Teknik Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Penyusun : Arga Zanuar Sang Putra
NRP : 2508100043
Pembimbing : H. Hari Supriyanto
NIP : 196002231985031002

(Studi Kasus : Pujasera Warung Rakyat Kahuripan

Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Pujasera Warung Rakyat Kahuripan dengan Pendekatan *Lean Service*

Industrial Engineering
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Teknik Industri

Excellent, Fair, & Valuable

Outline

1. Pendahuluan
2. Tinjauan Pustaka
3. Metodologi Penelitian
4. Pengolahan Data
5. Analisa dan Perbaikan
6. Kesimpulan dan Saran

Pendahuluan

1. Latar Belakang
2. Perumusan masalah
3. Tujuan Penelitian
4. Manfaat Penelitian
5. Ruang Lingkup Penelitian

Latar Belakang

SURABAYA

2

Badan Pusat Statistik Jawa Timur

Triwulan 1 Tahun 2012

Pertumbuhan Ekonomi

Surabaya | 7,19%

Sektor Perdagangan, hotel dan Restoran

Pertumbuhan = 9,69%

Berdasarkan fakta tersebut, maka dapat dikatakan bahwa bisnis Restoran dan Café berkembang dengan sangat pesat di Surabaya

Hal tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah restoran dan café yang terus meningkat setiap tahunnya. jumlah restoran dan café di Surabaya mengalami peningkatan sebesar 15% hingga 20% setiap tahunnya.

Industri cafe dan restoran di Surabaya tumbuh hingga 20% setiap tahunnya. Hal itu bisa diketahui dari jumlah izin pendirian cafe dan restoran yang ada di Pemerintah Kota Surabaya.

Teknik Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Potensi pasar potensial bagi bisnis kuliner untuk berkembang

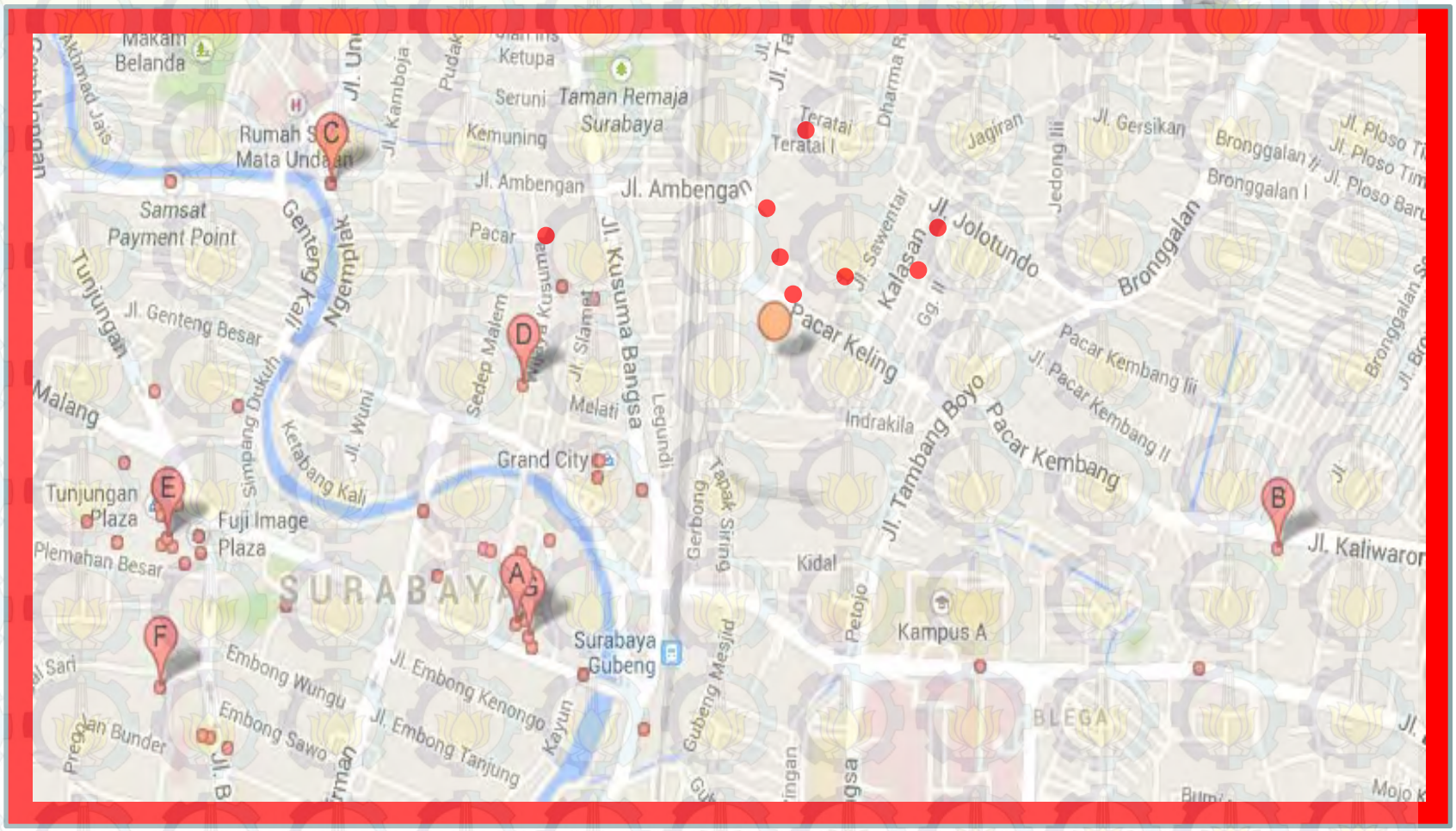
Excellent, Fair, & Valuable

- Warung Rakyat Kahuripan adalah sebuah pujasera sederhana yang menyediakan berbagai macam kuliner yang menarik dan dapat dinikmati mulai dari kalangan anak-anak sampai dewasa.
- Jalan Penataran 17, Pacar Keling Surabaya.
- Memiliki 5 orang karyawan
- Jam buka 08.00 – 00.00

Layout

Parking Area
Parking Area
Parking Area
Panggung
WC
Gudang
Tempat Duduk Konsumen
Outlet Minuman
Area Bermain
Fasilitas
Outlet Makanan
Parkiran

Peta Lokasi


A
B
C
D
E
F
Pacar Keling
Jl. Jolotundo
Jl. Ambengan
Jl. Kusuma Bangsa
Jl. Genteng Besar
Jl. Tambang Boyo
Pacar Kembang
Jl. Kaliwaron
Jl. Embong Kenongo
Jl. Embong Tanjung
Embong Wungu
Embong Sawo
Surabaya Gubeng
Grand City
Tunjungan Plaza
Fuji Image Plaza
Taman Remaja Surabaya
Samsat Payment Point
Kampus A
SURABAYA
BLEGA

Kualitas

Pelayanan

arus Baik

Harus Baik

Bagaimana Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dan Meminimalisasi waste pada proses *service* dengan pendekatan *Lean Service*.

Perumusan Masalah

Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi *waste* yang terjadi dalam proses pelayanan di WRK.

Mengetahui *waste* kritis yang terjadi dalam pelayanan di WRK.

Memberikan rekomendasi solusi alternatif perbaikan terhadap *waste* kritis yang terjadi.

MANFAAT PENELITIAN

Mengurangi *waste* dari proses *service* Yang berlebihan sehingga Pujasera Warung Rakyat Kahuripan dapat mencapai efisiensi dan efektifitas yang tinggi.

Mengurangi aktivitas *non value added* yang berperan penting untuk peningkatan kepuasan pelanggan Pujasera Warung Rakyat Kahuripan.

