

INTISARI

Salah satu hal yang menentukan keberhasilan sebuah badan usaha adalah proses layanan pada toko ritel itu sendiri, ternyata ada banyak berbagai masalah yang mengakibatkan adanya keluhan dari konsumen. Sehingga diperlukan cara untuk dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dan memperbaiki kualitas layanan internal 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 internal toko Sejahtera. Dari aspek 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*. Toko Sejahtera merupakan objek dari penelitian ini. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan pada proses layanan internal toko Sejahtera 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 internal di toko Sejahtera 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 pada kinerja layanan toko Sejahtera dalam memberikan layanan yang terbaik untuk konsumennya menjadi tidak tercapai. Masih banyak hal yang harus diperbaiki oleh toko Sejahtera untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Kesalahan yang terjadi dapat ditangani dengan *warning* yaitu mendesain lembar peringatan dalam ketepatan menghitung uang, selanjutnya dapat ditangani dengan *control* yang dapat dilakukan dengan menyusun prosedur bagi para karyawan agar dapat mencegah terjadinya kesalahan.

Kata kunci: *poka-yoke*, desain proses, *failure*

ABSTRACT

One thing that determines the success of a business is services on the retail store, it turns out there are still many problems that resulted in complaints from consumers. And so we need ways to solve problems that occur and improve the quality of existing internal 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 internal service of Sejahtera store. 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. Sejahtera store is the object of the research. In this research is done the process design of Sejahtera store internal 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 internal service in Sejahtera store 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 on the performance of the services of Sejahtera store in its efforts to provide the best service to all consumers fails. There are still many things to be repaired by Sejahtera store to improve the quality of existing service. Errors that occur can be handled with a warning that is designing the memorial in precision sheet counting money, can be addressed with a control that can be done to establish procedures for employees in order to prevent the occurrence of errors.

Key decision: poka-yoke, process design, failure