

## **Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus : Raka Trans)**

Design of Improving Quality of Services Transportation to Customer Satisfaction Using Quality Function Deployment (Case Study: Raka Trans)

<sup>1</sup>Efo Saputra, <sup>2</sup> Iyan Bachtiar, <sup>3</sup>Selamat

<sup>1,2,3</sup> Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: <sup>1</sup>efosaputra27@gmail.com, <sup>2</sup>iyanchachtiar1806@gmail.com. <sup>3</sup> 2122selamat@gmail.com

**Abstract.** At present, the company is required to have a competitive advantage so that it can take place as a quality company. To improve the service quality of Raka Trans Travel transportation, using the Quality Function Deployment (QFD) methods. These results are to determine the priority of the consumer, determine the target and the solution to the solution to get it. The problems faced by Raka Trans are such as facilities and improper time with a predetermined schedule. Then a questionnaire is disseminated to find results to improve service quality.

From the results that have been found there are 13 variables that are in accordance with the needs and desires of consumers in improving the quality of transportation services in Raka Trans, affordable ticket prices, clean and comfortable vehicles, strategic location of Raka Trans, vehicles not on strike, available Wi-Fi vehicles, luggage spacious and comfortable, clarity of information provided, driver and employee friendly, reckless driver, available stop area (Rest Area), available promos for loyal customers, on time and customer-specific facilities available. to measure satisfaction in serving consumers 5 dimensions, real, reliability, responsiveness, assurance and empathy. From what has been obtained from the QFD (Quality Function Deployment), that is, to improve, improve quality, & make employees, car care, make decisions, maintain facilities and maintain, maintain the prices provided, move strategic company locations and maintain hours work that is optimal.

**Keywords:** quality of transportation services Raka Trans, Quality Function Deployment (QFD).

**Abstrak.** Seiring dengan meningkatnya persaingan dunia transportasi saat ini, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bertahan sehingga menjadi perusahaan yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi Travel Raka Trans, menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil integrasi tersebut digunakan untuk mengetahui prioritas keluhan dari konsumen, menentukan target rencana perbaikan dan memberikan solusi agar target dapat tercapai. Permasalahan yang di hadapi Raka Trans yaitu seperti fasilitas kemudian waktu keberangkatan tidak tepat dengan jadwal yang telah ditentukan, Maka dilakukan penyebaran kuesioner untuk mencari hasil solusi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepuasan pelanggan.

Dari hasil yang telah didapatkan ada 13 variabel yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam meningkatkan kualitas jasa transportasi di Raka Trans, harga tiket terjangkau, kendaraan bersih dan nyaman, letak Raka Trans yang strategis, kendaraan tidak mogok, tersedia *Wi-Fi* dikendaraan, bagasi luas dan nyaman, kejelasan informasi yang diberikan, supir dan karyawan ramah, supir tidak ugal-ugalan, tersedia tempat berhenti (*Rest Area*), tersedia promo bagi konsumen yang loyal, keberangkatan tepat waktu dan tersedia fasilitas khusus konsumen. untuk mengukur kepuasan dalam melayani konsumen mengenai 5 dimensi, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari yang telah didapat dari QFD (*Quality Function Deployment*) maka diketahui untuk usulan perbaikan, meningkatkan kualitas kepribadian & keterampilan Karyawan, melakukan perawatan mobil sehingga mobil tetap keadaan baik, Mempertahankan kejelasan informasi dan pemesanan, mempertahankan fasilitas dan menjaga kebersihan, mempertahankan harga tiket yang disediakan, melakukan pemindahan letak perusahaan yang strategis dan mempertahankan waktu jam kerja yang sudah optimal.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan jasa transportasi Raka Trans, *Quality Function Deployment* (QFD)

## A. Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya persaingan dunia transportasi saat ini sehingga menjadi perusahaan yang berkualitas, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bertahan untuk mewujudkan tingkat kepuasan konsumen yang maksimal selain itu juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke perusahaan jasa transportasi lain.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi Travel Raka Trans, menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil integrasi tersebut digunakan untuk mengetahui prioritas keluhan dari konsumen, menentukan target rencana perbaikan dan memberikan solusi agar target dapat tercapai. Permasalahan yang di hadapi Raka Trans waktu keberangkatan tidak tepat dengan jadwal yang telah ditentukan.