Ruang Lingkup Penelitian

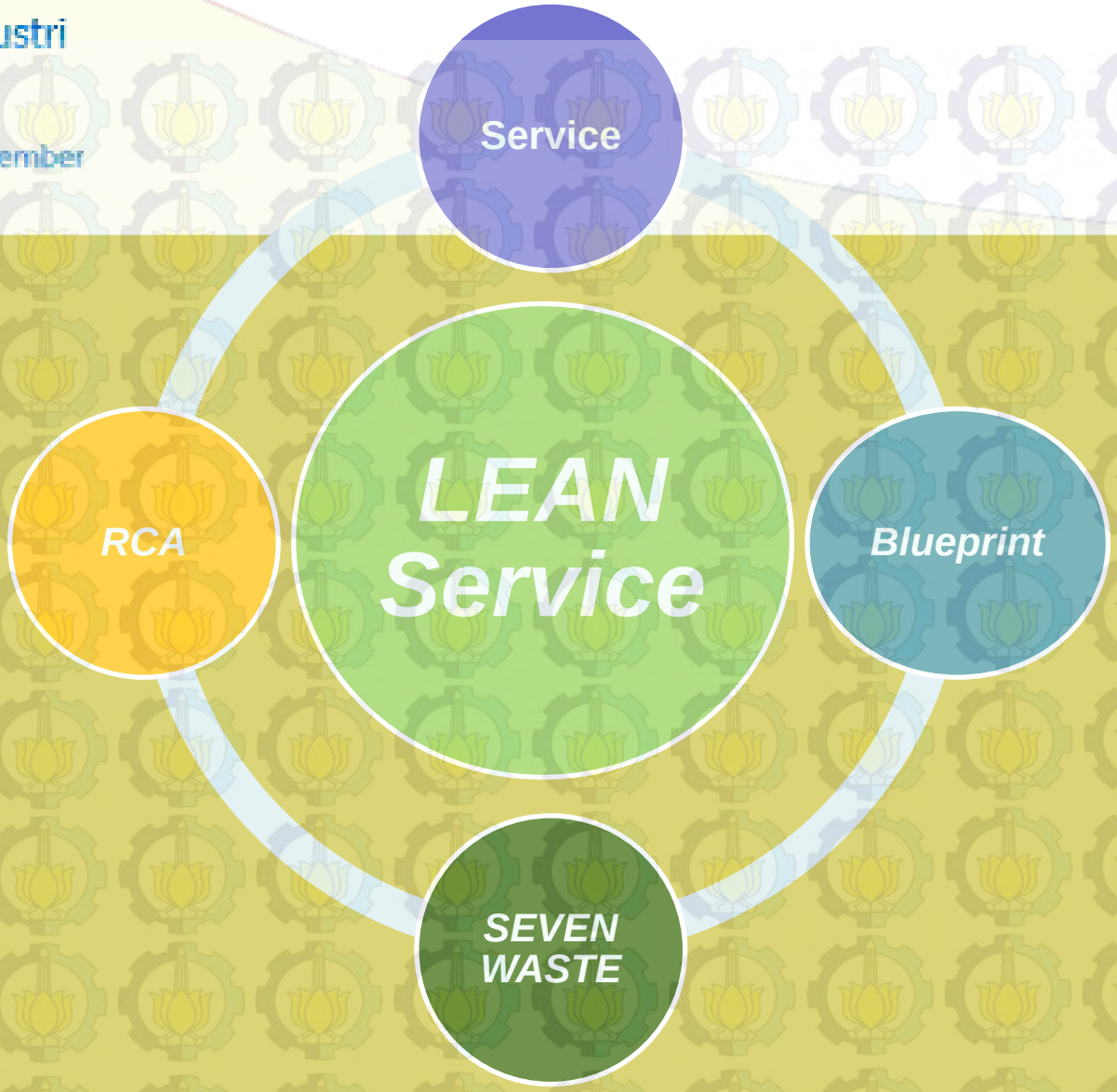
Batasan

HAL YANG MENJADI PEMBAHASAN ADALAH PADA PROSES PELAYANAN (*SERVICE*) YANG TERJADI DI PUJASERA WARUNG RAKYAT KAHURIPAN

Asumsi

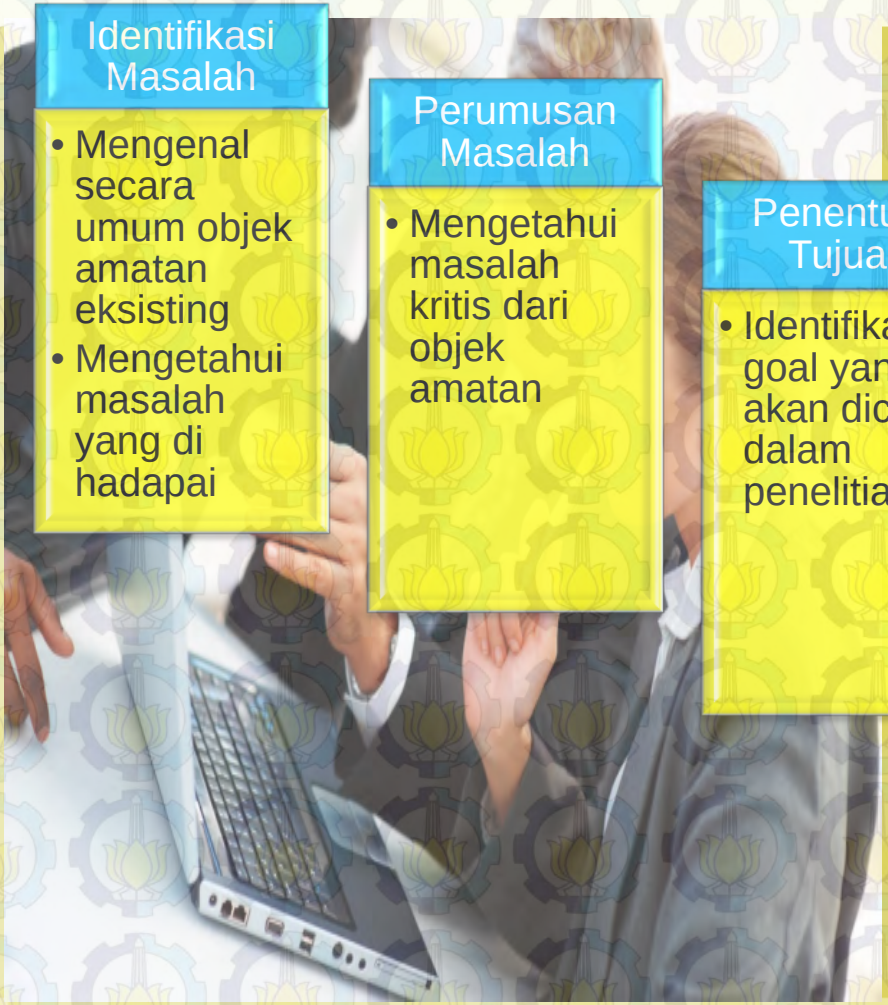
TIDAK TERJADI PERUBAHAN SKALA BISNIS SELAMA DILAKUKANNYA PENELITIAN.

TINJAUAN PUSTAKA


Service
RCA
LEAN Service
Blueprint
SEVEN WASTE

Metodologi Penelitian

Tahap Identifikasi



Identifikasi Masalah

- Mengenal secara umum objek amatan eksisting
- Mengetahui masalah yang di hadapai

Perumusan Masalah

- Mengetahui masalah kritis dari objek amatan

Penentuan Tujuan

- Identifikasi goal yan akan dicapai dalam penelitian

Study Pustaka

- *Lean Service*
- *Seven Waste*
- *Blueprint*
- *RCA*

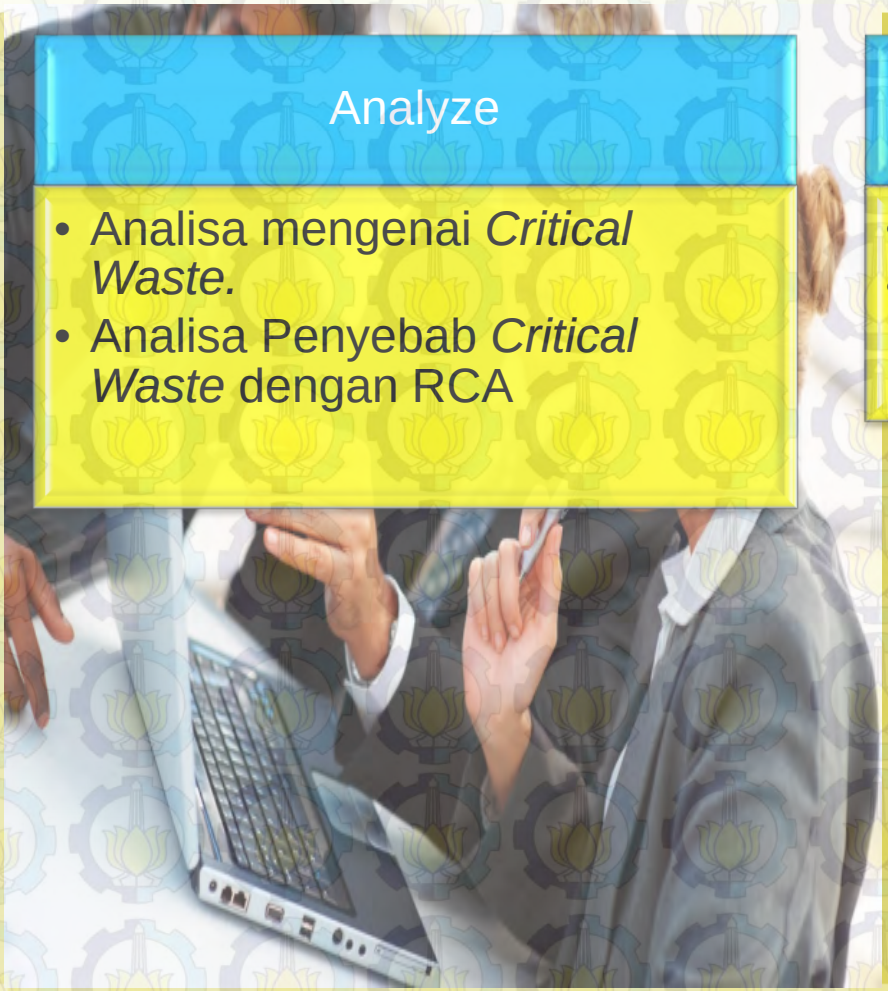
Survey Lapangan

- Pengamatan secara langsung pada objek amatan

Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan & Pengolahan Data

- Identifikasi proses service eksisting
- Pemetaan proses aktifitas dengan blueprint service
- Identifikasi waste yang sering terjadi



Analyze

- Analisa mengenai *Critical Waste.*
- Analisa Penyebab *Critical Waste* dengan RCA

