

Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD)

Maulida Dwi Amelia*, Nugraha, Hirawati Oemar

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*maulidadwiamelia4@gmail.com, nugraha692016@gmail.com, hirawatio@yahoo.co.id

Abstract. PT. Bonli Cipta Sejahtera with the cookie trademark Ina Cookies is a pastry company that is very popular with consumers because it has a consistent taste and good product quality. The consumption of pastries in Indonesia starting in 2014 has increased by 33.31%. As the consumption of pastries in Indonesia increased, Ina Cookies experienced a decline in sales in 2017, while a competing company, namely JnC Cookies, experienced an increase in sales. Based on the decline in sales experienced by Ina Cookies, the research objectives were to identify factors that affect customer satisfaction, identify gaps between consumers and management at PT Bonli Cipta Sejahtera and provide suggestions for improvements to the service quality of PT Bonli Cipta Sejahtera to compete with other similar companies. . Based on the research objectives, the company needs to improve the quality of services provided to consumers. The research method used in this study to improve service quality is quality function deployment. The improvement design is carried out using quality function deployment. Based on the overall results of data processing, improvements need to be made to improve service quality to increase customer satisfaction. Proposed improvement plans can be made to increase Ina Cookies customer satisfaction. The suggestions given are making SOPs for employees, giving attractive promos to customers, giving rewards and punishments to employees for the work that has been done.

Keywords: Services Quality, Quality Function Deployment.

Abstrak. PT. Bonli Cipta Sejahtera dengan merek dagang kue kering Ina Cookies merupakan salah satu perusahaan kue kering yang sangat diminati oleh konsumen karena memiliki rasa yang konsisten dan kualitas produk yang baik. Konsumsi kue kering di Indonesia mulai tahun 2014 mengalami kenaikan sebesar 33,31%. Seiring meningkatnya konsumsi kue kering di Indonesia Ina Cookies mengalami penurunan penjualan pada tahun 2017, sementara perusahaan pesaing yaitu *JnC Cookies* mengalami peningkatan penjualan. Berdasarkan penurunan penjualan yang dialami oleh Ina Cookies didapatkan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mengidentifikasi kesenjangan antara konsumen dan manajemen pada PT Bonli Cipta Sejahtera dan memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan PT Bonli Cipta Sejahtera agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Berdasarkan tujuan penelitian perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *quality function deployment*. Rancangan perbaikan dilakukan dengan menggunakan quality function deployment. Berdasarkan

keseluruhan hasil pengolahan data perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Usulan rancangan perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Ina Cookies. Usulan yang diberikan yaitu pembuatan SOP untuk karyawan, pemberian promo menarik untuk pelanggan, memberikan reward dan punishment kepada karyawan atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Quality Function Deployment*.

1. Pendahuluan

Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) di tahun 2019 menunjukkan konsumsi kue kering/biskuit/semprong/cookies nasional pada tahun 2014-2018 menunjukkan rata-rata pertumbuhan konsumsi kue kering di Indonesia sebesar 33,31%. Meningkatnya permintaan akan kue kering diiringi dengan meningkatnya jumlah produsen kue kering nasional (Statistik Industri Manufaktur, 2019). Salah satu industri kue kering di Bandung yaitu PT. Bonli Cipta Sejahtera (BCS) atau yang dikenal dengan nama jual Ina Cookies juga mengalami persaingan dengan perusahaan kue kering lainnya. Pada tahun 2019 Ina Cookies mengalami penurunan 1,21% dari tahun 2018. Penurunan penjualan pada Ina Cookies tidak terjadi pada perusahaan pesaing karena perusahaan yang menjadi pesaing utama Ina Cookies yaitu JnC Cookies mengalami kenaikan penjualan. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian penjualan diketahui terdapat beberapa keluhan pelanggan kepada customer care Ina Cookies, di antaranya pelanggan merasa karyawan bagian penjualan kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan waktu pelayanan yang diberikan kurang cepat. Untuk mengetahui penyebab penurunan penjualan dilakukan survei pendahuluan dengan cara menyebarkan kuesioner yang mencakup produk dan pelayanan pada pelanggan Ina Cookies.

