

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berikut merupakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan:

- a. Berdasarkan permasalahan ketidaksesuaian pesanan, terdapat 5 *specific solution* untuk usulan perbaikan berdasarkan 40 *inventive principles* TRIZ, yaitu
 - i. *Preliminary Action* berupa pembuatan dokumen *checklist* pekerjaan untuk karyawan, juga pembuatan dokumen jaminan untuk pelanggan, dan juga pembuatan *order announcement* dalam bentuk poster yang ditujukan kepada pelanggan
 - ii. *Spheriodality Curvatur* berupa pembuatan *service blueprint* yang ditujukan kepada karyawan dan *customer*.
 - iii. *Periodic Action* berupa pembuatan dokumen pelatihan karyawan untuk setiap *department*
 - iv. *Parameter Changes* dengan mengubah parameter *platform review* pelanggan melalui sosial media.
 - v. *Strong Oxidants* berupa pembuatan alur informasi umum yang ditujukan kepada *customer*.
- b. Usulan perbaikan pada *Parameter Changes* yaitu perubahan *platform review* diimplementasikan selama 1 minggu untuk melihat keantusiasan pelanggan dalam memberikan *review*, didapatkan 3 *review* melalui *platform* Instagram. Respon positif yang diberikan mengenai hasil produk yang memuaskan, respon pelayanan yang memuaskan, serta pengambilan barang jadi yang cepat. Selain itu masih terdapat beberapa keluhan yang muncul meliputi lamanya durasi antrian pelayanan dan antrian pembayaran. Berdasarkan respon tersebut dapat diketahui bahwa keluhan pelanggan telah berkurang karena sebelumnya pelanggan memberikan keluhan-keluhan mengenai harga total yang tidak sesuai dan juga kecacatan produk. Kemudian Usulan perbaikan yang tidak diimplementasikan diberikan *feedback* dan juga pengembangan yang diusulkan, terdapat beberapa *feedback* dan pengembangan yang diberikan oleh *Digital Printing XYZ*, yaitu:

- i. Usulan Perbaikan Dokumen *Checklist* Pekerjaan diterima oleh XYZ yang kemudian diberikan usulan pengembangan untuk bisa diberikan kepada karyawan *training* sebelum memasuki kerja
- ii. Usulan Perbaikan Poster *Order Announcement* diterima oleh XYZ dengan usulan pengembangan dengan penambahan informasi mengenai *additional charge fee* bagi *customer* yang belum memiliki *fix design* untuk dilakukan cetak produk
- iii. Usulan Perbaikan *Service Blueprint* diterima oleh XYZ dengan saran perbaikan pengubahan tujuan hanya untuk karyawan saja dan tujuan untuk *customer* dapat diberikan untuk usulan perbaikan alur informasi.

7.2. Saran

Setelah melakukan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada *Digital Printing XYZ*, yaitu:

- a. Perlu dilakukan pemantauan secara intensif terhadap implementasi yang telah dilakukan yaitu perubahan *platform review* agar *Digital Printing XYZ* dapat lebih dikenal secara luas
- b. Perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut terhadap *review* yang diberikan oleh *customer* terutama pada permasalahan durasi waktu tunggu pelayanan dan durasi antrian pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggakusumah, M. N., Harsono, A., & Novirani, D. (2016). Usulan perbaikan kualitas pelayanan Restoran 'X' dengan menggunakan metode Dineserv dan Servqual. *Reka Integra*, 4(1), 334–344.
- Barravecchia, F., Mastrogiacomo, L., Franceschini, F. (2021). Digital voice-of-customer processing by topic modelling algorithms: insights to validate empirical results. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(6), 1453-1470.
- Dipadirani, L. C. (2020). *Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan sistem penggajian terhadap kinerja karyawan bagian logistik dan produksi Top Ten Group di Surabaya*. [Skripsi S1, Universitas 17 Agustus 1945] Universitas 17 Agustus Research Repository. <http://repository.untag-sby.ac.id/3625/>.
- Dwiyugo, A. (2017). *Analisis penerapan metode Servqual dengan menggunakan dimensi service package untuk mengatasi masalah penghantaran jasa di restoran Meatbar*. [Skripsi S1, Universitas Katolik Parahyangan]. UNPAR Research Repository. <http://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/2422/Cover - Bab 1 - 1211192sc-p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ekmekci, I., Koksala, M. (2015). Triz methodology and an application example for product development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 2689-2698.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kiong, T. T., Saien, S., Heong, Y. M., & Mohamad, M. M. (2017). TRIZ: An alternate way to solve problem for student. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(2), 486-492.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran* (2nd ed.). (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: Prehalindo.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

