

ABSTRACT

With the integrated services on the photo printing service in Prima Digital Image Service Malang, it turns out there are still many problems that resulted in the reprinting. And so we need ways to solve problems that occur and improve the quality of existing services. Purpose and benefits of this study is to apply the *poka-yoke* methods that can be used to anticipate the mistakes that often occur on that will probably occur in photo printing service of Prima Digital Image Service Malang. From the academic aspect of this research may serve as a guide or a good reference for further studies of deepening of knowledge related to *poka-yoke*.

This research uses *poka-yoke* methods. Prima Digital Image Service Malang is the object of the research. In this research is done the process design of photo printing service which was then analyzed and searched the possibility of failure occurring or has occurred. After the discovery of the failure then start looking for alternatives to the solution to prevent errors that will occur and the activities or actions on the error that has occurred with the use of *poka-yoke* methods.

Finding from this study indicate that the process of photo printing service in Prima Digital Image Service Malang looks so easy and uncomplicated, it still is not a process which done without error. There are various problems that occurred and may occur. With all the problems that occurred give the bad impacts in waste of reprinting, and makes the performance of the services of Prima Digital Image Service in its efforts to provide the best service to all consumers fails. There are still many things to be repaired by Prima Digital Image Service to improve the quality of existing service. One of the solution is by developing form order system.

Key decision: *poka-yoke*, failure, photo printing, Prima Digital Image Service Malang

INTISARI

Dengan proses layanan yang saling terintegrasi pada layanan cetak foto di Prima Digital Image Service Malang, ternyata masih terdapat berbagai masalah yang menyebabkan adanya cetak ulang. Sehingga dibutuhkan cara agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dan memperbaiki kualitas layanan yang ada. Tujuan dan manfaat studi ini adalah untuk menerapkan metode *poka-yoke* yang dapat digunakan untuk mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dan yang akan mungkin terjadi pada layanan cetak foto di Prima Digital Image Service Malang. Dari segi akademis penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan atau referensi baik bagi penelitian lebih lanjut ataupun pendalaman pengetahuan terkait dengan *poka-yoke*.

Penelitian ini menggunakan metode *poka-yoke*. Prima Digital Image Service Malang merupakan objek dari penelitian ini. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan pada proses layanan cetak foto yang kemudian dianalisa dan dicari kemungkinan kegagalan (*failure*) yang terjadi atau yang sudah terjadi. Setelah ditemukan kegagalan (*failure*) maka mulai dicari alternatif-alternatif pemecahan untuk mencegah kesalahan yang akan terjadi dan aktivitas atau tindakan pada kesalahan yang telah terjadi dengan menggunakan metode *poka-yoke*.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses layanan cetak foto pada Prima Digital Image Service Malang yang terlihat begitu mudah dan tidak rumit, tetap saja bukanlah suatu proses yang terjadi tanpa kesalahan. Masih terdapat berbagai masalah yang terjadi dan mungkin terjadi. Dengan semua masalah yang terjadi memberikan dampak yang kurang baik berupa pemborosan yang disebabkan adanya cetak ulang serta kinerja proses layanan Prima Digital Image Service Malang dalam memberikan layanan yang terbaik untuk konsumennya menjadi tidak tercapai. Masih banyak hal yang harus diperbaiki oleh Prima Digital Image Service Malang untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Salah satunya dengan memperbaiki sistem dari form order.

Kata kunci: *poka-yoke*, *failure*, cetak foto, Prima Digital Image Service Malang