

**DESIGN SERVICE PROCESSES
SEBAGAI UPAYA MENCAPAI EXCELLENT SERVICE
PADA INDUSTRI JASA**

Fitri Novika Widjaja
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Surabaya

Abstrak

Industri yang terbukti tetap dapat bertahan dalam perubahan perekonomian adalah industri layanan, karena kebutuhan layanan suatu masyarakat akan terus berkembang seiring dengan peningkatan peradapan suatu masyarakat. Bermunculannya penyedia layanan menuntut suatu persaingan yang semakin ketat, karena pelanggan memiliki alternatif untuk memilih penyedia layanan mana yang mereka anggap dapat menyediakan layanan sesuai kebutuhannya. Peranan manajemen operasi dalam menyediakan layanan yang handal sangat penting. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam aktivitas operasional adalah proses layanan.

Excellent service dapat diwujudkan melalui penyusunan *design service processes* yang tepat sehingga *service delivery* sesuai keinginan pelanggan, pola pikir yang harus ditanamkan adalah tidak melakukan kesalahan dan kegagalan proses. Sebelum melakukan rancangan yang tepat, perlu adanya pemahaman tentang variasi proses informasi proses yang menambah nilai untuk pelanggan, dan klasifikasi proses layanan. Rancangan proses layanan yang tepat harus dapat dievaluasi agar dapat mengendalikan dan melakukan perbaikan untuk itu dibutuhkan beberapa alat dan teknik seperti *process mapping*, *walk-through audits* dan *service transaction analysis*.

Hasil rancangan proses layanan harus memberikan *outcome* yang konsisten, yaitu dengan evaluasi tentang kehandalan proses. Dua aspek untuk mengendalikan proses yang konsisten adalah penilaian kemampuan proses dan sistem kualitas seperti ISO 9000. Apabila proses layanan mampu memberikan *outcome* yang konsisten dengan spesifikasi rancangannya, hal ini merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan sebagai bentuk telah tercapainya *service excellent*.

Kata kunci : *Design service processes*, *service delivery*, kepuasan pelanggan, *excellent service*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri layanan masih memiliki peluang untuk berkembang karena masyarakat khususnya perkotaan memiliki banyak kendala, seperti padatnya jumlah penduduk dan banyaknya jumlah mobil menyebabkan kemacetan lalu lintas, buruknya kualitas air, buruknya polusi tanah, air dan udara, serta semakin menurunnya kualitas kesehatan. Kendala-kendala tersebut memberikan ide bagi organisasi jasa untuk menawarkan jasanya dengan tujuan menyelesaikan masalah. Misalnya jasa