## B. Landasan Teori

### 1. Pembuatan Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. (Rosnani Ginting 2010, h.67-69) Pada penelitian survey, penggunaan kuesioner merupakan hal yang sangat pokok dalam pengumpulan data. Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survey dengan cara mengisi pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terhadap responden yang dipilih.

Skala *Likert*, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable.

Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain. Skala pengukuran tersebut diberikan nilai yakni:

1= Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup

4 = Penting

5 = Sangat Penting

### 2. *Quality Function Deployment* (QFD)

Proses QFD menggunakan suatu matriks untuk menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan konsumen mulai dari perencanaan sampai pengendalian produksi. Dalam matriks tersebut terdapat empat tahap yaitu, (Ficalora dan Cohen 2010).

- a. Perencanaan Produk (*Product Planning*), meliputi proses penerjemahan karakteristik kualitas yang menjadi keinginan pelanggan menjadi karakteristik teknik perusahaan. Tahap perencanaan produk biasa disebut juga *The House Of Quality*. Pada tahap ini dikumpulkan data-data tentang kebutuhan-kebutuhan konsumen, keterangan jaminan, peluang dari persaingan, ukuran produk pesaing, dan kemampuan teknis organisasi untuk memenuhi setiap kebutuhan pelanggan.
- b. Perencanaan Komponen (*Part Planning*), meliputi proses penerjemahan dan pengembangan karakteristik teknik perusahaan yang dihasilkan pada fase (1) menjadi lebih detail dan membentuk karakteristik kualitas per bagian.

Desain produk menghendaki ide tim yang kreatif dan inovatif. Konsep produk dibuat selama tahap ini dan menspesifikasi bagian yang telah didokumentasi. Bagian-bagian yang ditentukan menjadi yang terpenting untuk memenuhi keinginan-keinginan konsumen yang selanjutnya disebarkan kedalam perencanaan proses (tahap 3).

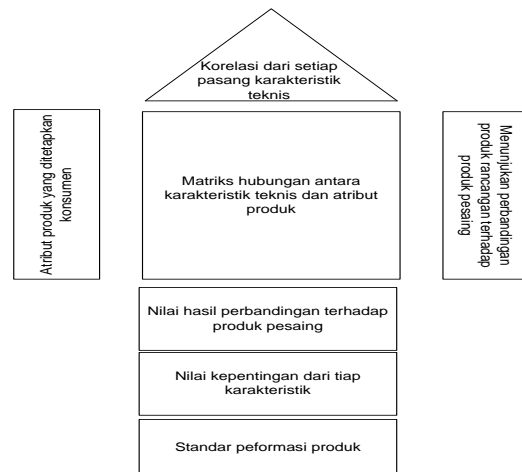
- c. Perencanaan Proses atau yang lebih dikenal dengan fase (3) merupakan matriks yang mengidentifikasi pengembangan proses pembuatan suatu produk dengan cara merumuskan hubungan antara *part requirement* (karakteristik Komponen) dengan *process requirement* (karakteristik proses). Perencanaan proses (*Process Planning*), meliputi proses penerjemahan karakteristik kualitas pada tiap bagian yang dihasilkan pada fasa (2) untuk menentukan karakteristik proses masing-masing. Selama peencanaan proses, proses-proses manufaktur, perencanaan proses merupakan sebuah prosedur untuk menentukan operasi atau tindakan yang diperlukan untuk mengubah materi dari satu bagian ke bagian yang lain.
- d. Perencanaan Produksi (*Production Planning*), proses pemebentukan hubungan dan keselarasan antara karakteristik proses yang dihasilkan pada fasa (3) dengan karakteristik keinginan bagian produksi. Dalam perencanaan produksi, petunjuk-petunjuk pekerjaan dibuat untuk memantau proses produksi, jadwal pemeliharaan, dan pelatihan keterampilan

operator-operator. Selain itu juga, pada tahap ini dibuat beberapa keputusan untuk menempatkan proses-proses yang paling berisiko dan beberapa kendali ditempatkan untuk mencegah kerusakan.

