UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Lean Service dan Six Sigma pada Sistem Pelayanan Rumah Makan Sumber Rejeki untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
MUHAMMAD MUCHLAS D, Dr. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM, Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Intisari

Rumah Makan Sumber Rejeki merupakan rumah makan prasmanan yang menyajikan menu masakan khas jawa yang sudah berdiri sejak tahun 1987. Terletak di Jalan Magelang-Purworejo menjadikan lokasinya sangat strategis sebagai tempat perhentian saat melakukan perjalanan. Dengan potensi yang dimilikinya, rumah makan ini masih memiliki kendala pada sistem pelayanannya yang dirasa masih belum efisien. Hal tersebut sangat terlihat pada saat jam puncak kedatangan konsumen berupa kondisi ruang makan tidak kondusif, terjadi antrean yang panjang, banyak orang berlalu lalang, dan terjadi kebingungan karyawan dalam melayani konsumen. Imbasnya, rumah makan bisa mendapat persepsi negatif dikarenakan kualitas pelayanan yang kurang baik. Penerapan lean service merupakan salah satu upaya untuk menjadikan sistem pelayanan di RM Sumber Rejeki menjadi lebih efisien dengan cara meniadakan aktivitas yang tidak *value added*. Selanjutnya kualitas pelayanan rumah makan dapat ditingkatkan melalui metode *six sigma* untuk mengidentifikasi ketidakpuasan *(defect)* yang timbul dalam proses pelayanan. Analisis six sigma tersebut menggunakan metode *service quality* atau *servqual* untuk mengukur *gap* antara persepsi dan ekspektasi konsumen.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa *aktivitas non value added* berupa *motion* dan *delay* sebesar 31%. Pemborosan *motian* terjadi pada aktivitas penawaran, pembuatan dan pengantaran minuman dan pemborosan *delay* terjadi saat antre pengambilan makanan dan antre pembayaran. Selain itu, identifikasi kualitas pelayanan dengan *six sigma* menujukkan bahwa terdapat 172 ketidakpuasan yang dialami konsumen yaitu 36% diantaranya berupa ketidakpuasan fasilitas dan 34 % ketidakpuasan pelayanan karyawan. Sisanya adalah ketidakpuasan mengenai atmosfer sebanyak 25% dan makanan sebanyak 5%. Melalui usulan perbaikan, efisiensi sistem pelayanan dapat ditingkatkan yaitu dengan penurunan *lead time* yang semula 506 detik menjadi 284 detik.

Kata kunci: Lean service, six sigma, service quality, VSM, service attribute

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Lean Service dan Six Sigma pada Sistem Pelayanan Rumah Makan Sumber Rejeki untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
MUHAMMAD MUCHLAS D, Dr. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM, Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Abstract

Sumber Rejeki Restaurant is a buffet restaurant which serves Javanese specialties that have been established since 1987. Located on Jalan Magelang-Purworejo makes it a very strategic location as a stopping place when traveling. With its potential, this restaurant still has constraints on its service system which is still considered inefficient. This is very visible at the peak hour of the arrival of consumers in the form of a non-conducive dining room, a long queue, many people passing by, and there is confusion of employees in serving consumers. As a result, restaurants can get negative perceptions due to poor service quality. The implementation of lean service is one of the efforts to make the service system at RM Sumber Rejeki become more efficient by eliminating activities that are not value adding. Furthermore, the quality of restaurant services can be improved through Six Sigma method to identify dissatisfaction that arises in the service process. The six sigma analysis uses the service quality or servqual method to measure the gap between consumers' perceptions and expectations.

The research findings show that there are still some non value added activities in the form of motion and delay by 31%. Motian wastage occurs in the activity of offering, making and delivering drinks. And delay wastage occurs when queuing for food and queuing for payment. In addition, identification of service quality with six sigma shows that there are 172 dissatisfaction experienced by consumers, 36% of which are facility dissatisfaction and 34% are employee service dissatisfaction. The rest are dissatisfaction with the atmosphere by 25% and the food by 5%. Through the proposed improvement, the efficiency of the service system can be improved by reducing lead time that was originally from 506 seconds to 284 seconds.

Keywords: *Lean service, six sigma, service quality, VSM, service attribute*