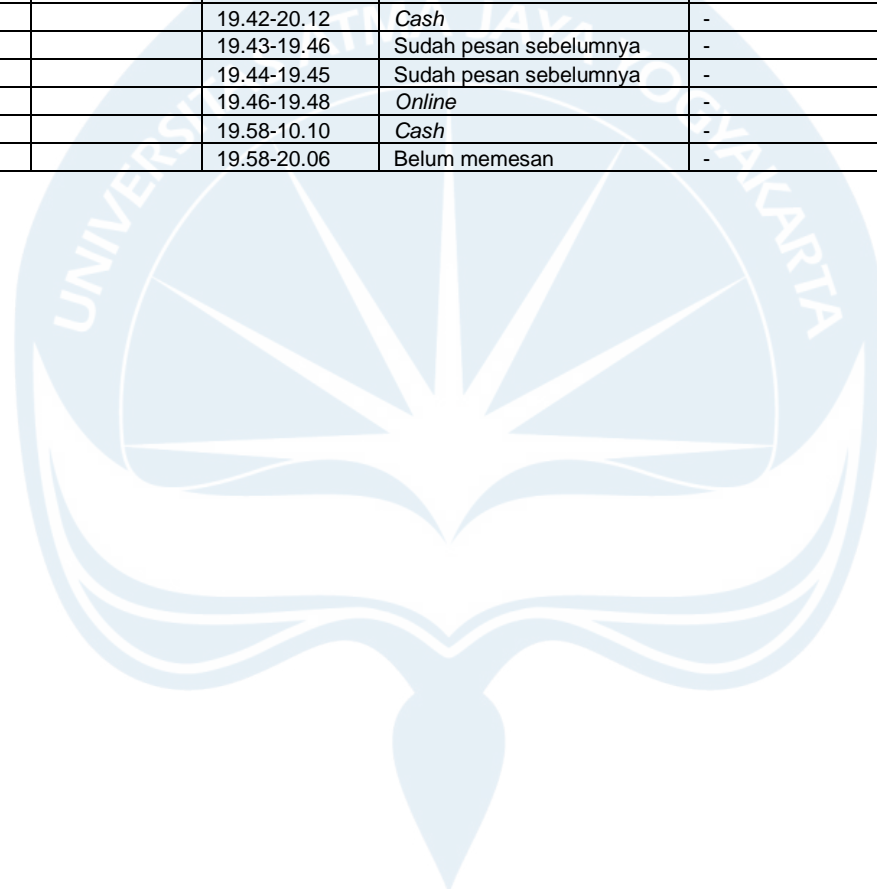
- Novirasari, A., Desrianty, A., & Yuniar. (2014). Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode Service Quality di Baraya Travel Bandung. *Reka Integra*, 2(04), 121–131.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pawestriningtyas N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Survei pada nasabah perum pegadaian kantor cabang syariah Tlogomas Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(2), 39–46.
- Pyon, C. U., Woo, J. Y., & Park, S. C. (2011). Service improvement by business process management using customer complaints in financial service industry. *Expert Systems with Applications*, 38(4), 3267–3279.
- Ro, H., & Wong, J. (2012). Customer opportunistic complaints management: A critical incident approach. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 419–427.
- Rusyan, S. A. (2013). *Strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor*. [Skripsi S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. UAJY Research Repository.
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Usulan perbaikan kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan dengan metode Servqual dan Triz (Studi kasus di RS Muhammadiyah Roemani). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 95–104.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Yamit, Z. (2004). *Manajemen produksi dan operasi*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Data Survei Hari Ke-1