### 3. House Of Quality

Alat perancangan utama yang digunakan QFD adalah rumah kualitas. Rumah kualitas menerjemahkan suara pelanggan ke dalam persyaratan desain yang memenuhi nilai tertentu dan sesuai dengan yang terkait dengan bagaimana sebuah organisasi akan memenuhi kebutuhan tersebut.

Dinding eksterior rumah adalah kebutuhan pelanggan, di sebelah kiri daftar suara pelannggan, atau apa yang diharapkan pelanngan dalam produk, disisi kanan adalah persyaratan pelanggan yang diprioritaskan, atau matriks perencanaan. Rosnani Ginting (2010) yang di sedrhanakan kedalam Gambar 2.2 *House Of Quality*.



Gamabr 1 House Of Quality  
 Sumber: Rosnani Ginting (2010)

Penerapan praktis yang terdaftar adalah item seperti tolak ukur pelanggan, peringkat kepentingan pelanggan. Langit-langit, atau lantai dua, rumah berisi descriptor teknis. Nilai target konsis, faktor peningkatan,

dan titik penjualan. Dinding interior rumah adalah hubungan antara kebutuhan pelanggan dan descriptor teknis. Atap rumah adalah keterkaitan anantara descriptor teknis.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Pengumpulan Data

Hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, berikut keinginan kebutuhan konsumen ada 13 pertanyaan. dapat dilihat pada tabel 1

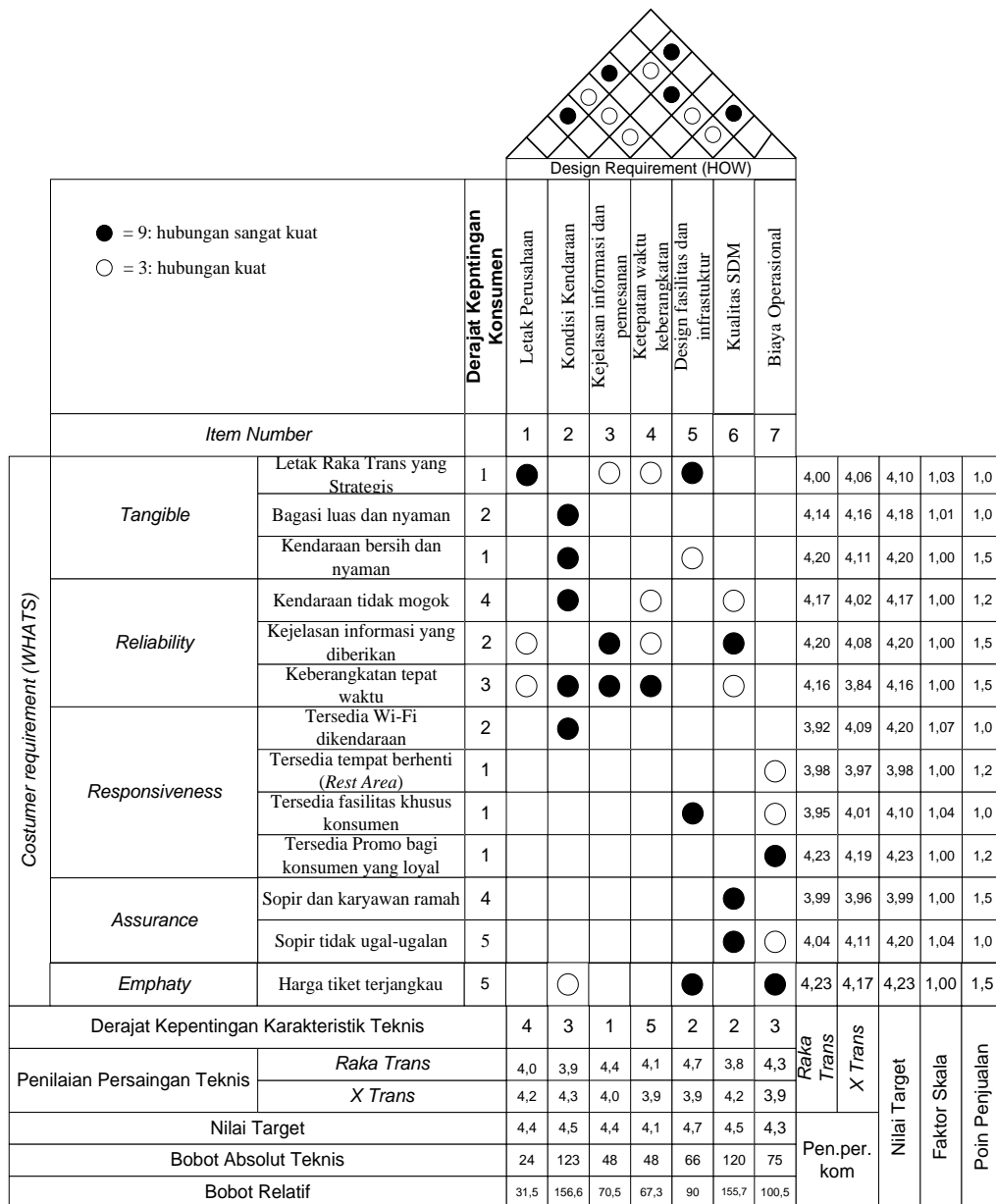
Tabel. 1 Kebutuhan dan keinginan konsumen