Improve

- Melakukan Perbaikan Blueprint
- Menentukan Alternatif Improvement

Tahap Analisa dan Perbaikan

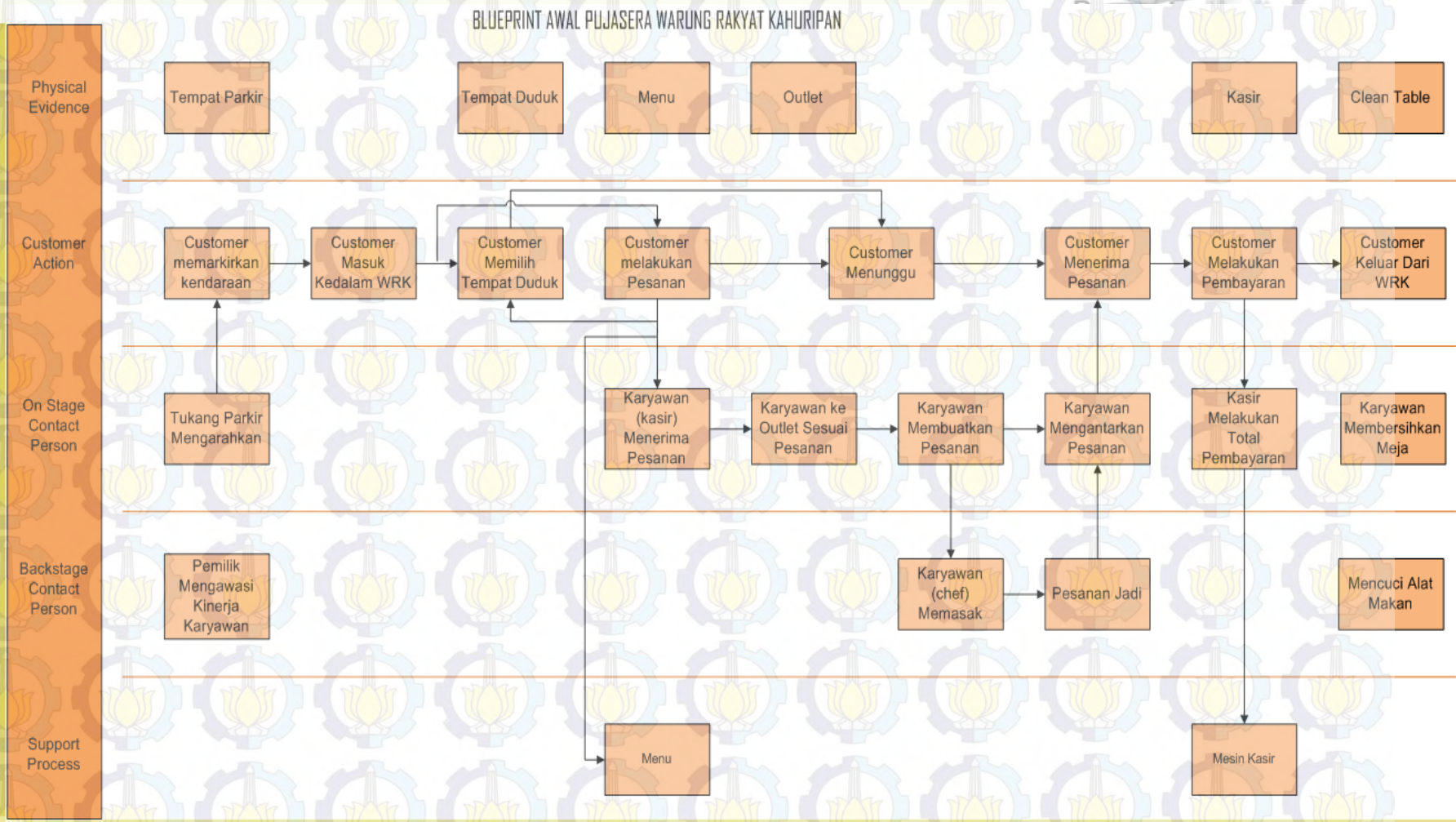
Tahap Kesimpulan & saran

Kesimpulan dan saran

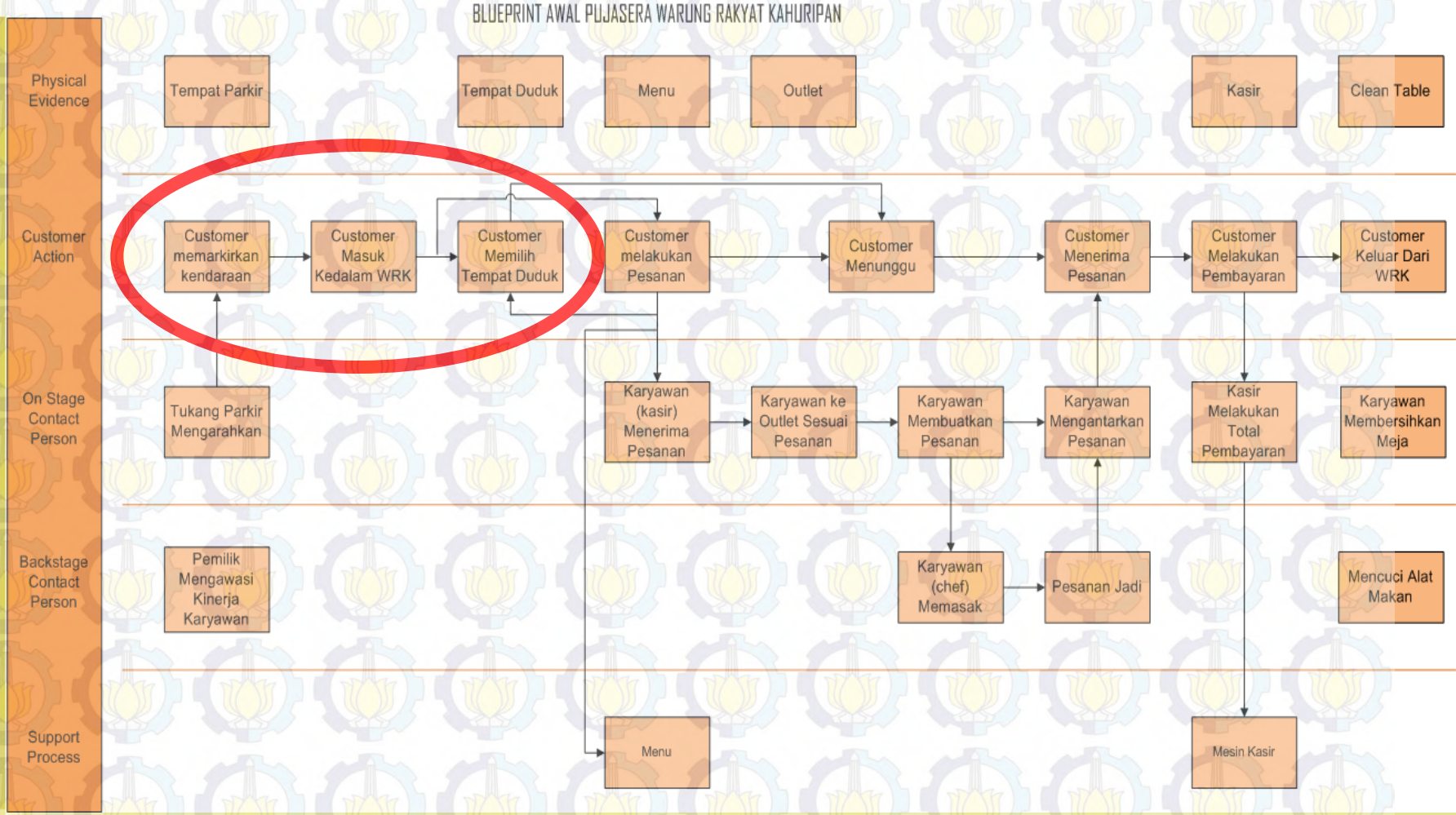
- Menjawab Tujuan Penelitian
- Dan memberikan saran dari hasil penelitian