No	Jenis Kelamin	CS	KASIR	Waktu Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kasir	CS
1	P	5	0	16.30-16.35	Online	-	v	v
2	L	8	0	16.30-16.38	Online	Harga Berbeda	v	v
3	P	0	0	16.43-17.03	Online	-	v	v
4	L	0	0	16.44-17.19	Online	Nota Bermasalah, produk sedikit cacat	v	v
5	L	0	0	16.53-16.54	Online	-	v	v
6	L		17.30-17.40	16.53-17.30	Cash	-	v	v
7	L	17.03-17.16	17.16-17.25	17.03-17.25	Cash	-	v	v
8	P			16.57-17.07	Online	Produk tidak sesuai keinginan customer	v	v
9	P		17.52-18.00	16.59-18.00	Cash	-	v	v
10	L			17.15-17.20	Online	-	v	v
11	L			17.20-17.21	Online	-	v	v
12	L	17.26	18.07	17.23-18.07	Cash	-	v	v
13	L	17.25	18.29	17.23-18.29	Cash	-	v	v
14	P			17.26-17.48	Cash	-	v	v
15	L			17.27-17.31	Online	-	v	v
16	P			17.28-17.31	Online	-	v	v
17	L			17.31-17.32	Online	-	v	v
18	L	17.43		17.32-17.43	Belum memesan	-	v	v
19	L			17.34-17.36	Cash	-	v	v
20	L			17.36-17.37	Online	-	v	v
21	L			18.16-18.19	Online	-	v	v
22	L			18.18-18.26	Online	Barang yang sudah dipesan tidak ada dengan posisi barang tersebut adalah pesanan teman	v	v
23	L			18.20-17.22	Online	-	v	v
24	L			18.28-18.29	Online	-	v	v
25	L			18.32-18.35	Belum memesan	-	v	v
26	P			18.34-18.42	Belum memesan	-	v	v
27	P			18.57-18.58	Online	-	v	v
28	P			18.58-19.04	Cash	-	v	v
29	L			19.10-19.17	Cash	-	v	v
30	L			19.11-19.13	Online	-	v	v
31	L			19.21-19.31	Cash	-	v	v
32	L	19.32-20.01		19.24-20.01	Online	-	v	v

No	Jenis Kelamin	CS	KASIR	Waktu Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kasir	CS
33	P			19.32-19.33	Online	-	v	v
34	L			19.34-19.36	Online	-	v	v
35	L			19.40-20.20	Cash	-	v	v
36	P			19.40-19.41	Online	-	v	v
37	P			19.42-20.12	Cash	-	v	v
38	P			19.43-19.46	Sudah pesan sebelumnya	-	v	v
39	L			19.44-19.45	Sudah pesan sebelumnya	-	v	v
40	P			19.46-19.48	Online	-	v	v
41	L			19.58-10.10	Cash	-	v	v
42	L			19.58-20.06	Belum memesan	-	v	v



