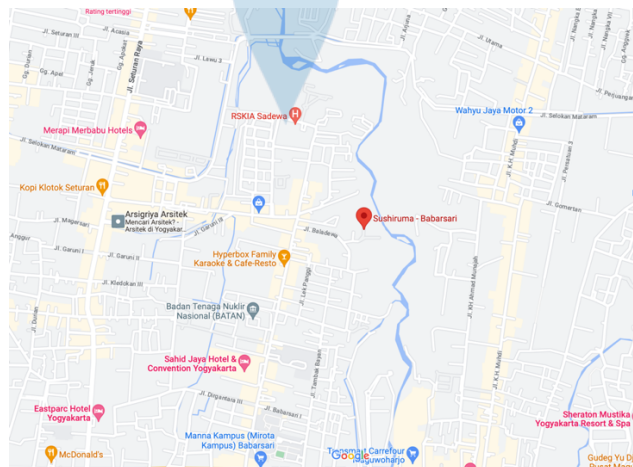


BAB 3

IDENTIFIKASI MASALAH DAN PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI

3.1. Profil Perusahaan

Sushiruma merupakan *restaurant* atau rumah makan yang menjalankan konsep bernuansa Jepang dan sudah berdiri sejak tahun 2019. Sushiruma beralamat di Apartemen Green Park Jl. Tambak Bayan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sesuai dengan namanya menu utama yang diunggulkan merupakan sushi, selain itu mereka juga menyajikan makanan-makanan khas Jepang lainnya seperti katsu dan ramen. Mempunyai *tagline* "Makan enak adalah hak segala bangsa!" Sushiruma memberikan harga-harga yang terjangkau untuk setiap menu yang dijualnya agar setiap orang dapat merasakan makanan khas Jepang dengan terjangkau dengan harga makanan termurah Rp22.000 hingga Rp29.000. Nuansa pada Sushiruma sendiri pun menjadikan pelanggan seperti berada di Jepang karena didekorasi sedemikian rupa mendekati tempat makan khas Jepang. Sushiruma juga memberikan keunikan yang jarang diberikan oleh tempat makan lain yaitu menyediakan komik-komik Jepang yang dapat dibaca oleh pelanggan di tempat. Sushiruma mempunyai beberapa cabang yang di antaranya di Jl. Monjali dan tiga cabang lain yang terdapat di Solo. Terdapat 21 karyawan pada keseluruhan cabang Sushiruma dan tiga di antaranya merupakan karyawan Sushiruma cabang Babarsari dengan posisi *head chef*, *chef*, dan kasir. Sushiruma mempunyai jam operasional mulai pukul 12.00 WIB hingga 21.00 WIB setiap hari, kecuali untuk hari Jumat dimulai pukul 13.00 WIB hingga 21.00 WIB.



