

Analisis Manajemen Pelayanan Kualitas dengan Menggunakan Standard Operasional Prosedur untuk Meminimalisir Kesalahan di Radix Haircut Cimahi

Analysis of Quality Service Management using Standard Operational Procedure for Errors Minimizing in Radix Haircut Cimahi

¹Irawan Rahman Ramadhan,²Mhardidan ³Poppie Sofiah
^{1,2,3}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung,
Jl.Tamansari no.1 Bandung 40116
Email:¹irawanrrr@gmail.com

Abstract. This study was conducted to determine the Quality Management Analysis Services Using a Standard Operating Procedure to Minimize Errors in Radix Haircut Cimahi. The population for this study is consumers who use the services of radix haircut. This research was conducted using field research with consumers to record for 30 days. The analytical method used is a descriptive method and the method of standard operating procedures. Technical analysis of the data using Pareto diagrams, P-chart and diagram cause and effect. The results of this study obtained by using POM. The results of Pareto diagram shows the highest consumer dissatisfaction lies in waiting too long for the amount of percentage of 38.62%. whereas the causal diagram shows consumer dissatisfaction of other systems such as the environment, methods, machines, hair. Lack of training, lack of prudence and recklessness in the work, as well as supervision. and other factors such as lack of care resulted in a machine that was broken and jammed.

Keywords: Quality of Service, and Standard Operating Procedures.

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis Manajemen Pelayanan Kualitas Dengan Menggunakan Standar Operasional Prosedur Untuk Meminimalisir Kesalahan Di Radix Haircut Cimahi. Populasi untuk penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa radix haircut. Penelitian ini dilakukan menggunakan field research dengan mendata konsumen selama 30hari. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode standar operasional prosedur. Teknis analisis data menggunakan Diagram pareto, P-chart dan Diagram sebab akibat. Hasil penelitian ini didapat dengan menggunakan POM. Hasil dari Diagram pareto menunjukkan ketidakpuasan konsumen tertinggi terletak pada terlalu lama menunggu dengan jumlah presentase 38.62% . sedangkan Diagram sebab akibat menunjukkan ketidakpuasan konsumen dari sistem lain seperti lingkungan lingkungan, metode, mesin , rambut . Kurangnya pelatihan , kurangnya ketelitian dan kecerobohan dalam pekerjaan , serta pengawasan . dan faktor lainnya seperti mesin yang kurang perawatan mengakibatkan rusak dan macet .

Kata Kunci : Pelayanan Kualitas, dan Standar Operasional Prosedur.

A. Pendahuluan

Pada era modernisasi saat ini tidak memandang tua dan muda dalam masalah model potongan rambut yang telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya gaya modern, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan gaya hidup.

Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan seperti barbershop untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penanganan juga mencakup pelayanan yang bersifat kepuasan untuk meningkatkan kualitas serta memberikan kepuasan bagi konsumen untuk meminimalisir kesalahan pelayanan selaku pengguna jasa barbershop.

Barbershop yang bergerak di bidang pelayanan mencukur , treatment mengalami perubahan, pada awal perkembangannya barbershop mulai di lirik dan di bandingkan oleh konsumen untuk mencukur rambutnya agar terlihat trendy dan Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama barbershop untuk menarik minat konsumen dari segi pelayanan dan mencari lokasi strategis.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, pelayanan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk pelayan yang diberikan dapat diterima atau sekalipun terjadi kesalahan yang dilakukan oleh penyedia jasa, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka dapat diurai tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui Bagaimana pengendalian standard operasional prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Radix Haircut
2. Mengetahui Bagaimana pengendalian quality dengan menggunakan diagram pareto, p chart dan diagram sebab akibat

B. Landasan Teori

Metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data sesuai data angka-angka dan menurut kondisi obyek yang alamiah (*Natural setting*) hal ini seperti yang dikatakan Sugiyono, (2008:1).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Jenis dan frekuensi kecacatan pada 20 hari pengamatan

Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase dari total (%)
Wifi mati	42	17,07
Kehilangan barang	31	12,60
Ribut	52	21,14
Tidak puas dengan hasil	26	10,57
Terlalu lama menunggu	95	38,62
Total	246	100

Sumber : peneliti

Dalam penelitian ini akan diteliti kerusakan atau kecacatan prlayanan setiap hari. Peneliti melakukan pengambilan sampel dari hasil produksi sebanyak 20 hari pengamatan, dengan ukuran sampel sebanyak 25 seri sama dengan 100 konsumen .

Tabel 2. Perhitungan frekuensi kumulatif kesalahan pelayanan

Urutan jenis kerusakan	Frekuensi	Frekuensi kumulatif	Persentasi dari total (%)	Persentasi kumulatif
Terlalu lama menunggu	95	95	38,62	38,62
Ribut	52	147	21,14	59,76
Kehilangan barang	42	189	17,07	76,83
Wifi mati	31	220	12,60	89,43
Tidak puas dengan hasil	26	246	10,57	100
Total	246		100	

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa terlalu lama menunggu sebanyak 38,62% dengan persentasi kumulatif 38,62%. Keributan di sekitar sebanyak 21,14% dengan persentasi kumulatif 59,76%. Sedangkan wifi mati sebanyak 17,07% dengan persentasi kumulatif 76,83%. Dan kehilangan barang sebanyak 12,60% dengan persentasi kumulatif 89,43% dan terakhir kesalahan hasil mencukur sebanyak 10,57% dengan persentasi kumulatif 100%.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dilakukan, terutama pada hasil dan pembahasan yang terdapat pada bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Diagram pareto kesalahan pelayanan tertinggi yang terjadi adalah pada bagian terlalu lama menunggu terdapat 38,62% , setelah itu ribut yang mencapai 21,14% , kehilangan barang , dan wifi mati sebanyak 12,60% dan yang paling sedikit terjadi ketidak puasan dalam hasil dengan jumlah sebanyak 10,57%. P – chart diagram sigma 1 (68,27%) menunjukkan bahwa ada 6 titik yang keluar dari batas *upper control limit*, dan *lower control limit* yaitu terdapat 5 titik. Dimana pada UCL terdapat 6 titik yaitu pada hari ke 3 dengan nilai 3,11 , pada hari ke 13 dengan nilai 13,12 , pada hari ke 16 dengan nilai 16,12 , pada hari ke 18 dengan nilai 18,13 dan terakhir pada hari ke 20 menunjukkan nilai 20,12 . dan pada sigma 1 menunjukkan ada 5 titik yang keluar batas pada *lower control limit* yaitu terdapat 5 titik yaitu pada hari ke 1 dengan nilai 1,05 , pada hari ke 21 dengan nilai 21,05 , pada hari ke 22 menunjukkan nilai 22,04 , dan pada hari ke 24 dengan nilai 24,05 . dan yang terakhir pada hari ke 28 dengan nilai 28,04. Dari diagram sebab – akibat dapat di simpulkan kesalahan 50% disebabkan oleh manusia dan faktor – faktor lainnya seperti lingkungan, metode, mesin , rambut . kurangnya pelatihan , kurangnya ketelitian dan kecerobohan dalam pekerjaan , serta pengawasan . dan faktor lainnya seperti mesin yang kurang perawatan mengakibatkan rusak dan macet .

Daftar Pustaka

- Handoko, T. Hani.(2000). *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko , T.Hani. (2009). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi, cetakan 16*. Yogyakarta: BPFE.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2005). *Manajemen Operasi, Edisi 7 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.