Lampiran 1. 2. Data Survei Hari Ke-2

No	Jenis Kelamin	CS	KASIR	Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kasir	CS
1	P			13.37-14.30	Cash	-	v	v
2	L			13.21-13.22	Online	-	v	v
3	L			13.27-13.42	Cash	-	v	v
4	P		13.30	13.29-13.33	Online	-	v	v
5	L			13.29-13.33	Online	Harus meminta packing kardus	v	v
6	L			13.44-13.47	Online	-	v	v
7	L		14.10-14.15	13.48-14.44	Cash	-	v	v
8	L			13.50-14.59	Cash	-	v	v
9	L			13.59-14.02	Cash	-	v	v
10	L			13.59-14.02	Online	Produk kurang sesuai dengan keinginan customer	v	v
11	L			14.06-14.10	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
12	L			14.06-14.06	Online	-	v	v
13	L			14.07-14.08	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
14	L			14.07-14.10	Online	-	v	v
15	P			14.08-14.12	Online	-	v	v
16	L			14.13-14.15	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
17	L			14.18-14.25	Online	Ukuran produk salah, belum jadi diambil	v	v
18	P		14.38	14.25-14.58	Cash	-	v	v
19	L			14.29-14.34	Online	-	v	v
20	L			14.37-14.38	Online	-	v	v
21	L			14.37-14.38	Online	-	v	v
22	L			14.41-14.45	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
23	L			14.46-14.47	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
24	L		15.04-15.14	14.58-15.15	Baru memesan	-	v	v
25	L			15.05-15.09	Online	Harus meminta packing plastik	v	v
26	L			15.05-15.10	Online	-	v	v
27	L			15.14-15.16	Online	-	v	v
28	P			15.16-15.17	Online	-	v	v
29	L			15.18-15.20	Online	-	v	v

Lampiran 1. 3. Data Survei Hari Ke-3

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			08.18-08.50	Cash	-	v	v	
2	L			08.46-08.49	Online	-	v	v	
3	L			08.46-08.51	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
4	L		09.10-09.13	08.56-09.13	Cash	-	v	v	
5	L			09.00-09.37	Cash	-	v	v	
6	L			09.01-09.18	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
7	L			09.01-09.08	Online	-	v	v	
8	L	09.50-09.54	09.39-09.54	09.01-09.54	Cash	-	v	v	
9	L			09.03-09.34	Cash	-	v	v	
10	P			09.06-09.10	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
11	L			9.12	Online	-	v	v	Hanya cek pesanan
12	L			09.13-09.22	Cash	-	v	v	
13	P		09.50-09.58	09.18-09.58	Cash	-	v	v	
14	P			09.18-09.19	Online	-	v	v	
15	L			09.20-09.22	Online	-	v	v	
16	L		09.25-09.27	09.20-09.46	Cash	-	v	v	
17	L			09.28-09.46	Cash	-	v	v	
18	P			09.37-09.38	Online	-	v	v	
19	L		9.48	09.38-09.48	Cash	-	v	v	
20	P			09.42-09.57	Cash	-	v	v	
21	L			09.42-09.47	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Belum bisa ambil barang
22	L			09.44-09.46	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
23	L			09.49-09.54	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Hanya cek pesanan
24	L			09.51-09.56	Cash	-	v	v	
25	L			9.51	Online	-	v	v	
26	P			09.55-09.59	Online	-	v	v	

Lampiran 1. 4. Data Survei Hari ke-4

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			14.50-15.04	Cash	-	v	v	
2	L			14.53-15.32	Online	-	v	v	
3	P			14.56-15.06	Online	-	v	v	
4	L			14.57-15.10	Online	-	v	v	
5	P			14.58-15.00	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
6	L	15.25-15.26	15.27-15.31	14.08-15.24	Cash	-	v	v	
7	L			15.09-15.40	Cash	-	v	v	
8	L			15.18-15.53	Cash	-	v	v	
9	L			15.22-16.02	Cash	-	v	v	
10	L			15.30-15.35	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
11	L			15.36-15.50	Cash	-	v	v	
12	L			14.51-16.14	Cash	-	v	v	
13	L			15.54-15.56	Online	-	v	v	
14	L			16.04-16.09	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Ada pesanan yang belum jadi
15	P			16.08	Cash	-	v	v	

Lampiran 1. 5. Data Survei Hari ke-5

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			10.55-11.01	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
2	L			10.59-11.01	Online	-	v	v	
3	L			11.01-11.06	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
4	P	11.05-11.06		11.03-11.05	-	-	v	v	Hanya bertanya
5	L			11.03-11.12	Online	-	v	v	
6	L			11.04-11.07	Cash	-	v	v	
7	P			11.12-11.17	-	-	v	v	
8	P		11.32-11.35	11.14-11.35	Cash	-	v	v	
9	L			11.16-11.37	Cash	-	v	v	
10	P			11.18-11.59	Cash	-	v	v	
11	L			11.18-11.50	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
12	P		11.48-11.50	11.19-11.48	Cash	-	v	v	

