



ABSTRAK

Product-Service System (PSS) merupakan sebuah terobosan baru pada perusahaan manufaktur untuk menjaga keberlangsungan perusahaan. PT Mandiri Jogja Internasional sebagai salah satu perusahaan yang telah menerapkan PSS, mengalami kendala yaitu belum ada SOP. Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menggambarkan kondisi layanan dan produksi, kemudian mengidentifikasi masalah dengan memetakan proses menjadi *failed points* dari keseluruhan aliran proses. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, diusulkan solusi perbaikan proses untuk meningkatkan performa karyawan baik di *showroom* maupun di pabrik.

Pengamatan langsung dilakukan di *showroom* pada saat pembeli datang pertama kali sampai keluar *showroom* dan proses produksi di pabrik. Untuk mengkonfirmasi dan mendapatkan gambaran kondisi layanan dan produksi dilakukan wawancara kepada pihak manajemen dan karyawan yang terlibat. Penelitian ini menggunakan metode *service blueprint* untuk penggambaran aktivitas layanan baik pembelian di *showroom* maupun *custom* dan proses produksi di pabrik. Kemudian diajukan usulan perbaikan proses menggunakan pendekatan *poka yoke* dengan mencegah kesalahan dan kegiatan yang berulang.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan tiga titik kegagalan pada proses layanan dan tiga titik kegagalan pada proses produksi. Solusi perbaikan yang dirancang dengan metode *poka yoke* pada proses layanan, yaitu dengan membuat dan menerapkan *job description* untuk kasir, pemberlakuan *job description* dapat mempermudah kasir baru untuk mengetahui tugas-tugas utamanya dan membuat prosedur layanan yang berguna untuk mengetahui langkah-langkah saat melayani konsumen. Kedua, membuat kartu *stock* untuk produk tas dan alas kaki yang berguna untuk mengurangi waktu tunggu konsumen dan proses berulang (*redundancy*). Ketiga, membuat daftar kelengkapan produk. Sedangkan solusi untuk tiga titik kegagalan pada proses produksi yaitu membuat prosedur produksi pada proses persiapan, perakitan, dan penyelesaian, masing-masing karyawan diberikan lembar detail produk, dan menggunakan lembar detail produk yang sistematis.

Kata kunci: *Product-Service System* (PSS), *service blueprint*, *failed points*, *poka yoke*.



ABSTRACT

Product-Service System (PSS) is a new breakthrough in manufacturing companies to maintain the sustainability of the company. PT Mandiri Jogja Internasional as one of the companies that has implemented PSS, has experienced problems, there are no Standard Operating Procedure (SOP). This study aims to assist the company in describing the conditions of service and production, then identifying problems by mapping the process into failed points of the entire process flow. Based on the results of the identification, a process improvement solution was proposed to improve employee performance both in the showroom and at the factory.

Direct observation is conducted in the showroom when the buyer comes first until they get out of the showroom and also in the production process at the factory. To confirm and obtain an overview of the conditions of service and production, interviews were conducted with the management and employees involved. This study uses the service blueprint method to describe service activities both showroom and custom purchases as well as production processes at the factory. Furthermore, the researcher proposed a process improvement using the poka yoke approach by preventing errors and repetitive activities.

Based on the results of the study, the researcher found three failed points in the service process and three failed points in the production process. Repair solutions designed with the poka yoke method in the service process. First of all, by creating and implementing a job description for the cashier that can make it easier for new cashiers to find out their main tasks and create service procedures that are useful for knowing the steps when serving consumers. Second, by making stock cards for bags and footwear products that are useful for reducing consumer waiting time and redundancy. Third, by making a complete list of products. While the solution for the three points of failure in the production process is by making a production procedure in the process of preparation, assembly, and completion, by giving the product detail sheet to each employee, and by using a systematic product detail sheet.

Keywords: Product-Service System (PSS), service blueprint, failed points, poka yoke.