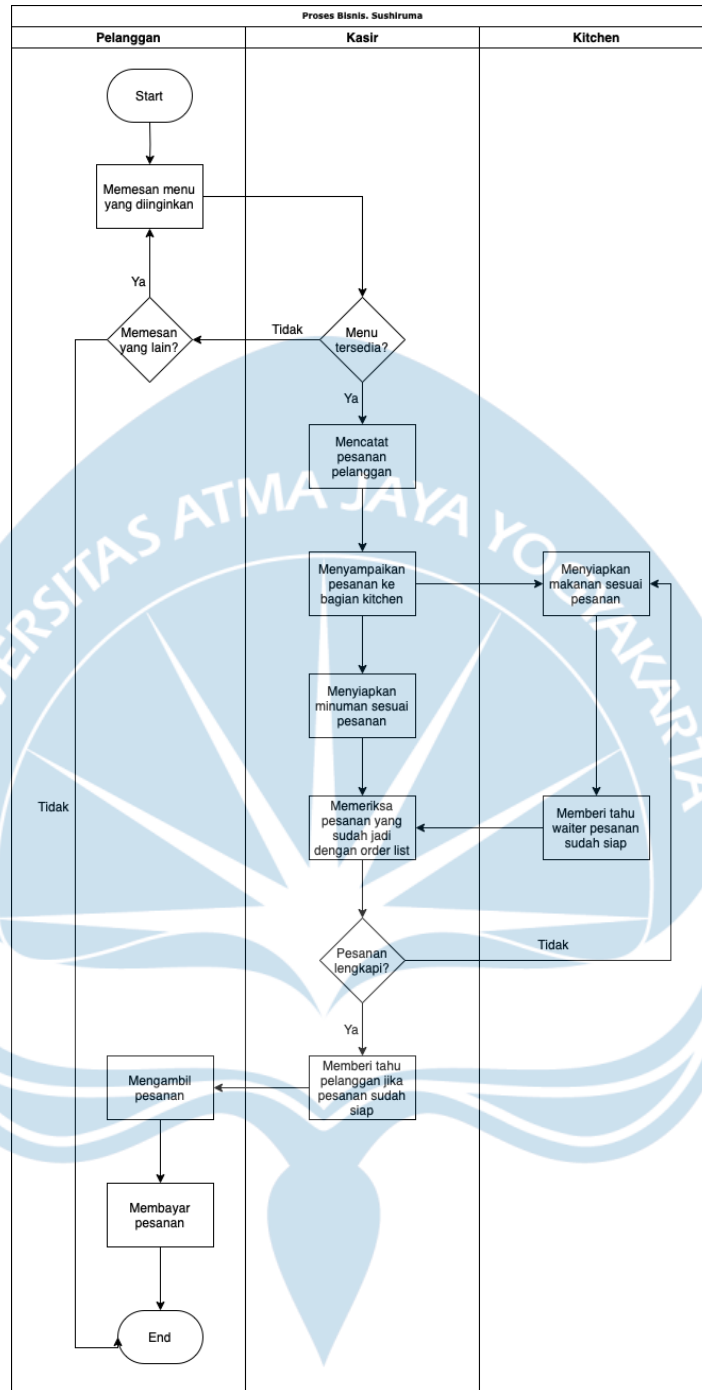
Gambar 3.1. Denah Sushiruma dari *Google Maps*



Gambar 3.2. Tampak Depan Sushiruma

3.2. Proses Bisnis

Proses bisnis yang dijalankan oleh Sushiruma melibatkan pelanggan, kasir, dan bagian *kitchen* yang terdiri dari *Head Chef* dan *Chef*. Pelanggan datang lalu melihat dan memesan menu yang diinginkan. Jika bagian kasir memberikan informasi jika menu yang diinginkan tidak tersedia, maka pelanggan dapat memesan menu lain yang tersedia atau boleh meninggalkan tempat. Setelah itu bagian kasir akan mencatat pesanan yang diinginkan oleh pelanggan dan memberikan pesanan tersebut kebagian *kitchen*. Selagi menunggu pesanan selesai pelanggan dapat duduk di kursi meja yang tersedia dan bagian kasir akan menyiapkan minuman. Lalu saat pesanan sudah disiapkan oleh bagian *kitchen chef* akan memberitahu bagian kasir dan pihak kasir akan memeriksa ulang kembali pesanan agar sesuai dengan pesanan pelanggan. Jika pesanan belum sesuai maka bagian kasir akan memberitahu bagian *kitchen*, namun jika pesanan sudah sesuai maka bagian kasir akan memberitahu pelanggan jika pesanan sudah siap diambil. Setelah selesai makan pelanggan dapat menuju bagian kasir untuk membayar dan meninggalkan tempat makan.

