

RINGKASAN

Erliya Yunita, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Agustus 2016, *Evaluasi Efektivitas Sistem Pelayanan Wahana Permainan Jawa Timur Park I Dengan Menggunakan Overall Service Effectiveness*, Dosen Pembimbing: Oyong Novareza dan Remba Yanuar Efranto.

PT. Bunga Wangsa Sejati merupakan perusahaan jasa pariwisata terbesar di Pulau Jawa yang memiliki salah satu obyek wisata yaitu Jawa Timur Park I. Dalam sebuah perusahaan jasa, kepuasan konsumen merupakan indikator utama keberhasilan perusahaan. Namun pada kenyataannya, terdapat beberapa hal yang menurunkan kepuasan pengunjung di antaranya tingginya tingkat *downtime* wahana permainan, khususnya wahana permainan untuk orang dewasa, serta kualitas pelayanan yang kurang optimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan wahana permainan dewasa di Jawa Timur Park I. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi efektivitas sistem pelayanan wahana permainan Jawa Timur Park I, mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya efektivitas mesin permainan, dan memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan wahana permainan.

Efektivitas sistem pelayanan wahana permainan dapat dievaluasi dengan menggunakan *Overall Service Effectiveness* (OSE). Terdapat tiga aspek dalam perhitungan OSE, yaitu *Availability Ratio*, *Performance Ratio*, dan *Quality Ratio*. Setelah didapatkan hasil perhitungan ketiga aspek OSE, dilakukan analisis terhadap penyebab-penyebab yang mengakibatkan rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan dengan menggunakan *fishbone diagram*. Kemudian rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan observasi di lapangan dan *brainstorming* dengan pihak manajemen.

Hasil perhitungan OSE menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan wahana permainan yang diteliti memiliki nilai OSE yang berkisar antara 32,77% – 66,15%. Nilai rata-rata untuk *Availability Ratio* sebesar 91,28%, *Performance Ratio* sebesar 54,37% dan *Quality Ratio* sebesar 95,75%. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan dibuat berdasarkan pada minimasi *three major losses* yang terdapat pada penelitian ini. Ketiga *losses* tersebut merupakan penyebab rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan dan terdiri dari *downtime losses* yang disebabkan oleh kejenuhan operator dan kurangnya pengawasan *captain/ supervisor*, *operational losses* yang disebabkan oleh fluktuasi jumlah pengunjung, dan *quality loss* yang disebabkan oleh tidak adanya pelatihan khusus untuk operator dan tindakan perbaikan terhadap keluhan pengunjung.

Kata Kunci: Efektivitas sistem pelayanan wahana permainan, *Overall Service Effectiveness*, *Availability*, *Performance*, *Quality*.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



SUMMARY

Erliya Yunita, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Brawijaya, August 2016, Evaluation of Rides Service System Effectiveness In Jawa Timur Park I Using Overall Service Effectiveness, Academic Supervisor: Oyong Novareza and Remba Yanuar Efranto.

PT. Bunga Wangsa Sejati is the biggest tourism service company in Java with Jawa Timur Park I as the one of its tourism object. In a service company, consumer satisfaction is the main indicator of a successful company. In fact, there are some reasons for a low consumer satisfaction because of the high downtime level of the rides, especially adult rides, also the dissatisfaction from service quality. The purpose of this study is identifying the rides service system effectiveness in Jawa Timur Park I; identifying the causes of low rides service system effectiveness; and determining the appropriate corrective recommendations to increase the rides system effectiveness.

The effectiveness of the rides service system can be evaluated using Overall Service Effectiveness (OSE) model. There are three aspects that using in its measurement, consist of Availability Ratio, Performance Ratio, and Quality Ratio. After the value of three aspects has been obtained, analyses toward causes of low rides service system effectiveness was carried out using fishbone diagram. Corrective recommendations were developed based on the observation and brainstorming with company's management.

The measurement of OSE shows that the value of rides service system effectiveness is between 32,77% – 66,15%. The average value of Availability Ratio is 91,28%, Performance Ratio is 54,37%, and Quality Ratio is 95,75%. The corrective recommendations were suggested based on reduction of the three major losses in this study. The three losses were causing the low rides service system effectiveness and can be classified as downtime losses that caused by low operator performance and low supervision from captain/ supervisor, operational losses that caused by fluctuation of passengers, and quality loss that caused by no training for operator and no corrective action for customer's complaint.

Keywords: Rides service system effectiveness, Overall Service Effectiveness, Availability, Performance, Quality.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