Berdasarkan data kuesioner diketahui bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor yang mempengaruhi penurunan penjualan. Karenanya perlu diketahui faktor apa saja yang memberi pengaruh cukup besar kepada kepuasan pelanggan Ina Cookies dan mengetahui kesenjangan antara konsumen, manajemen pada perusahaan serta memberikan usulan perbaikan dilakukan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan di perusahaan agar Ina Cookies dapat mempertahankan pelanggannya serta meningkatkan penjualan melalui kepuasan pelanggan. Penerapan usulan perbaikan menggunakan pendekatan *quality function deployment* (QFD) bertujuan untuk merancang perbaikan atribut yang dapat diukur secara visual dari pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, untuk memfasilitasi pengembangan kualitas pelayanan pada perusahaan berdasarkan pendapat konsumen mengenai kebutuhan dan keinginan mereka (Naspetti, dkk., 2015).

2. Landasan Teori

Kualitas yaitu totalitas fitur dan keistimewaan pada produk maupun jasa berdasarkan kegunaannya guna membuat pelanggan menyatakan atau menyiratkan kepuasan atas kebutuhannya (Kotler, 2009). Menurut Kotler (2000) jasa atau service adalah berbagai macam bentuk kegiatan atau usaha yang disediakan dari satu pihak untuk pihak lain biasanya tidak terlihat dan juga tidak dapat dimiliki. QFD merupakan kepanjangan dari *Quality Function Deployment* adalah proses yang terdapat dalam struktur siklus pengembangan (Bossert, 1991). QFD adalah praktik perancangan proses untuk menanggapi kebutuhan pelanggan. QFD dapat membantu perusahaan untuk mewujudkan kebutuhan pelanggan. QFD dapat membuat perusahaan mengutamakan kebutuhan pelanggan, mencapai efektivitas yang maksimum dengan menemukan ide inovatif berdasarkan kebutuhan pelanggan dan melakukan perbaikan pada saat melakukan proses. QFD juga merupakan praktik memperbaiki proses agar perusahaan dapat menciptakan sesuatu yang melebihi ekspektasi pelanggan (Diana dan Tjiptono, 2001).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *Quality Function Deployment* (QFD) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Ina Cookies dapat ditingkatkan dengan memperketat training karyawan baru, memaksimalkan penggunaan teknologi informasi untuk menanggapi kritik dan saran, meningkatkan penerapan SOP agar karyawan bekerja dengan baik, memberikan reward dan punishment kepada karyawan berdasarkan kinerja karyawan, memberikan penawaran yang menarik kepada konsumen dan melakukan evaluasi karyawan secara berkala.

5. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Ina Cookies:

1. Membuat SOP untuk karyawan yang menangani langsung pelanggan.
2. Mengevaluasi karyawan secara berkala dan hasil evaluasi dapat dijadikan bahan acuan untuk memberikan reward ataupun punishment kepada karyawan.
3. Memaksimalkan teknologi informasi seperti menyediakan call center yang selalu tersedia untuk menerima keluhan pelanggan.
4. Memberikan penawaran yang menarik kepada pelanggan seperti diskon dan paket bundling yang lebih murah dibandingkan membeli produk dengan harga satuan.
5. Manajemen Ina Cookies juga dapat melakukan training yang lebih ketat kepada karyawan baru, agar dapat melayani pelanggan dengan maksimal.

Daftar Pustaka

- [1] Bossert, J. L. (1991). *Quality function deployment: a practitioner's approach*. ASQC Quality Press.
- [2] Diana, A. dan Tjiptono, F., 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- [3] Kotler, P., 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium. New Jersey: Prentice Hall Intl, Inc.
- [4] Kotler, P., 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- [5] Naspetti, S., Alberti, F., & Solfanelli, F., 2015. *Quality function deployment in the organic animal food sector: Application to poultry meat*. *Italian Journal of Animal Science*, 14(3) Tersedia pada: <<http://dx.doi.org/10.4081/ijas.2015.4050>> [Diakses 01 Juli 2020].