Pernyataan	Dimensi
Letak Raka Trans yang Strategis	<i>Tangible</i>
Bagasi luas dan nyaman	
Kendaraan bersih dan nyaman	
Kendaraan tidak mogok	<i>Reliability</i>
Kejelasan informasi yang diberikan	
Keberangkatan tepat waktu	
Tersedia Wi-Fi dikendaraan	<i>Responsiveness</i>
Tersedia tempat berhenti ( <i>Rest Area</i> )	
Tersedia fasilitas khusus konsumen	
Tersedia Promo bagi konsumen yang loyal	
Sopir dan karyawan ramah	<i>Assurance</i>
Sopir tidak ugal-ugalan	
Harga tiket terjangkau	<i>Emphaty</i>

#### 2. Pengolahan Data

Atribut Karakteristik Teknis	Karakteristik Kebutuhan Konsumen
Letak Perusahaan	Letak Raka Trans yang Strategis
Kondisi Kendaraan	Bagasi luas dan nyaman
	Kendaraan bersih dan nyaman
	Kendaraan tidak mogok
Kejelasan informasi dan pemesanan	Kejelasan informasi yang diberikan
Ketepatan waktu keberangkatan	Keberangkatan tepat waktu
Design fasilitas dan infrastruktur	Tersedia Wi-Fi dikendaraan
	Tersedia tempat berhenti ( <i>Rest Area</i> )
	Tersedia fasilitas khusus konsumen
	Tersedia Promo bagi konsumen yang loyal
Kualitas SDM	Supir dan karyawan ramah
	Supir tidak ugal-ugalan
Biaya operasional	Harga tiket terjangkau

Tabel 2 Atribut Teknis dan Kebutuhan konsumen



Gambar 2. Matriks Perencanaan Produk

## D. Kesimpulan

Dari data yang sudah didapatkan dari pengolahan data maupun analisis, maka dilakukan kesimpulan dari keseluruhan yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi di Raka Trans.

a. Variabel jasa pelayanan transportasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Raka Trans.

