

ABSTRAK

Ditha Ditho Catering merupakan perusahaan yang bergerak di sektor jasa pelayanan makanan. Perusahaan ini melayani pesanan terhadap acara pernikahan, tasyakuran akikah, nasi box, dan snack box. Pelayanan paket pernikahan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan guna mengurangi keluhan-keluhan yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan meminta uang ganti rugi terhadap pelayanan yang dianggap tidak memuaskan. Penurunan pendapatan akan terjadi dalam mengatasi keluhan-keluhan konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan perancangan perbaikan proses pelayanan untuk mengurangi keluhan-keluhan yang terjadi.

*Keinginan konsumen diperlukan dalam melakukan perencanaan perbaikan kualitas pelayanan. Perbaikan proses pelayanan diharapkan mampu mengurangi keluhan-keluhan selama proses jasa berlangsung. Permasalahan tersebut diselesaikan dengan menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment*. Beberapa tools *QFD* yang digunakan adalah *Servqual*, *Kano*, dan *5W+1H*. *Servqual* digunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan. *Kano* digunakan untuk mengklasifikasi faktor-faktor kepentingan keinginan konsumen. *5W+1H* digunakan untuk merencanakan tindakan langkah-langkah perbaikan. Perbaikan kualitas proses pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan nilai kepuasan pelayanan. Oleh karena itu, tujuan yang ingin dicapai untuk mengurangi keluhan-keluhan yang terjadi selama proses pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen.*

*Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penerapan untuk mendapatkan hasil dengan memperbaiki *Standard Operational ProchEDURE (SOP)* dan menerapkannya kembali secara langsung, sehingga pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan. Penerapan *SOP* pekerja ini diterapkan bersamaan dengan penerapan tindakan dalam mengurangi keluhan yang terjadi selama proses pelayanan. Kesadaran pekerja sesuai dengan *SOP* memerlukan penekanan lebih, dengan selalu mengingatkan disaat briefing dan evaluasi. Hal ini akan membuat pekerjaan dilakukan dengan cara yang tepat dan berurutan.*

Kata kunci: Keluhan, Serqvual, Kano, QFD, 5W+1H, SOP

ABSTRACT

Ditha Ditho Catering is a company that specializes in food service sector. The company fulfills orders for weddings, akikah, rice boxes, and snack boxes. The service of wedding packages needs to be improved to decrease the amount of consumers' complaints. The consumers will appeal for compensations because of the service that does not fulfil their needs. The income depression will happen as the effect of resolving the consumers' complaints. Therefore, it is needed to design the improvement of service processes whose aim is to lower the complaints.

The consumers' inclinations are needed in designing the improvement of service quality. The improvement of service processes is expected to lower the complaints as long as the company operates. Those problems are solved by applying Quality Function Deployment approach. The tools of QFD used in this case are Servqual, Kano, and 5W+1h. Servqual is applied to measure the performance of the services given to the consumers. Kano is applied to classify the factors of consumers' interests of desire. 5w+1h is applied to design the actions and their steps in improvement process. The improvement of the service quality is expected to improve the consumers' satisfactions. Therefore, the aim of this improvement is to lower the consumers' complaints that are risen in service processes to increase the level of consumers' satisfaction.

The results of this research show that the application needs to be done to get the results with Standard fixing Operational Prochedure (SOP) and apply them back directly, so the work is done in accordance with the standards the company has been determined. Implementation of the SOP this workers applied simultaneously with the implementation of the action in reducing complaints that occur during the process of service. The consciousness of workers in accordance with SOP requires more emphasis, with always reminded when briefing and evaluation. This will make the job done the right way and sequence..

Keywords: *complaints, serqvual, kano, QFD, 5W+1H, SOP*