

STANDARDISASI MANAJEMEN USAHA



Gunadi, M.Pd
Jurdiknik Otomotif FT
UNY

Manajemen Usaha



adalah:

Pengaturan/pengelolaan yang dilakukan dengan cara perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap sarana dan prasarana, baik untuk produksi barang ataupun jasa.

PROSEDUR TETAP JASA PELAYANAN

- **Jasa Pelayanan :**

Pelayanan terbaik pada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya)

dan

sistem kinerja cara pelayanan

(standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan)

KARAKTERISTIK JASA PELAYANAN

- Intangibility (tidak bisa diraba)
- Inability to inventory (tidak bisa disimpan)
- Produksi dan konsumsi secara bersama
- Usaha lebih mudah dimulai
- Dipengaruhi oleh faktor luar

SERVICE TRIANGLE

(Karl Albrect)

SERVICE STRATEGY
(STRATEGI PELAYANAN)



SERVICE PEOPLE
(SDM PELAYANAN)

SERVICE SYSTEM
(SISTEM PELAYANAN)

Contoh 1: Standardisasi di Toyota

TQM (Total Quality Management)

Adalah:

sistem manajemen yang berorientasi pada:

- customer satisfaction (kepuasan konsumen)
- right first time (kegiatan sekali benar)
- continuous improvement (perbaikan berkesinambungan)
- employee motivation (motivasi karyawan)

Bagaimana TQM dijalankan?

- Focus on Customer
- Do it right
- Communicate and educate
- Measure and record
- Do it together

MANFAAT TQM

- Pelanggan

Menjamin
kepuasan

- Perusahaan

Perubahan
kualitas
produk &
layanan

- Staf

Terlatih &
berkemam
puan

Contoh 2: Standardisasi Umum PELAYANAN MUTU TERPADU

Adalah:

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dalam pelayanan (stakeholders) yaitu:

- pelanggan
- pegawai
- pemilik

5 elemen

dalam PELAYANAN MUTU TERPADU

1. market & costumer research
2. strategy formulation
3. education, training & communication
4. improvement process
5. assessment, measurement & feed back

PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN

Adalah: fungsi (kegiatan) yang harus dilakukan untuk menjamin tercapainya sasaran perusahaan dalam hal kualitas produk dan jasa pelayanan yang diproduksi untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi.

Acuan

P – D – C – A

(plan – do – check –action)

By:

Shewhart-Deming

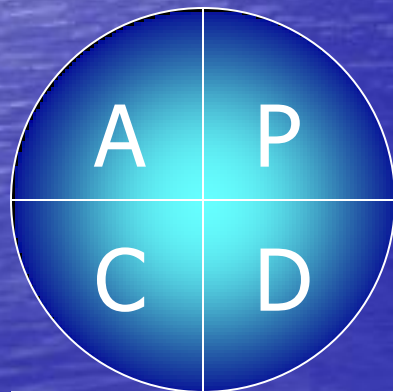
RELAKSASI

(rencanakan-laksanakan-periksa-aksi)

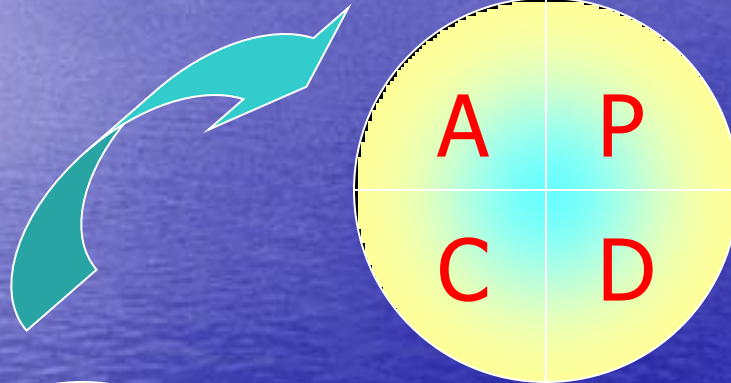
By:

?????????????

SIKLUS & PENINGKATAN PDCA



STANDAR



STANDAR
Pemecahan masalah &
peningkatan



STANDAR
Pemecahan masalah &
peningkatan

Hubungan Control dalam peningkatan Siklus PDCA