- 1) Harga tiket terjangkau
- 2) Kendaraan bersih dan nyaman
- 3) Letak Raka Trans yang strategis
- 4) Kendaraan tidak mogok
- 5) Tersedia *Wi-Fi* dikendaraan
- 6) Bagasi luas dan nyaman
- 7) Kejelasan informasi yang diberikan
- 8) Supir dan karyawan ramah
- 9) Supir tidak ugal-ugalan
- 10) Tersedia tempat berhenti (*Rest Area*)
- 11) Tersedia promo bagi konsumen yang loyal
- 12) Keberangkatan tepat waktu
- 13) Tersedia fasilitas khusus konsumen

Variable karakteristik yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan berdasarkan keinginan para konsumen ada 13 variabel yang menjadi acuan untuk ditingkatkan. Berdasarkan rumusan masalah.

b. Variable dari pihak perusahaan Raka Trans yang ingin meningkatkan kualitas layanan di perusahaannya.

- 1) Letak Perusahaan
- 2) Design fasilitas dan infrastruktur
- 3) Kondisi kendaraan
- 4) Kualitas SDM

5) Kejelasan informasi dan pemesanan

6) Ketepatan waktu Keberangkatan

7) Biaya operasional

Variable karakteristik yang menjadi prioritas utama ada 7 variabel yang harus ditingkatkan dan perbaikan berdasarkan dari pihak perusahaan Raka Trans.

c. Adapun hasil perencanaan perbaikan kualitas layanan berdasarkan dari *Quality Function Deployment* (QFD).

- 1) Meningkatkan kualitas kepribadian & keterampilan Karyawan
- 2) Melakukan perawatan mobil sehingga mobil tetap keadaan baik
- 3) Meningkatkan kejelasan informasi dan pemesanan
- 4) Meningkatkan fasilitas dan menjaga kebersihan
- 5) Mempertahankan harga tiket yang disediakan
- 6) Melakukan pemindahan letak perusahaan yang strategis
- 7) Mempertahankan waktu jam kerja yang sudah optimal

Dari hasil rancangan perbaikan berdasarkan matriks *Quality Function Deployment* terdapat ada 3 yang harus di rancang atau diperbaiki yaitu, kondisi kendaraan, kualitas SDM dan letak perusahaan.

## Daftar Pustaka

- Christopher Lovelock, Jochen W, Jaky M., 2010 *Pemasaran Jasa Jilid I* Diterjemahkan dari bahasa *inggris* oleh Dian W, Devri B P, Penerbit Erlangga.
- Ficalora J P., & Cohen L. 2010. *Quality Function Deployment and Six Sigma: A QFD Handbook (2nd ed)*. [e-book] United States: Prentice Hall. Tersedia pada: [book.org](http://book.org) <[book.org/xyz/book/2378066/34034d](http://book.org/xyz/book/2378066/34034d)>. [Diakses 18 April 2018].
- Mc Leod, R. 2007. *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Malhorta,N.K., 2016. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. Jakarta: permata puri media.
- John Wiley & Sons, Inc., Publication, 2008. *Fundamentals of quality control and improvement*. Printed in the United States of America: USA
- John Wiley & Sons, Ltd, 2007,," *Service Management and Marketing*, Wiley, England.
- Suparman. 2008. *Mungkinkah Model "Servqual" di Terapkan di Pelayanan Kesehatan*. Dalam *Warta Widyaiswara*,Edisi Desember 2008.
- Sugiyono, 2012, " *Memahami Penelitian Kualitatif*", Bandung, ALFABET
- Rosnani Ginting, 2010, " *Perancangan Produk.Graha ilmu*, Yogyakarta
- Rahardjo Adisasmata, 2015,"*Analisis Kebutuhan Transportasi*, Garaha ilmu, Yogyakarta
- Tony Wijaya. 2018 *Manajemen Kualitas Jasa*, indeks, Jakarta barat.