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
13	L		11.35-11.54	11.25-11.54	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
14	P			11.29-11.55	Cash	-	v	v	
15	P			11.31-11.33	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
16	L			11.34-11.50	Online	-	v	v	
17	L			11.35-11.39	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
18	P			11.40-11.48	Cash	-	v	v	
19	L			11.42-11.53	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	

Lampiran 1. 6. Data Survei Hari ke-6

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			17.18-17.21	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
2	L		17.38-17.42	17.19-17.50	Cash	-	v	v	
3	P			17.21-17.22	Online	-	v	v	
4	L			17.24-17.26	Online	-	v	v	
5	P			17.28-17.34	Online	-	v	v	
6	P			17.232-17.36	Online	-	v	v	
7	L		18.22-18.25	17.45-18.25	Cash	-	v	v	
8	P		10.04-19.09	18.07-19.09	Cash	-	v	v	
9	L			18.11-18.27	Sudah memesan sebelumnya	v	v	v	Ukuran tidak tepat, ada beberapa yang belum selesai
10	L			18.17-18.20	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
11	L			18.24-18.27	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
12	P		18.55-18.58	18.29-18.58	Cash	-	v	v	
13	L			18.31-18.33	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
14	L			18.32-18.34	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
15	L			18.35-18.59	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
16	P			18.41-18.42	Online	-	v	v	
17	L		18.55-19.01	18.46-19.01	Cash	-	v	v	
18	L			18.47-18.48	Online	-	v	v	
19	L			18.49-18.50	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
20	L			18.50	Cash	-	v	v	
21	L			18.50	Cash	-	v	v	

Lampiran 1. 7. Data Survei Hari ke-7

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			10.14-10.19	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
2	L			10.20	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Ambil rev produk
3	P	10.33-10.36		10.33-10.36	Online	-	v	v	
4	L			10.38	Online	-	v	v	
5	P		11.18-11.28	10.43-11.28	Cash	-	v	v	
6	P			11.00-11.14	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Belum dilaminasi
7	L		11.43-11.45	11.01-11.45	Cash	-	v	v	
8	L			11.02-11.03	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
9	L		11.30-11.36	11.04-11.36	Cash	-	v	v	
10	L	11.07-11.08		11.07-11.24	Cash	-	v	v	
11	P	11.30-11.33		11.25-11.33	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Revisi lagi
12	L	11.26		11.25-11.40	Cash	-	v	v	
13	L			11.28-11.45	Cash	-	v	v	
14	L			11.30-11.31	-	-	v	v	Hanya Tanya
15	L			11.40-11.46	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
16	L			11.40-11.46	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
17	L		11.59-12.05	11.42-12.05	Cash	-	v	v	
18	L	11.43-11.44		11.43-11.44	Cash	-	v	v	

Lampiran 1. 8. Data Survei Hari ke-8

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			10.20-10.26	-	-	v	v	Barang belum jadi sebagian, belum bisa diambil
2	L			10.21-10.30	-	-	v	v	
3	L			10.31-10.31	Cash	-	v	v	
4	L			10.31-10.56	Cash	-	v	v	
5	L	10.32-10.36		10.32-10.36	-	-	v	v	
6	L			10.35-10.37	Online	-	v	v	
7	L		11.37	10.38-11.37	Cash	-	v	v	
8	P			10.48	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
9	L			10.5	Cash	-	v	v	
10	L			10.55	Cash	-	v	v	
11	P	10.58-10.59		10.58-11.40	Cash	-	v	v	
12	L			11.01-11.02	Online	-	v	v	
13	L	11.08		11.08-11.12	Online	-	v	v	
14	L			11.10-11.35	Cash	-	v	v	
15	L			11.10-11.11	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
16	L			11.11-11.12	Online	Ada beberapa yang perlu dilakukan redesign	v	v	
17	P			11.18-11.19	Online	-	v	v	
18	L		11.24-11.26	11.20-11.26	Cash	-	v	v	
19	L			11.23-11.24	Online	-	v	v	
20	L			11.31-11.38	Online	-	v	v	
21	L			11.37	Cash	-	v	v	Belum bisa ambil barang
22	P			11.38	Cash	-	v	v	
23	L			11.41-11.47	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Hanya cek pesanan
24	L			11.46-11.47	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	