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

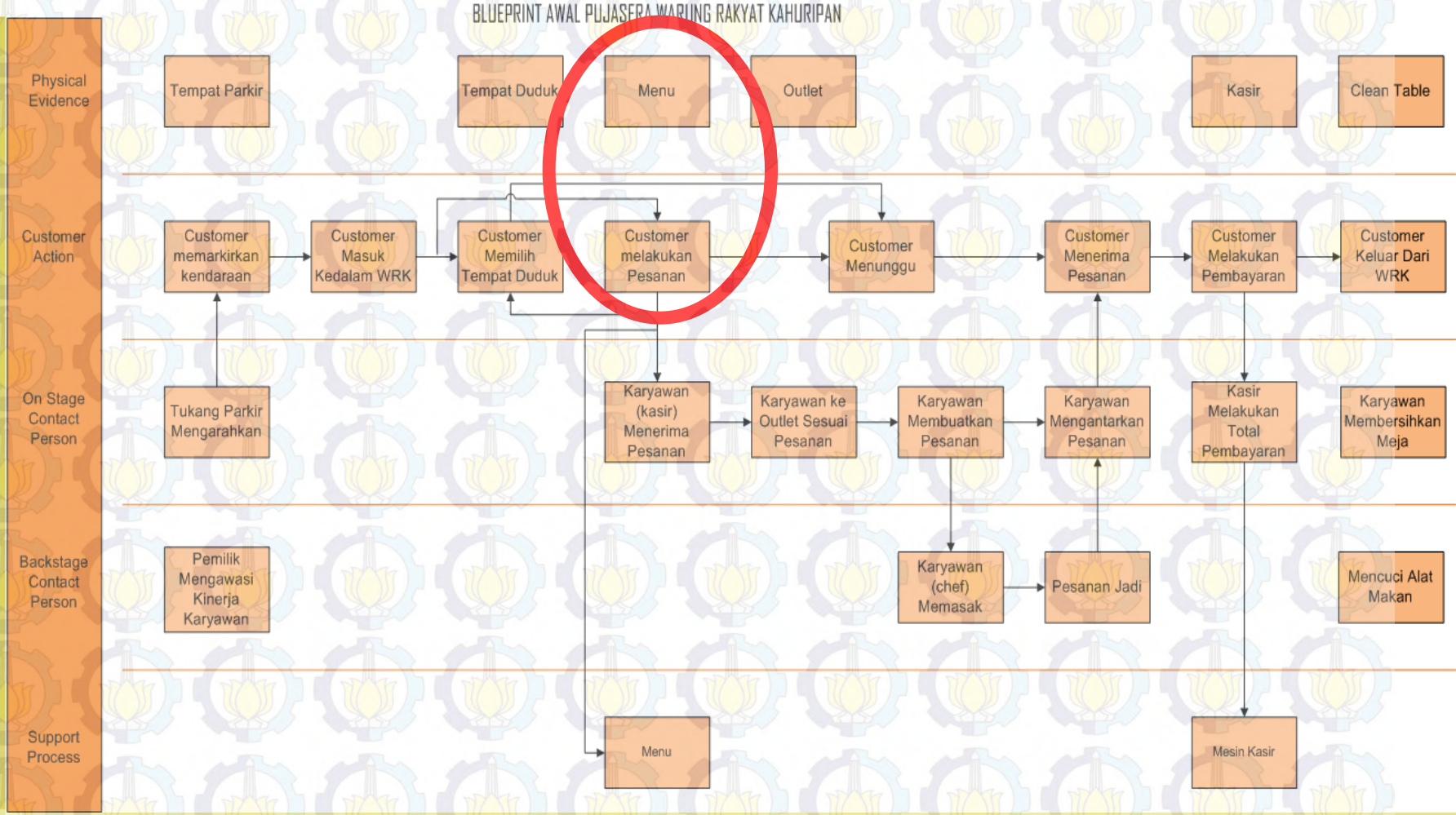
Blueprint Awal



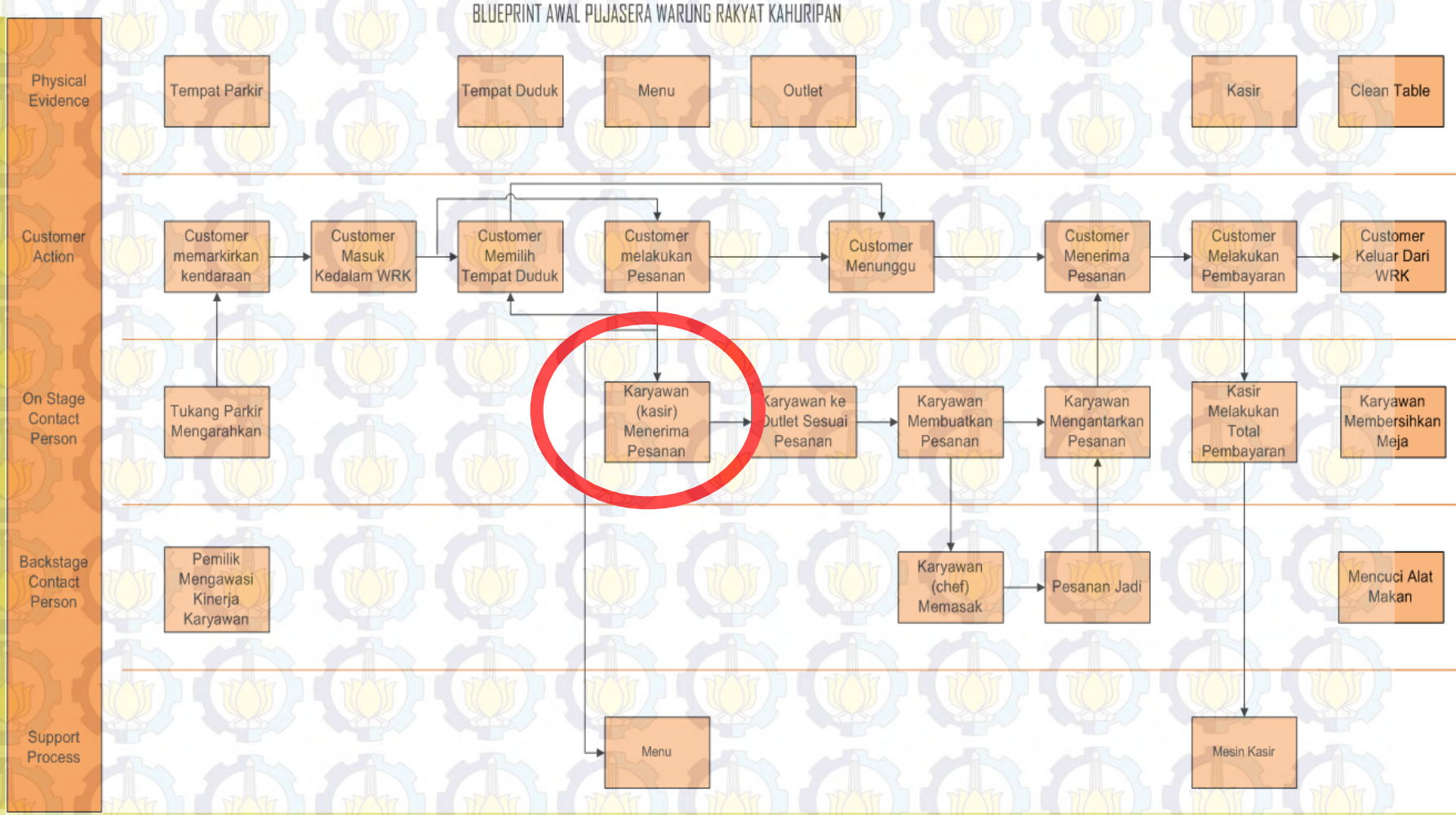
Kedatangan Konsumen



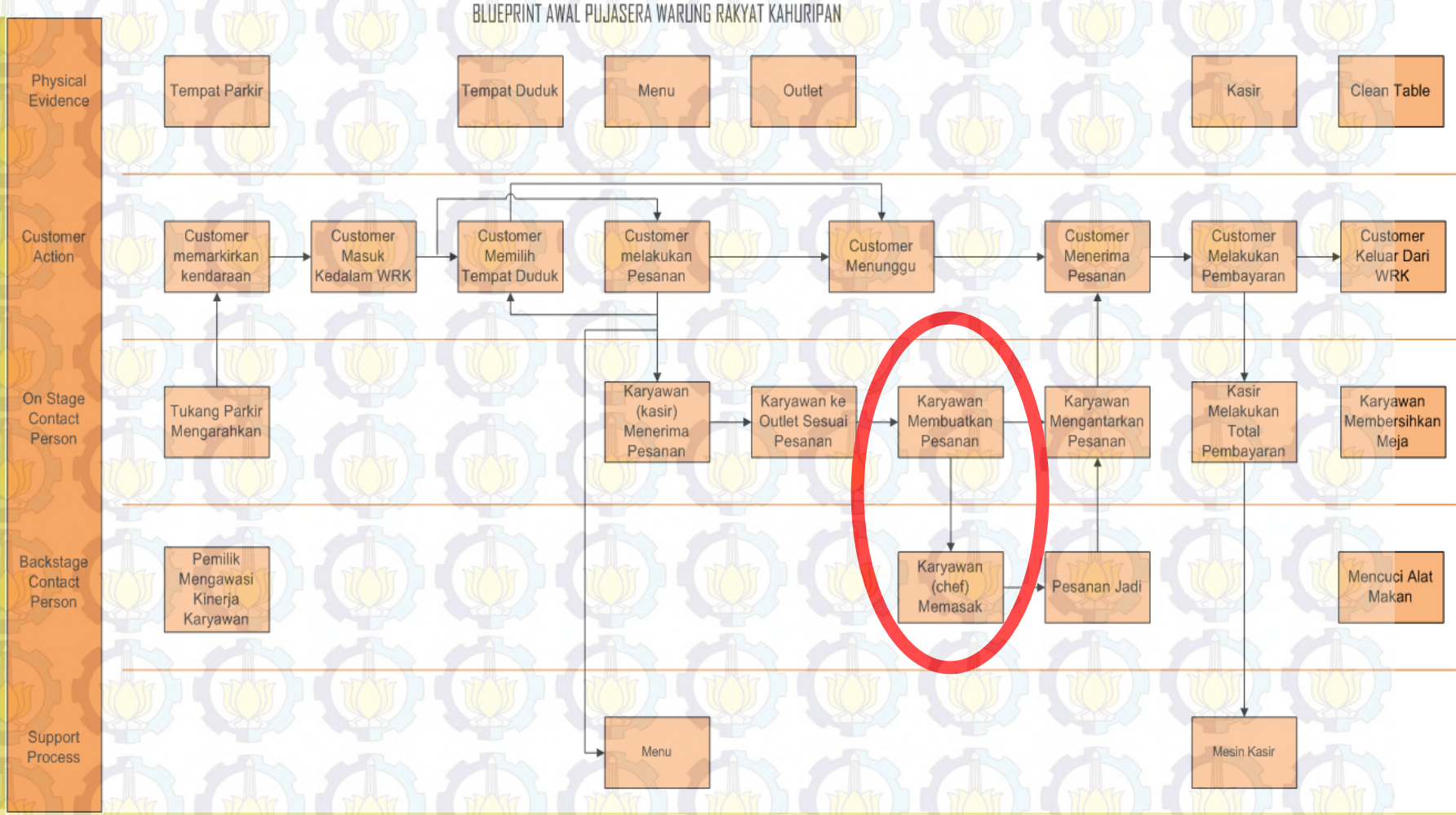
Proses Pemesanan



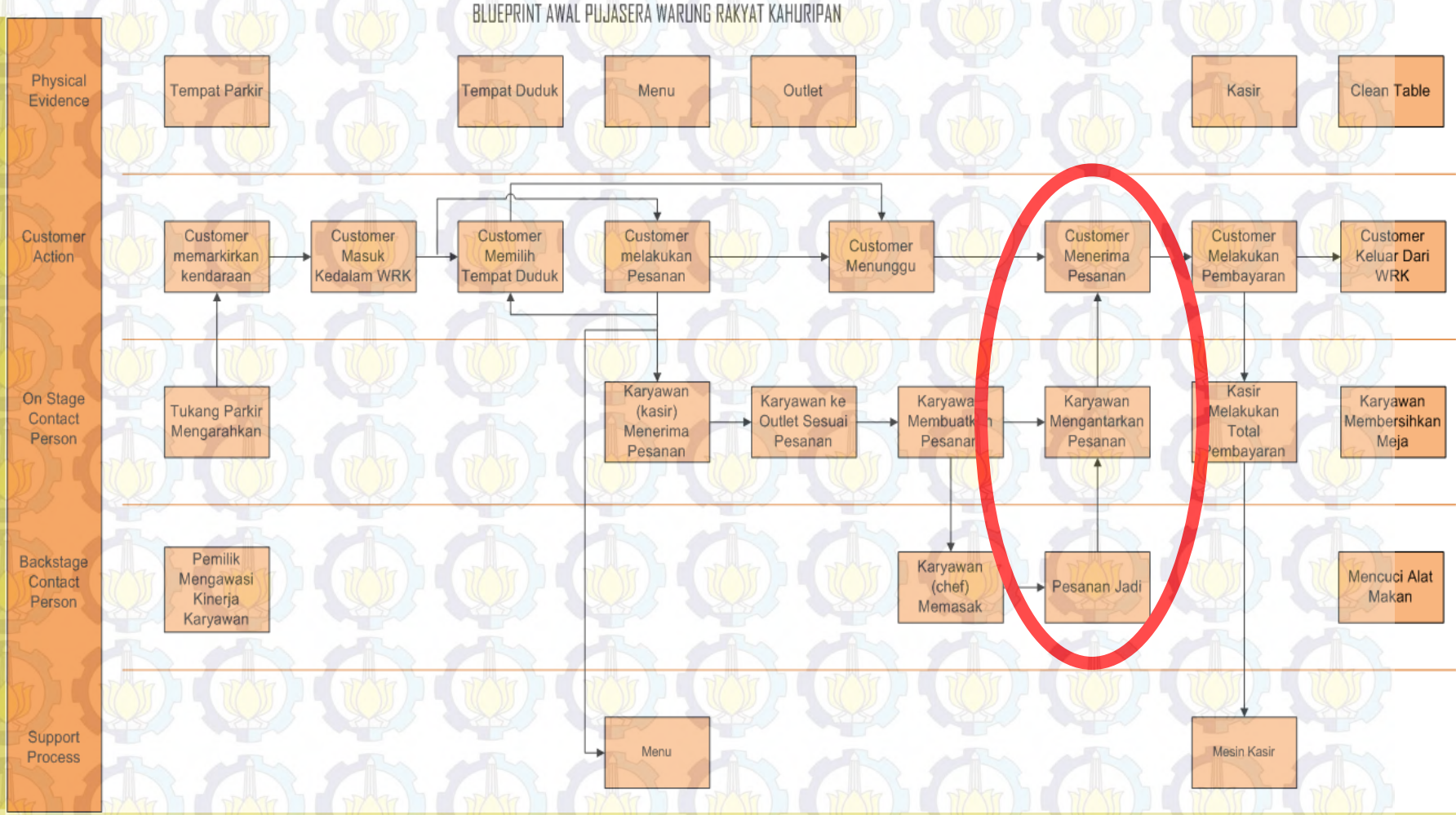
Penerimaan Pesanan



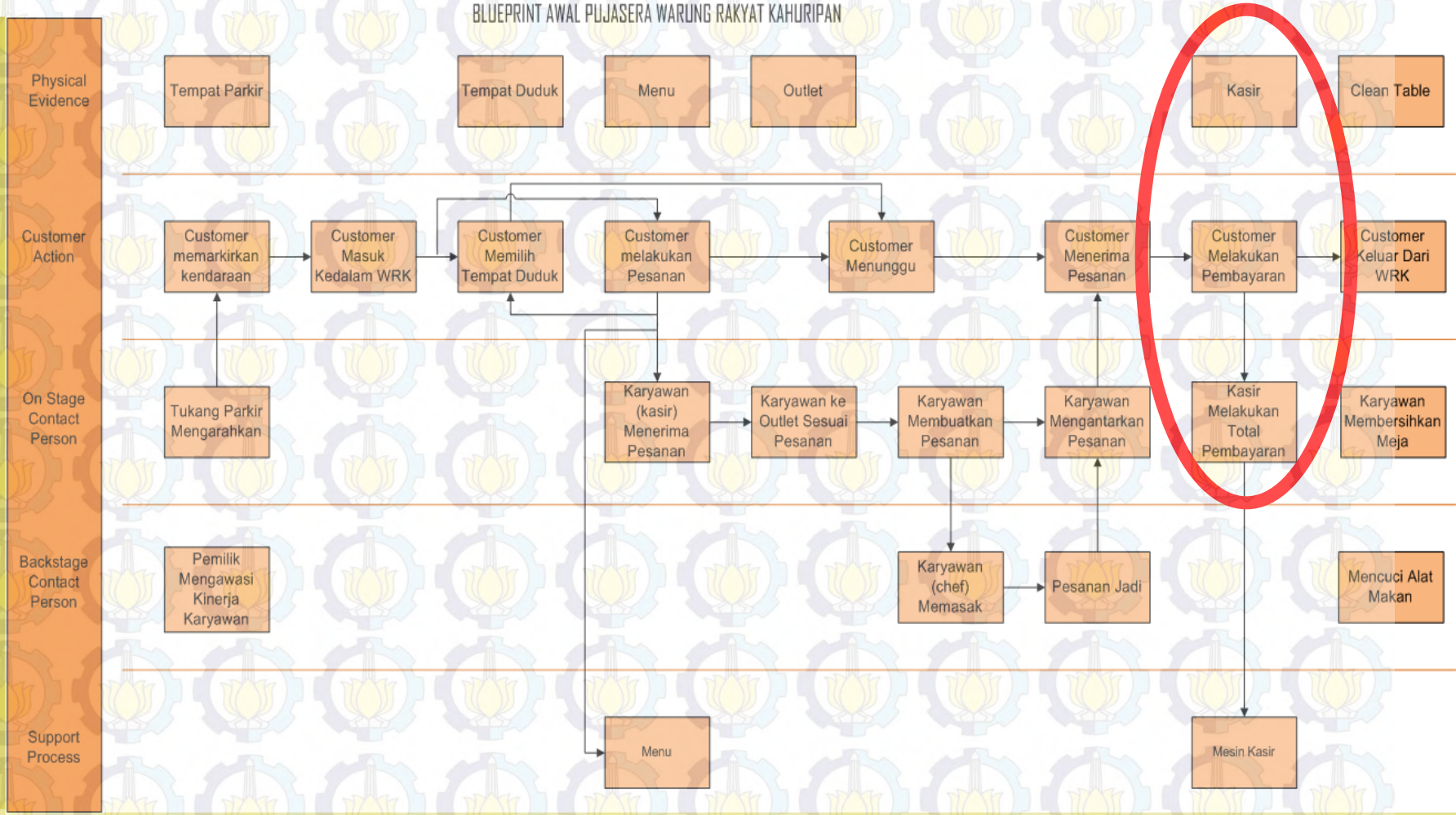
Pembuatan Pesanan



Pengiriman Pesanan



Pembayaran


BLUEPRINT AWAL PUJASERA WARUNG RAKYAT KAHURIPAN
Physical Evidence
Customer Action
On Stage Contact Person
Backstage Contact Person
Support Process
Tempat Parkir
Tempat Duduk
Menu
Outlet
Kasir
Clean Table
Customer memarkirkan kendaraan
Customer Masuk Kedalam WRK
Customer Memilih Tempat Duduk
Customer melakukan Pesanan
Customer Menunggu
Customer Menerima Pesanan
Customer Melakukan Pembayaran
Customer Keluar Dari WRK
Tukang Parkir Mengarahkan
Karyawan (kasir) Menerima Pesanan
Karyawan ke Outlet Sesuai Pesanan
Karyawan Membuatkan Pesanan
Karyawan Mengantarkan Pesanan
Kasir Melakukan Total Pembayaran
Karyawan Membersihkan Meja
Pemilik Mengawasi Kinerja Karyawan
Karyawan (chef) Memasak
Pesanan Jadi
Mencuci Alat Makan
Menu
Mesin Kasir

