

Usulan penerapan six sigma di jasa bimbingan belajar untuk meningkatkan keunggulan bersaing

Sri Khairi Hakikatul Wahyi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20275870&lokasi=lokal>

Abstrak

Ketatnya persaingan bisnis menyebabkan setiap perusahaan termasuk jasa bimbingan belajar X harus memiliki keunggulan bersaing sehingga perusahaan akan dapat terus hidup dan berkembang. Keunggulan bersaing jasa bimbingan belajar dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas layanan jasanya. Survey yang dilakukan terhadap pelanggan jasa bimbingan belajar X menunjukkan adanya delapan atribut layanan jasa dengan 50 item yang dinyatakan pelanggan sangat kritis untuk kualitas layanan. Atribut layanan jasa bimbingan belajar X adalah kondisi fisik ruang belajar, suasana ruang belajar, ruang lain, sarana pendukung lain, pegawai, materi, pengajar, dan sistem pengajaran. Metoda perbaikan performa sederhana Six Sigma digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan jasa dengan didasari oleh apakah terdapat pelanggan yang mengalami cacat layanan, yaitu pelanggan menilai layanan yang diberikan tidak memenuhi harapannya. Layanan jasa bimbingan belajar X ternyata memiliki nilai Sigma kecil untuk setiap atribut, artinya jumlah cacat layanan per sejuta kesempatan tinggi dan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan harus segera dilakukan agar pelanggan tidak berpaling ke perusahaan lain. Secara keseluruhan nilai Sigma layanan jasa bimbingan belajar X adalah 1,12422.

.....

In high business competition, every company including education's consulting service X should have competitive advantages so that company can still exist and live grow. Competitive advantages of education consulting service can be improved by doing the service quality improvement. Customer's survey shows that there are eight service attributes with 50 items critical to quality. The service attributes are physical condition of study room, situation of study room, other room, other supporting facility, employee, contents, teacher and teaching system. Six Sigma performance improvement methods can be used to fix or to improve the service quality with surveying whether customer has defect service or not, which is customer's perception don't meet expectation. Unfortunately education consulting service X have a small Sigma value for every service attribute, which means improvement actions should be done right away. If not, customer will turn to other company that can provide them with good quality service. Sigma value of education consulting service is 1,12422.