Lampiran 1. 9. Data Survei Hari ke-9

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	P			12.41-13.07	Cash	-	v	v	
2	L			12.44	-	-	v	v	
3	L	12.56-12.58	12.58-13.00	12.52-13.00	Online	-	v	v	
4	L		12.53-12.56	12.53-12.56	Cash	-	v	v	
5	P			12.58-13.01	Cash	-	v	v	
6	P	13.04	13.23-13.25	13.04-13.25	Cash	-	v	v	
7	L			13.06-14.18	Cash	-	v	v	
8	L		13.27-13.30	13.07-13.30	Cash	-	v	v	
9	L			13.08-13.10	Online	v	v	v	Pesanan bermasalah
10	L			13.14-13.24	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
11	P	13.23		13.18-13.23	Cash	-	v	v	
12	P			13.21	Cek Pesanan	-	v	v	
13	L			13.26	Online	-	v	v	
14	L			13.26	Cash	-	v	v	
15	L			13.29	Cash	-	v	v	
16	L			13.30-13.43	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	

Lampiran 1. 10. Data Survei Hari ke-10

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja	
		CS	KASIR				Kasir	CS
1	P			11.43-12.01	Cash	-	v	v
2	L	11.47		11.43-11.47	Cash	-	v	v
3	P			11.41-11.45	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
4	L			11.45	Cash	-	v	v
5	L			11.47-11.48	Online	-	v	v
6	L			11.47-11.50	Cash	-	v	v
7	L			11.55-11.58	Online	-	v	v
8	L			12.01-12.21	Cash	-	v	v
9	P		12.17-12.19	12.03-12.19	Cash	-	v	v
10	L	12.1		12.09-12.13	Cash	-	v	v
11	P			12.13-12.18	Online	-	v	v
12	L			12.17-12.33	Cash	-	v	v
13	L			12.19-12.33	Online	-	v	v

Lampiran 1. 11. Data Survei Hari ke-11

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L			16.01	Cash	-	v	v	
2	L			15.49-16.03	Online	-	v	v	
3	L	16.02-16.03		16.02-16.21	Cash	-	v	v	
4	P			14.59-16.11	Cash	-	v	v	
5	L			16.07-16.11	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
6	P			16.09-16.45	Cash	-	v	v	
7	L			16.10-16.48	Cash	-	v	v	
8	L			16.15-16.15	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
9	L			16.17-16.33	Cash	-	v	v	
10	P		16.45-16.49	16.21-16.49	Cash	-	v	v	
11	P			16.24	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
12	L			16.26-16.41	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Pengambilan barang lama
13	P		16.51-15.54	16.29-16.54	Cash	-	v	v	
14	P		17.01-17.03	16.36-17.03	Cash	-	v	v	
15	L			16.49-16.53	Online	-	v	v	

Lampiran 1. 12. Data Survei Hari ke-12

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	P			10.32	-	-	v	v	Hanya bertanya
2	P			10.35-10.49	Online	-	v	v	
3	L			10.40-10.53	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Nota beda, produk masih beberapa on progress
4	L	10.47-10.48		10.47-11.16	Cash	-	v	v	
5	L			10.58-11.35	Cash	-	v	v	
6	L			10.58-11.13	Cash	-	v	v	
7	L			10.58-11.00	Online	-	v	v	Tidak langsung dilayani
8	L			10.59-11.02	Online	-	v	v	
9	L			11.13-11.16	Online	-	v	v	
10	P			11.21-11.26	Online	-	v	v	
11	P		11.40-11.46	11.25-11.48	Cash	-	v	v	
12	L			11.26-11.30	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
13	L			11.35-11.44	Online	-	v	v	