Kode	Tipe Aktivitas	Keterangan		
		VA	NVA	NNVA
A	Kedatangan Konsumen			
A1	Konsumen memarkir kendaraan	v		
A2	Konsumen memilih tempat duduk	v		
B	Proses Pemesanan			
B1	Konsumen mengambil menu		v	
B2	Konsumen menulis pesanan di nota pesanan		v	
B3	Konsumen menyerahkan nota pesanan		v	
B4	Konsumen memesan tanpa nota pesanan	v		
C	Penerimaan Pesanan			
C1	Kasir menerima pesanan tanpa nota			V
C2	Kasir menerima pesanan dengan nota pesanan	v		
C3	Kasir memverifikasi pesanan konsumen ke meja konsumen		v	
D	Pembuatan Pesanan			
D1	Kasir menyerahkan nota pesanan ke bartender	v		
D2	Kasir menyampaikan pesanan tanpa nota ke bartender			V
D3	Bartender membuatkan pesanan	v		
E	Pengiriman Pesanan			
E1	Kasir menunjukkan meja konsumen kepada bartender		v	
E2	Bartender mengirimkan pesanan ke meja konsumen	v		
F	Pembayaran			
F1	Kasir melakukan total pembayaran dengan nota pesanan	v		
F2	Kasir melakukan total pembayaran tanpa nota pesanan			V
Persentase		50%	31%	19%

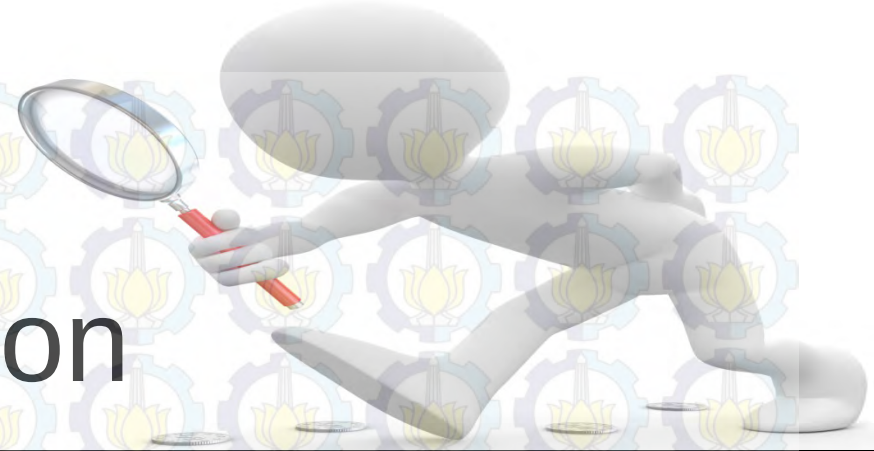
IDENTIFIKASI WASTE

Overproduction

1. Memverifikasi kembali nota pesanan konsumen.
2. Melakukan pembuatan ulang pesanan karena kesalahan informasi pesanan.
3. Melakukan perhitungan ulang pesanan saat pembayaran.
4. Pembuatan pesanan customer terlalu banyak

Waiting

Customer menunggu terlalu lama datangnya pesanan.



Transportation

1. Belum adanya nomor meja membuat pergerakan pengiriman pesanan menjadi tidak terarah dan menimbulkan banyak gerakan perpindahan membuat pemborosan waktu dan tenaga.
2. Penempatan letak outlet yang kurang efektif.

INNAPPOPRIATE PROCESSING

1. Adanya perbedaan perlakuan pelayanan kepada *customer*.
2. Kurang efektifnya proses penerimaan pesanan dan penginformasian kepada pegawai (bartender) dari kasir sehingga proses pembuatan pesanan tidak berjalan dengan cepat.

Inventory

Adanya ketentuan min pembelian suatu produk dari pedagang yang harus dilakukan sehingga harus melakukan pembelian secara banyak.

Unnecessary Motion

1. Melakukan aktifitas pekerjaan yang tidak produktif pada waktu jam kerja seperti berbincang-bincang, berbicara di telepon, berjalan jalan di area kerja.
2. Kasir atau bartender melakukan pembicaraan dengan *customer* yang tidak produktif (pembicaraan berlebihan, tidak fokus dan tidak sistematis).

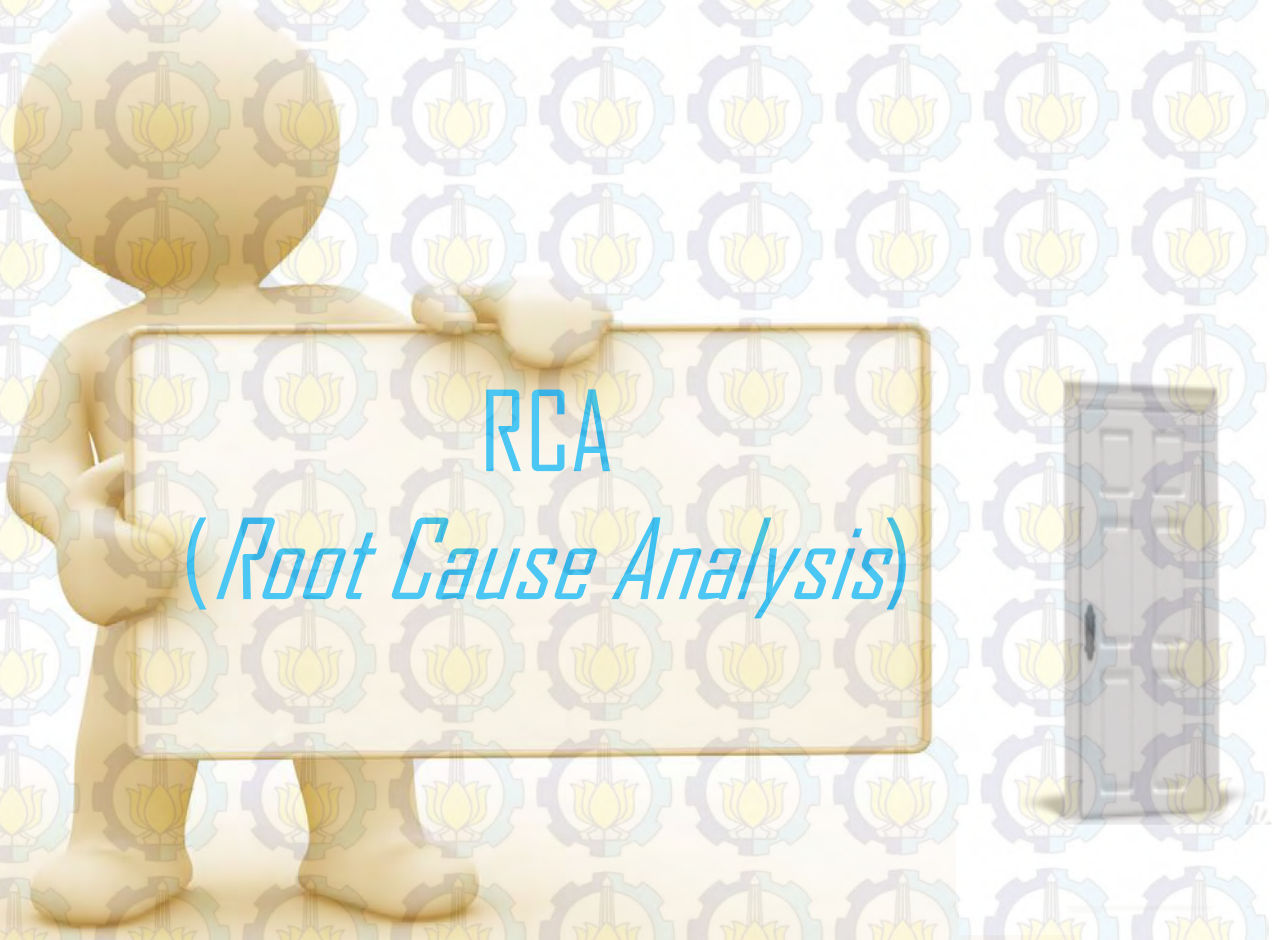
Defect

1. Keterlambatan datangnya pesanan membuat komplain dari *customer* karena ketidakakuratan dalam waktu pelayanan.
2. Terjadinya kesalahan pengiriman pesanan ke *customer*.
3. Terjadi kesalahan pembuatan pesanan.
4. Terjadinya kerusakan pesanan seperti minuman yang tumpah atau jatuh saat proses mengantar pesanan.
5. Terlalu banyak melakukan pembuatan pesanan *customer*.