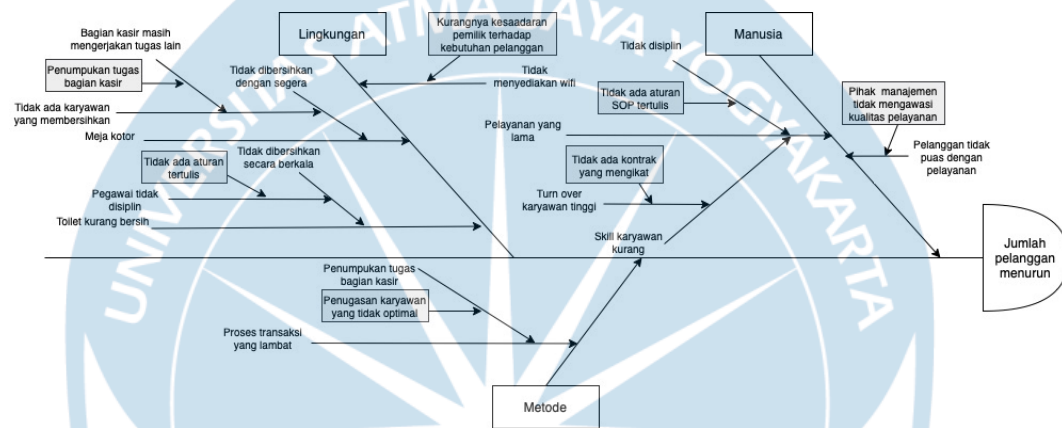


Gambar 3.3. Proses Bisnis Sushiruma

3.3. Pemetaan dan Penelusuran Akar Masalah

Terdapat beberapa *tools* yang dapat digunakan dalam penelusuran akar masalah di antaranya adalah *5W Method*, *Fish Bone Diagram*, *Root Cause Tree*, dan lain sebagainya. Pada pemetaan dan penelusuran akar masalah penelitian ini peneliti menggunakan *Fishbone Diagram* yang dapat mengidentifikasi kemungkinan

penyebab suatu efek atau masalah. Masalah yang terjadi pada tempat penelitian ini adalah pelanggan tidak puas terhadap pelayanan dan dibagi menjadi beberapa faktor penyebab yaitu faktor manusia, lingkungan, dan material. Gambar 3.1. merupakan pemetaan dan penelusuran akar masalah penelitian ini menggunakan *Fishbone Diagram*. Dapat disimpulkan terdapat beberapa akar masalah yang di antaranya adalah tidak ada aturan SOP tertulis, menekan *labor cost*, penumpukan tugas bagian kasir, tidak ada aturan tertulis, tidak ada peraturan mengenai *quality control* bahan baku, dan pihak manajemen tidak mengawasi jalannya kualitas pelayanan.



Gambar 3.4. Fishbone Diagram

3.4. Pembangkitan dan Pemilihan Alternatif Solusi

Pengembangan alternatif solusi ditentukan berdasarkan studi literatur dan tinjauan pustaka serta analisis akar masalah. Solusi yang terpilih adalah solusi yang mendapatkan persetujuan dari pihak tempat penelitian dan kesesuaian dengan permasalahan. Pada Tabel 3.1. menunjukkan beberapa alternatif solusi yang akan dipilih, yaitu merancang ulang proses bisnis, melakukan *benchmarking*, dan melakukan *Customer Relationship Management* (CRM). Untuk alternatif solusi *benchmarking* tidak terpilih karena Setiap perusahaan memiliki konteks dan kondisi yang unik dan perbedaan dalam budaya perusahaan, sumber daya, pasar, atau teknologi bisa membuat sulit untuk mengadopsi praktik dari organisasi lain tanpa penyesuaian. Selanjutnya adalah alternatif solusi *Customer Relationship Management* (CRM) yang tidak diterima sebagai solusi perbaikan karena mengeluarkan biaya yang lebih terutama untuk perusahaan kecil dan menengah dan biaya mencakup pembelian perangkat lunak, integrasi dengan sistem yang sudah ada, pelatihan karyawan, dan biaya dukungan teknis. Solusi yang terpilih

merupakan merancang kembali proses bisnis karena restoran dapat lebih baik menyesuaikan pelayanan dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan saat ini dan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Tabel 3.1. Pembangkitan dan Pemilihan Alternatif Solusi

No	Solusi	Keterangan		Alasan
		Terpilih	Tidak Terpilih	
1	Merancang ulang proses bisnis	✓		Dengan merancang ulang proses bisnis, restoran dapat lebih baik menyesuaikan pelayanan dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan saat ini. Ini membantu meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
2	<i>Benchmarking</i>		✓	Setiap perusahaan memiliki konteks dan kondisi yang unik. Apa yang berhasil untuk organisasi lain tidak selalu bisa diterapkan begitu saja tanpa disesuaikan dengan kondisi spesifik organisasi sendiri. Perbedaan dalam budaya perusahaan, sumber daya, pasar, atau teknologi bisa membuat sulit untuk mengadopsi praktik dari organisasi lain tanpa penyesuaian.
3	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>		✓	Implementasi sistem CRM bisa sangat mahal terutama untuk perusahaan kecil dan menengah. Biaya mencakup pembelian perangkat lunak, integrasi dengan sistem yang sudah ada, pelatihan karyawan, dan biaya dukungan teknis.