Lampiran 1. 13. Data Survei Hari ke-13

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja		Keterangan Tambahan
		CS	KASIR				Kasir	CS	
1	L		13.48-13.58	13.42-14.58	Cash	-	v	v	
2	P			13.42-14.20	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	Harus menunggu lagi karena pesanan masih on progress
3	L			14.43-14.07	Cash	-	v	v	
4	L			13.48-14.08	Cash	-	v	v	
5	P			13.48-14.22	Cash	-	v	v	
6	K			13.49-14.03	Cash	-	v	v	
7	K		13.52-13.57	13.50-13.57	Cash	-	v	v	
8	K			13.51-13.52	Online	-	v	v	
9	P			13.53-14.12	Cash	-	v	v	
10	L			13.58-14.03	Cash	-	v	v	
11	L			14.06-14.21	Cash	-	v	v	
12	L			14.01-14.02	Online	-	v	v	
13	L			14.10-14.12	Online	-	v	v	
14	L			14.12-14.32	Cash	-	v	v	
15	L			14.16-14.20	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	
16	L			14.19-14.32	Cash	-	v	v	
17	L			14.22-14.38	Cash	-	v	v	
18	P			14.29-14.35	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v	

Lampiran 1. 14. Data Survei Hari ke-14

No	Jenis Kelamin	Durasi		Layanan	Pembayaran	Keluhan	Kinerja	
		CS	KASIR				Kasir	CS
1	L			17.56-20.06	Cash	-	v	v
2	P		20.20-20.28	17.57-20.28	Cash	-	v	v
3	L			19.57-20.03	Sudah memesan sebelumnya	-	v	v
4	P		20.25-20.30	20.06-20.30	Cash	-	v	v
5	L		20.37-20.43	20.07-20.43	Cash	-	v	v
6	P		20.41-20.48	20.09-20.48	Cash	-	v	v
7	P			20.15-20.16	Online	-	v	v
8	L			20.25-20.30	Online	-	v	v
9	L			20.38-20.41	Online	-	v	v
10	L			20.38-20.46	Online	-	v	v
11	P			20.38-20.49	Online	-	v	v

Lampiran 1.15. *List Diskusi dengan Stakeholder*

No	Pertanyaan	Jawaban
Pemilik XYZ Digital Printing		
1	Keluhan pelanggan apa yang sering bapak hadapi?	Keluhan seputar menunggu layanan yang lama, produk jadi tidak tepat waktu, kesalahan jadwal pengiriman, harga yang tidak sesuai
2	Kira-kira penyebab apa yang membuat waktu tunggu lama pak?	Waktu tunggu lama itu terjadi karena ada pelanggan yang belum punya desain dan tidak mengerti desain jadi diskusinya lama, kemudian di kasir juga karyawannya merangkap jadi CS sehingga pengerjaannya butuh waktu lebih lama
3	Kalau mengenai cacat produk itu biasanya cacat fatal atau bagaimana pak?	Cacat produk ini sebenarnya variatif, ada yang karena kesalahan karyawan produksi, missskomunikasi sama pelanggan, atau saat cetak hasilnya miring dan ukuran sedikit terpotong, kalau sudah cacat produk begini memang biasanya pelanggan meminta apakah bisa diganti atau direvisi kita layani tapi tergantung kecacatannya, kalau parah nanti ada charge tambahan namun jika tidak parah biaya kami tanggung sebagai bentuk tanggung jawab kepada pelanggan
4	Seberapa sering mendapatkan keluhan dan komplain mengenai ketidaksesuaian produk tersebut pak?	Untuk saat ini seminggu bisa kurang lebih 2 hingga 3 pelanggan yang complain secara langsung dilokasi, kalau di google review yan banyak
HRD Digital Printing XYZ		
1	Apakah ada penilaian karyawan setiap 6 bulan ya pak?	Untuk penilaiak karyawan ada namun tidak intensif, jika terdapat karyawan yang kerjanya sangat menurun baru kita ajak diskusi

