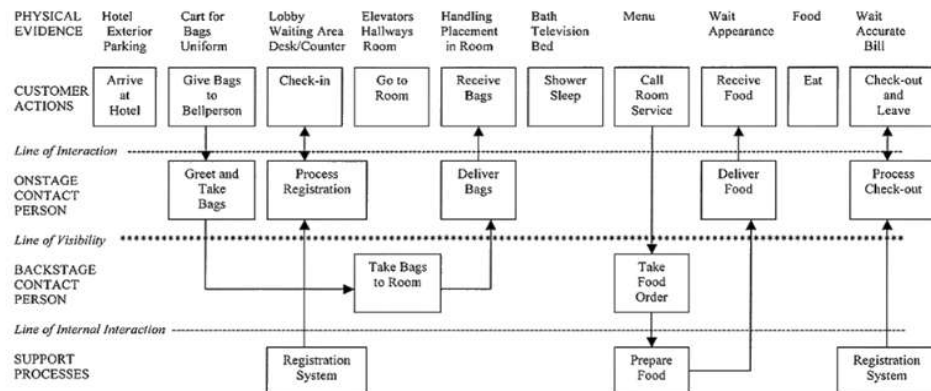
Penelitian ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan operasional perusahaan *Zero Hour Coffee* untuk mengoptimalkan kecepatan kegiatan operasional dengan mengetahui tahapan kegiatan *onstage contact person* dan *backstage contact person* yang mana diperlukan untuk diperbaiki atau dihilangkan untuk meningkatkan pelayanan *Zero Hour Coffee*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Heizer dan Render (2011: 36), "*Operation management is activities that relate to the creation of goods and services through the transformation of inputs to outputs*". Manajemen operasi merupakan aktivitas yang berhubungan dengan pembuatan barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Dalam menjalankan kegiatan operasional, perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkannya.

Untuk menjaga kualitas pelayanan dapat menggunakan *service blueprint*. Menurut Heizer and Reinder (2011:294) *service blueprint* adalah "*a process analysis technique that lends itself to a focus on the customer and the provider's interaction with the customer*". Dengan kata lain, *service blueprint* adalah sebuah proses analisis teknik yang memfokuskan interaksi penyedia jasa dengan konsumen. Contoh *service blueprint* dapat dilihat pada gambar 2.1

Gambar 1.1
Contoh Service Blueprint



Sumber :Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011)

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2011:75) menjelaskan bahwa *service blueprint* terbagi atas lima komponen yaitu :

1. *Physical Evidence*
2. *Customer Actions*
3. *Onstage Contact Person*
4. *Backstage Contact Person*
5. *Support Processes*

Komponen-komponen tersebut dipisahkan oleh tiga garis, yaitu :

1. *Line of Interaction*
2. *Line of Visibility*
3. *Line of Interaction*

Menurut Heizer and Render (2011: 291-292), "*Time-Function Mapping is a flowchart with the time added on the horizontal axis. The type analysis allow the users to identify and eliminate waste such as extra steps, duplication, and delay.*" *Time-Function mapping* digunakan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan tahap yang berlebihan, berganda, dan terlambat.

Menurut Heizer and Render (2011:427) standar kerja dapat ditetapkan dengan empat metode:

1. *Historical experience*
2. *Time studies*
3. *Predetermined time standards*
4. *Work Sampling*

Menurut Heizer and Render (2011:435) :

“Work sampling estimates the percent of the time that a worker spends on various task. Random observations are used to record the activity that a worker is performing. The results are primarily used to determine how employees allocate their time among various activities.”

Dari definisi tersebut diperoleh pengertian bahwa dengan menggunakan metode *work sampling* dapat diperkirakan waktu yang diperlukan seorang karyawan untuk menyelesaikan berbagai tugas. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas yang dilakukan karyawan dan merekam waktu pengerjaannya.

Menurut Heizer and Render (2011:435) prosedur *work sampling* dapat dirumuskan dalam lima tahap :

1. *Take a preliminary sample to obtain an estimate of the parameter value (e.g., percent of time a worker is busy).*
2. *Compute the sample size required.*
3. *Prepare a schedule for observing the worker at appropriate times. The concept of random numbers is used to provide for random observations.*
4. *Observe and record worker activities.*
5. *Determine how workers spend their ime (usually as a percent).*

Untuk menentukan *performance rating* dapat menggunakan cara *Westinghouse*. Menurut Satalaksana dkk.(2006:159) “ *Ca Westinghouse* mengarahkan penilaian pada empat faktor yang dianggap menentukan kewajaran atau ketidakwajaran dalam bekerja yaitu Keterampilan, Usaha, Kondisi kerja dan Konsistensi. “

Selanjutnya Satalaksana dkk. (2006:165) menambahkan bahwa:

“Dalam menghitung faktor penyesuaian, bagi keadaan yang dianggap wajar diberi harga p = 1, sedangkan terhadap penyimpangan dari keadaan ini harga p-nya ditambah dengan angka-angka yang sesuai dengan keempat faktor.”

Sebagai contoh jika waktu siklus rata-rata sama dengan 124,6 detik dan waktu ini dicapai dengan keterampilan pekerja yang dinilai *fair* (E1), usaha *good* (C2), kondisi *excellent* (B), konsistensi *poor* (F), maka tambahan terhadap p=1 adalah:

Keterampilan	: <i>Fair</i>	(E1)	= -0,05
Usaha	: <i>Good</i>	(C2)	= +0,02
Kondisi	: <i>Excellent</i>	(B)	= +0,04
Konsistensi	: <i>Poor</i>	(F)	= -0,04

Jumlah : -0,03

Jadi $p=(1-0,03)$ atau $p=0,97$ sehingga waktu normalnya :

$$W_n=124,6 \times 0,97 = 120,9 \text{ detik}$$

Menurut Sutalaksana dkk. (2006:167):

“Kelonggaran diberikan untuk tiga hal yaitu untuk kebutuhan pribadi, menghilangkan rasa *fatigue*, dan hambatan-hambatan yang tidak dapat dihindarkan. Ketiganya ini merupakan hal-hal yang secara nyata dibutuhkan oleh pekerja, dan yang selama pengukuran tidak diamati, diukur, dicatat ataupun dihitung.”

Menurut Heizer and Render (2011:622), *Gant chart* adalah “*Planning chart used to scheduling resource and allocate time.*” Dari kutipan diatas *gant chart* dapat digunakan untuk mengetahui aktivitas yang mana yang sesuai dengan jadwal.

Dengan demikian bagan model konseptual dapat dilihat pada Gambar 1.2.

Gambar 1.2
Bagan Model Konseptual