Waste Overproduction

Waste Waiting

ANALISA DAN PEMBAHASAN



RCA
(*Root Cause Analysis*)

RCA Waste Overproduction

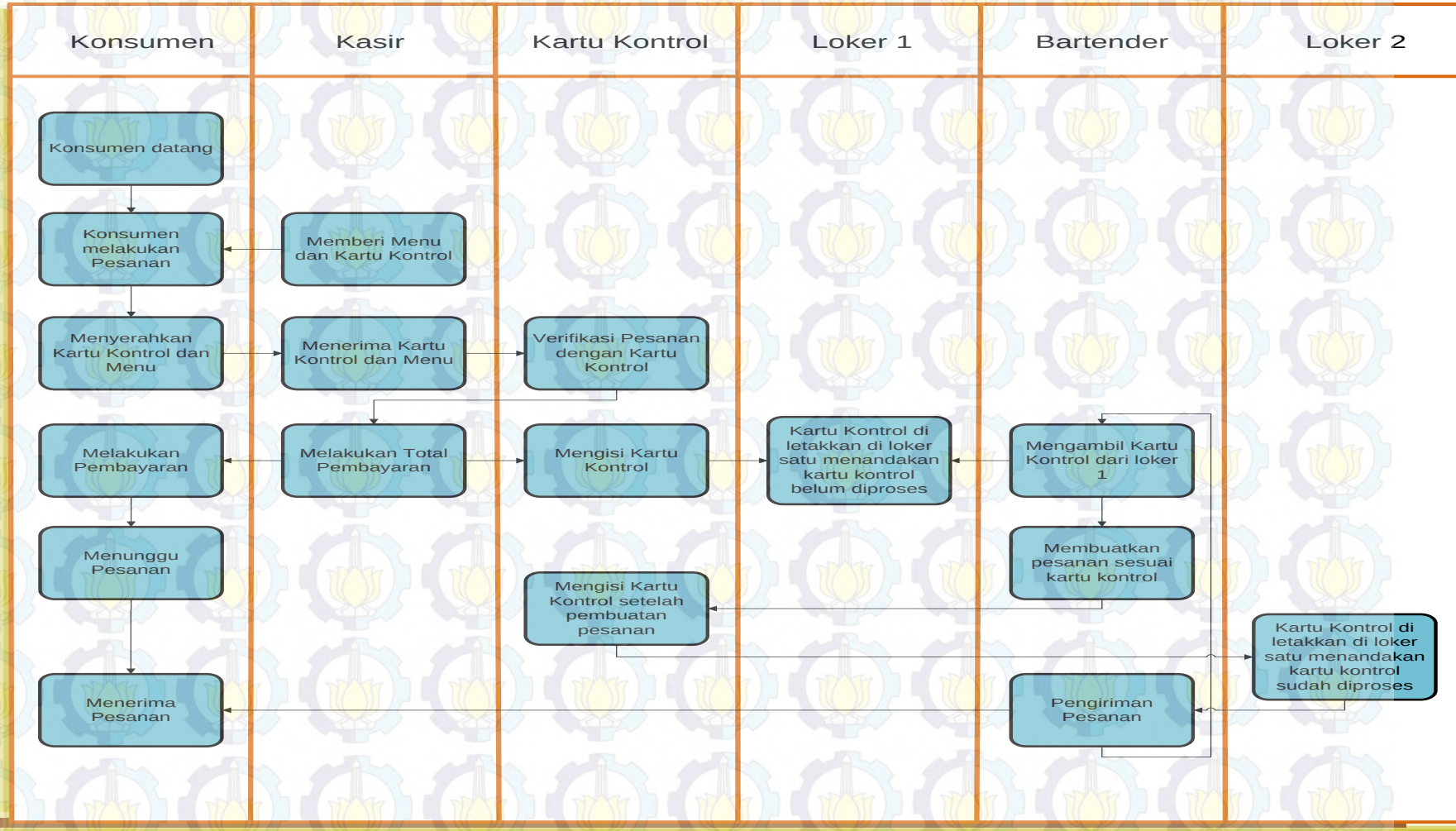
Waste	Sub Waste	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
Overproduction	Verifikasi ulang nota pesanan kepada *customer*	Kasir kurang tanggap dalam menerima pesanan *customer*	kurang memahami kondisi produk	Beban kerja yang tinggi	Belum ada SOP yang baik	
	Perhitungan ulang total pembayaran pesanan *customer*	Perhitungan total pembayaran dengan nota pesanan	Nota pesanan tidak dijadikan acuan dalam total pembayaran	kurangnya kedisiplinan kasir	Belum ada SOP yang baik	
		Perhitungan total pembayaran tanpa nota pesanan	Tidak adanya pencacatan pesanan *customer* di nota pesanan	kurangnya kedisiplinan kasir		
	Pembuatan pesanan *customer* secara berlebihan	Human Error	Beban kerja tinggi	Belum ada SOP yang baik		
		Komunikasi yang kurang baik antar bartender dengan kasir	Beban kerja yang tinggi			

RCA Waste Waiting

Waste	Sub Waste	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
Waiting	*customer* menunggu kedatangan pesanan	Kurang baik nya aliran proses pembuatan pesanan	Tidak ada nomor prioritas pembuatan pesanan	Fungsi Kontrol dari penerima pesanan *customer* kepada pegawai (bartender) kurang baik	Komunikasi antar pegawai kurang baik	
		kerancuan dalam proses pengiriman pesanan oleh karyawan	Koordinasi yang kurang antara kasir dan pegawai (bartender)	Tidak adanya nomor meja		