No	Pertanyaan	Jawaban
2	Untuk penurunan kinerja karyawan biasanya apa yang dilakukan pak, apakah terdapat training ulang?	Biasanya saya ajak diskusi terlebih dahulu permasalahan apa yang sedang dihadapi, siapa tahu permasalahan pribadi penyebabnya, kalau untuk skill biasanya jarang sih mba untuk training ulang, kalau skill menurun ya mungkin diawasi ketika bekerja sambil diberitahu, kalau untuk training biasanya ada kalau ada sistem baru.
3	Kalau untuk review selama ini apakah pernah menggunakan sosial media pak, supaya jadi trik agar XYZ lebih dikenal kalangan luas	Kalau untuk itu belum, karena dari pemilik sendiri belum menginginkannya, namun saya sempat juga terpikirkan hal tersebut dan menyampaikan kepada pemilik, namun beliau belum setuju.
4	Apakah ada SOP bagi karyawan pak?	Kalau untuk SOP belum ada, saya sempat bilang kepada pemilik, namun beliau juga belum menghendaki.
Karyawan CS/Kasir <i>Digital Printing XYZ</i>		
1	Keluhan terbanyak yang pernah bapak dapatkan ketika pelanggan komplain secara langsung apa pak?	Kalau untuk keluhan terbanyak sebenarnya waktu tunggunya lama, namun produk yang tidak sesuai juga banyak, jadi saya tidak bisa memilih salah satu mana yang paling banyak karena sama-sama banyak
2	Kalau untuk produk yang tidak sesuai keluhan dan komplainnya seperti apa biasanya pak?	Kalau untuk itu biasanya desiannya ga sesuai saat diskusi kesepakatan awal, produknya belum jadi pas waktu yang sudah dijanjikan, produknya ada yang sobek atau terpotong sedikit bagian ujung
3	Kalau untuk komunikasi antar karyawan apakah dilakukan setiap saat pak?	Kalau untuk komunikasi tergantung kebutuhan, biasanya kalau saya merangkap pekerjaan mengambil barang saya tanya dulu pada bagian produksi untuk memastikan, namun untuk komunikasi tidak intens karena tidak ada arah aturan arah komunikasi juga

No	Pertanyaan	Jawaban
4	Kemudian jika pelanggan komplain dan bapak tidak bisa mengatasi pelanggan tersebut dialihkan kemana pak?	Kalau untuk pengalihan biasanya mana yang kosong saja karena kalau mau dialihkan langsung kepada pemilik juga bemum tentu bisa dan gaenak juga



Lampiran 1.16. Keterangan Penelitian



Digital Printing • Cetak Offset SM52
Print Outdoor & Indoor • Cutting Sticker • Cutting Laser
Finishing Cetak : Spot UV, Laminasi Doff & Glossy
Finishing Buku : Bending, Spiral, Hard Cover, Jahit Benang & Jahit Kawat
Asah Pisau Potong Kertas

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yogyakarta, 21 November 2022

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ivony Mayend

Jabatan : Manager Administrasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama	NIM	Jurusan	Universitas
Ignasia Talenta Bumi	180609772	Teknik Industri	Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Mahasiswa Bapak/Ibu dengan nama yang tercantum diatas adalah benar melakukan penelitian skripsi di Uvindo *Digital Printing* dengan pengambilan data sejak bulan Januari – November 2022 sebagai syarat kelulusan Skripsi pada jurusan Teknik Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini kami buat atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,


Ivony Mayend
Manager Administrasi

Jl. D.I Panjaitan 34 Yogyakarta Telp. 0274 - 450154 ; 373161 Fax. 0274 - 450154
email : uvindoyogyakarta@gmail.com