Alternatif Perbaikan

Perbaikan Waste Overproduction



Perbaikan Waste Waiting

Jam Penyerahan	Lokasi Konsumen	

Prioritas ke -		

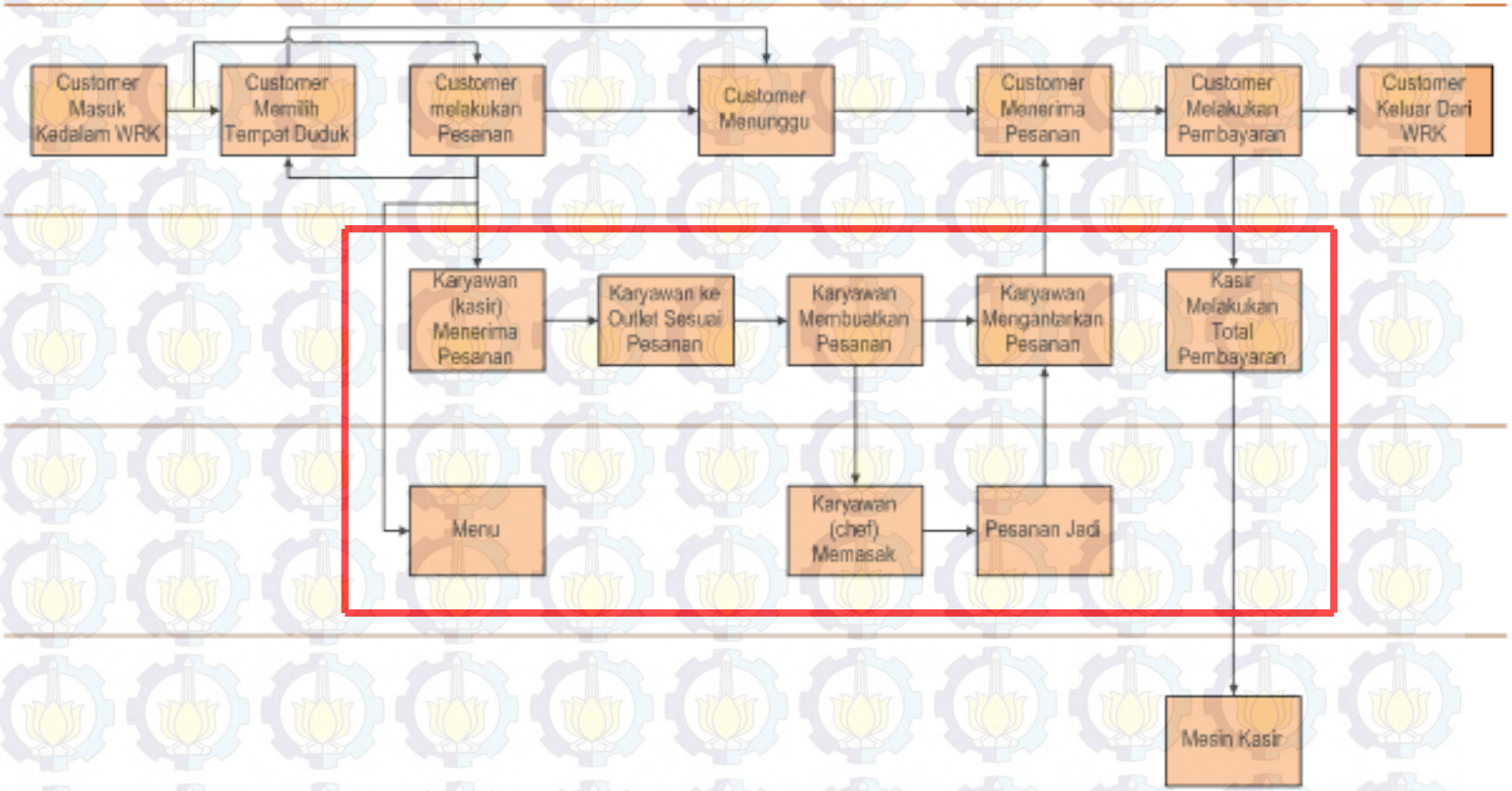
Kasir	

Bartender		

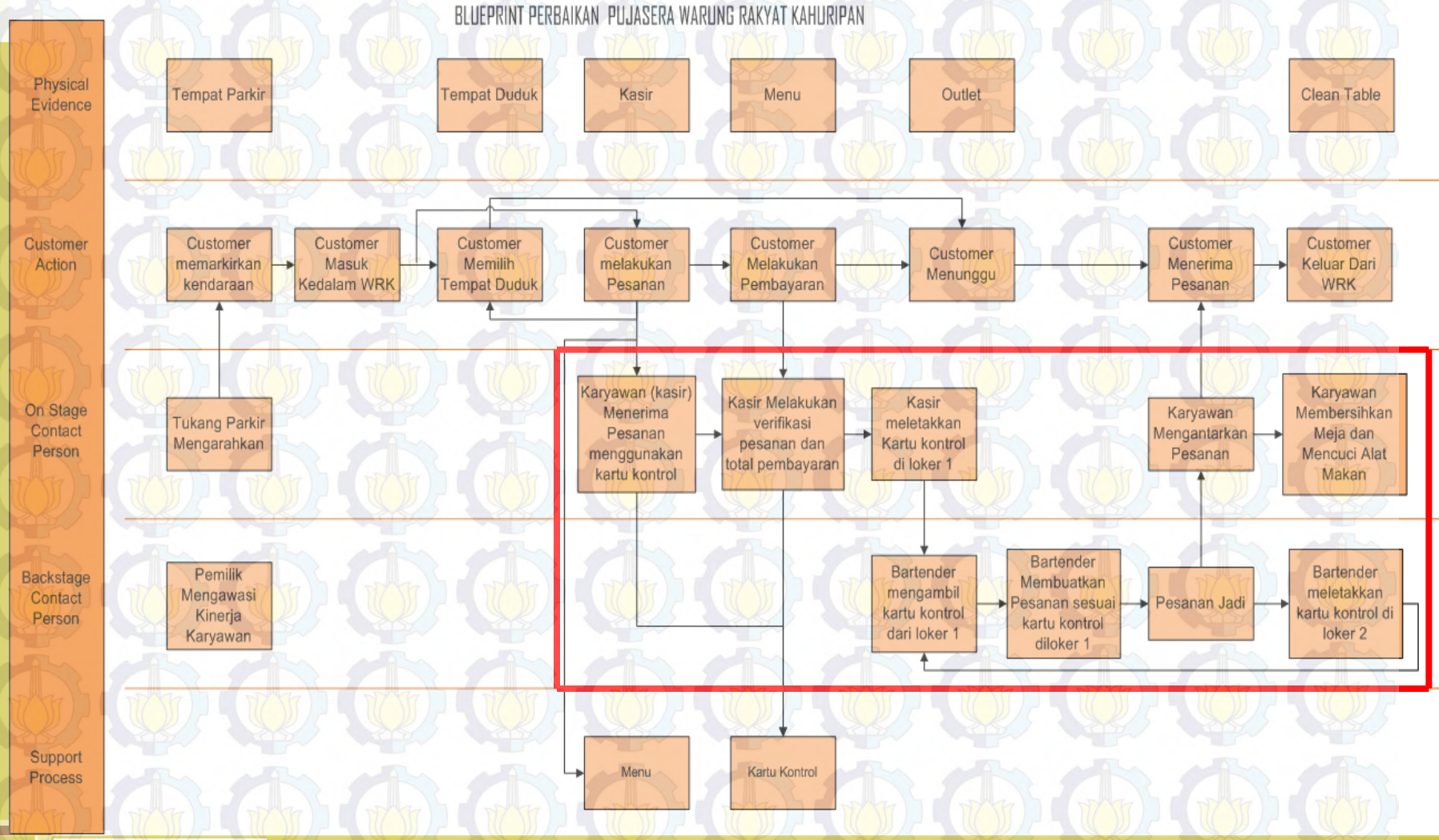
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

Total Pembayaran	

Analisa Blueprint Awal



Blueprint Perbaikan



KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan

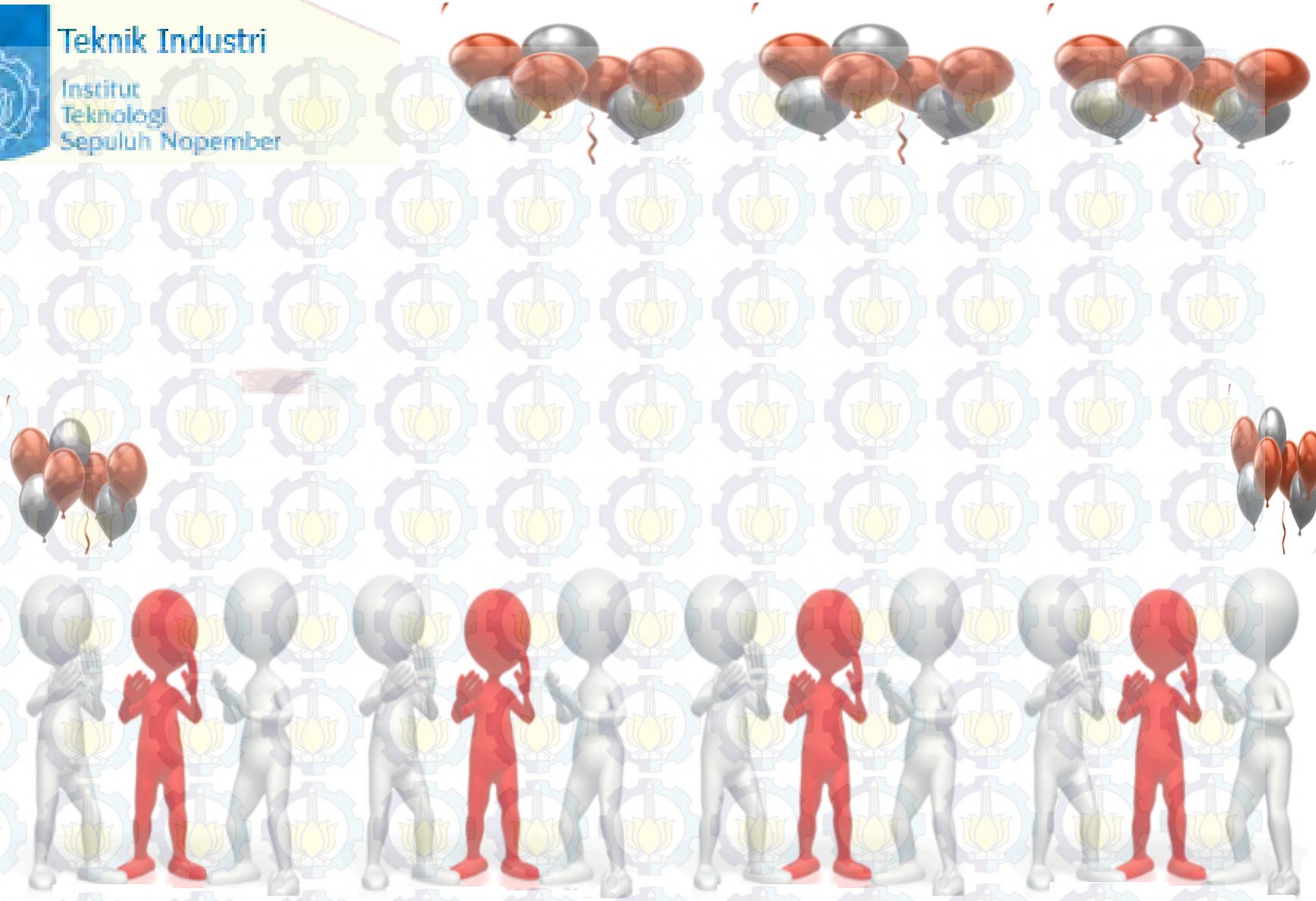
1. Pengumpulan data mengenai *waste* yang terjadi (*waste* kritis) dan memberikan dampak pada kinerja proses pelayanan pada pujasera Warung Rakyat Kahuripan adalah *overproduction* dan *waiting.*

2. *Subwaste* kritis utama yang terjadi pada proses pelayanan di pujasera Warung Rakyat Kahuripan adalah pada *waste overproduction* masih belum adanya SOP yang baik yang diterapkan dan membuat banyaknya aktifitas *non value added*. Sedangkan pada *waste Waiting* berupa masih kurangnya baiknya komunikasi antar bartender dengan kasir dan aliran informasi yang kurang baik antar keduanya.

1. Dengan diketahuinya akar permasalahan dari tiap *waste* yang terjadi di pujasera Warung Rakyat Kahuripan. Kemudian dapat dicari perbaikan dari tiap akar permasalahan tersebut. Pada akar permasalahan di waste overproduction diketahui bahwa perbaikan yang harus dilakukan adalah dengan mennggunakan SOP pada proses pelayanan terutama pada proses penerimaan pesanan dan pembuatan pesanan. Kemudian pada waste waiting diketahui bahwa perbaikan yang harus dilakukan adalah dengan membuat kartu kontrol sebagai *tools* yang membantu kerja kasir dan bartender sehingga membuat pekerjaan menjadi mudah dan lebih teratur.

Saran

Saran dan masukan dapat diberikan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang bisa penulis sampaikan yaitu perlu nya ***penambahan jumlah pegawai***, kemudian perlu ***membiasakan budaya kerja yang baik dengan menjalankan job desknya masing-masing sesuai SOP*** yang sudah dibuat. Selain itu ***penambahan jumlah kursi*** dan meja untuk *customer* juga sangat penting. Terakhir saran dari penulis adalah terus ***tingkatkan budaya santun*** dalam melayani *customer.*



- Feigenbaum, A. V. 1982. ***Quality and business growth today***. Quality Progress, Vol. 15, No. 11, pp. 22-25.
- Gasperz, Vincent. 2002. **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hines, Peter. Taylor, David. 2000. ***Going Lean. Proceeding of Lean Enterprise Research Centre***. Cardiff Business School, UK.
- Rooney, J. J & Vanden Heuvel, N. L. 2004. ***Root Cause Analysis For Begginers*.** Quality Progress.

- Trinanda, Yanuar. 2013. **Meningkatkan Kualitas Layanan Bank dengan Pendekatan *Lean Six Sigma* dan *Value*.** Tugas Akhir Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Wharton. 2013. **How *Lean Service Lead to Lower Costs and Happier Customer***. Boston Consultan Group
- Zafriana, Lusi. 2009. **Desain Perbaikan Kinerja Layanan Publik Berbasis Konsep *Lean Service*.** Thesis Institut Teknologi Sepuluh Nopember

STEAK

SCTV