

Perancangan Layanan Jasa Pengiriman Paket PT. JNE Bandung Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Unggul Purbojati*, Yan Orgianus, Asep Nana Rukmana

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

*unggulpurbojati@gmail.com, yorgianus@yahoo.co.id, an.rukmana@gmail.com

Abstract. Currently the competition for package delivery services is getting tighter, namely with the emergence of many similar package delivery companies. PT. JNE Bandung is a package delivery service company that has long been established. In the last few years of his business journey there have been several problems and several things that are often complained of by customers, including lost packages, damaged packages, wrong delivery destinations, etc. The existence of complaints from customers shows that the quality of service available at PT. JNE Bandung needs to be improved again. The purpose of this research is a). Maximizing the services desired and needed by customers at PT. JNE Bandung and; b). repair unsatisfactory service design at PT. JNE Bandung. The method used is the Quality Function Deployment (QFD) method. The Quality Function Deployment (QFD) method is a planning used to improve the process of package delivery flow and delivery systems in the company and is defined as a structured methodology for the planning process for product and service development planning. Through the collection of information in the form of customer voices that are grouped into specifications of customer needs and desires through the process of linking each variable so that the design process is improved maximally and satisfies the customer.

Keywords: Service, Services, QFD.

Abstrak. Saat ini persaingan layanan jasa pengiriman paket semakin ketat yaitu dengan banyak bermunculannya perusahaan-perusahaan pengiriman paket yang sejenis. PT. JNE Bandung merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman paket yang sudah lama didirikan. Dalam beberapa tahun terakhir perjalanan usahanya terdapat beberapa kendala dan beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh pelanggan antara lain paket yang hilang, paket yang rusak, terjadi salah tempat pengiriman tujuan, dan lain-lain yang mengakibatkan terjadinya penurunan pelanggan. Adanya komplain dari pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada PT. JNE Bandung perlu ditingkatkan lagi. Tujuan penelitian ini adalah a).memaksimalkan layanan yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan di PT. JNE Bandung dan; b).perbaikan rancangan layanan yang kurang memuaskan pada PT. JNE Bandung. Metode yang digunakan adalah metode Quality Function Deployment (QFD). Metode Quality Function Deployment (QFD) sebagai perencanaan yang digunakan untuk memperbaiki proses alur pengiriman paket dan sistem pengiriman yang ada di perusahaan dan diartikan sebagai suatu metodologi terstruktur proses perencanaan pengembangan produk maupun jasa. Melalui pengumpulan informasi berupa suara pelanggan yang dikelompokkan kedalam spesifikasi

kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui proses keterkaitan setiap variabel sehingga proses rancangan yang diperbaiki maksimal dan memuaskan bagi pelanggan.

Kata Kunci: Layanan, Jasa, QFD.

1. Pendahuluan

Persaingan yang ketat antar perusahaan di dalam duni perindustrian terutama pada bidang pengiriman paket menuntut perusahaan untuk melakukan pengiriman secara cepat dan tepat sehingga mutu pelayanan pengiriman paket barang maupun uang harus maksimal. Pelayanan jasa yang kurang baik, dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan pelanggan jika tidak ditanggapi, sehingga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Jika tidak dilakukan perbaikan pelayanan dan keluhan pelanggan semakin bertambah mengakibatkan pelanggan beralih ke perusahaan jasa pesaing. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Memaksimalkan layanan yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan di PT. JNE Bandung.
2. Perbaiki rancangan layanan yang kurang memuaskan pada PT. JNE Bandung yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan menggunakan metode QFD.

2. Landasan Teori

Kualitas pelayanan (service quality) diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang didapatkan dari perusahaan sesuai atau tidaknya pelayanan yang diterima mereka sesuai harapan atau inginkan menurut atribut pelayanan suatu perusahaan. Jasa yang didapatkan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitasnya dapat dikatakan baik atau memuaskan, dan jika melampaui harapan pelanggan, Kualitas pelayanan hal yang sangat penting untuk perusahaan jasa dalam mempengaruhi serta menaikkan kepuasan pelanggan.

Quality Function Deployment

Quality Function Deployment adalah suatu metodologi terstruktur yang digunakan untuk proses perencanaan pengembangan produk maupun jasa dalam menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Fokus utama dari QFD yaitu terletak pada suara konsumen, serta mengikutsertakan pelanggan dimana proses pengembangan layanan yang efektif. Filosofi yang mendasari adalah bahwa pelanggan belum puas dengan pelayanan meskipun layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan bila pelanggan tidak menginginkan layanan tersebut. (Agus Dudung, 2012: 139). Adapun tujuannya adalah:

Dengan adanya tujuan penelitian yang ingin dicapai, langkah untuk penelitian yang harus ditempuh dalam pengembangan perancangan suatu pelayanan untuk metode Quality Function Deployment ini adalah:

1. Identifikasi Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan
Menerjemahkan identifikasi kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan teknik (technical requirements), dengan langkah:
 - Menetapkan pelayanan yang dikembangkan.
 - Membuat kuesioner terbuka untuk mengetahui suara pelanggan.
 - Menerjemahkan suara pelanggan untuk mengetahui hubungan.
2. Evaluasi Produk Layanan
Menerjemahkan evaluasi kebutuhan-kebutuhan serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, dengan langkah:
 - Pembuatan kuesioner tertutup.
 - Melakukan Pretest.
 - Melakukan pengujian validitas, reliabilitas, dan pengujian kecukupan data.
 - Penyebaran kuesioner tertutup.

- Pehitungan nilai kepentingan perusahaan.
 - Evaluasi variabel pesaing
3. Perencanaan Produk Layanan

Mengidentifikasi langkah dan proses perhitungan serta menerjemahkan karakteristik proses, dengan langkah:

 - Menentukan batasan dan spesifikasi perancangan.
 - Penentuan karakteristik teknik.
 4. Perencanaan Pengendalian Proses (Process Planning Control)
 - Menetapkan House Of Quality untuk mengendalikan karakteristik proses serta memberikan perancangan perbaikan, dengan langkah:
 - Mengembangkan matriks perencanaan produk layanan (Fasa 1)
 - Mengembangkan matriks perencanaan karakteristik komponen (Fasa 2)
 - Mengembangkan matriks Perencanaan proses mengidentifikasi hubungan diantara karakteristik pelayanan dan proses (Fasa 3).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan perhitungan slovin, dimana pelanggan pada tahun 2019 sebanyak 62856 pengguna jasa. Berikut merupakan perhitungan penentuan jumlah sampel yang diuraikan dibawah ini:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{62586}{1+62586(0,05^2)} \\
 &= 397,45 \approx 398 \text{ Sampel Minimum}
 \end{aligned}$$

Keterangan

N = Total Pelanggan

e = error margin (5% = 0,05)

Hasil penyebaran kuesioner terbuka berupa jawaban mengenai pertanyaan yang dijawab responden kemudian diklarifikasi berdasarkan pernyataan yang serupa oleh responden dalam pelayanan dan mengenai faktor-faktor apa yang perlu diperhatikan dalam upaya modifikasi perbaikan layanan PT. JNE Bandung. Kemudian pernyataan-pernyataan tersebut dikelompokkan menjadi atribut yang menyatakan atribut kebutuhan dan keinginan berdasarkan dimensi kualitas jasa (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness & Assurance) yang ditunjukkan pada Tabel 1.

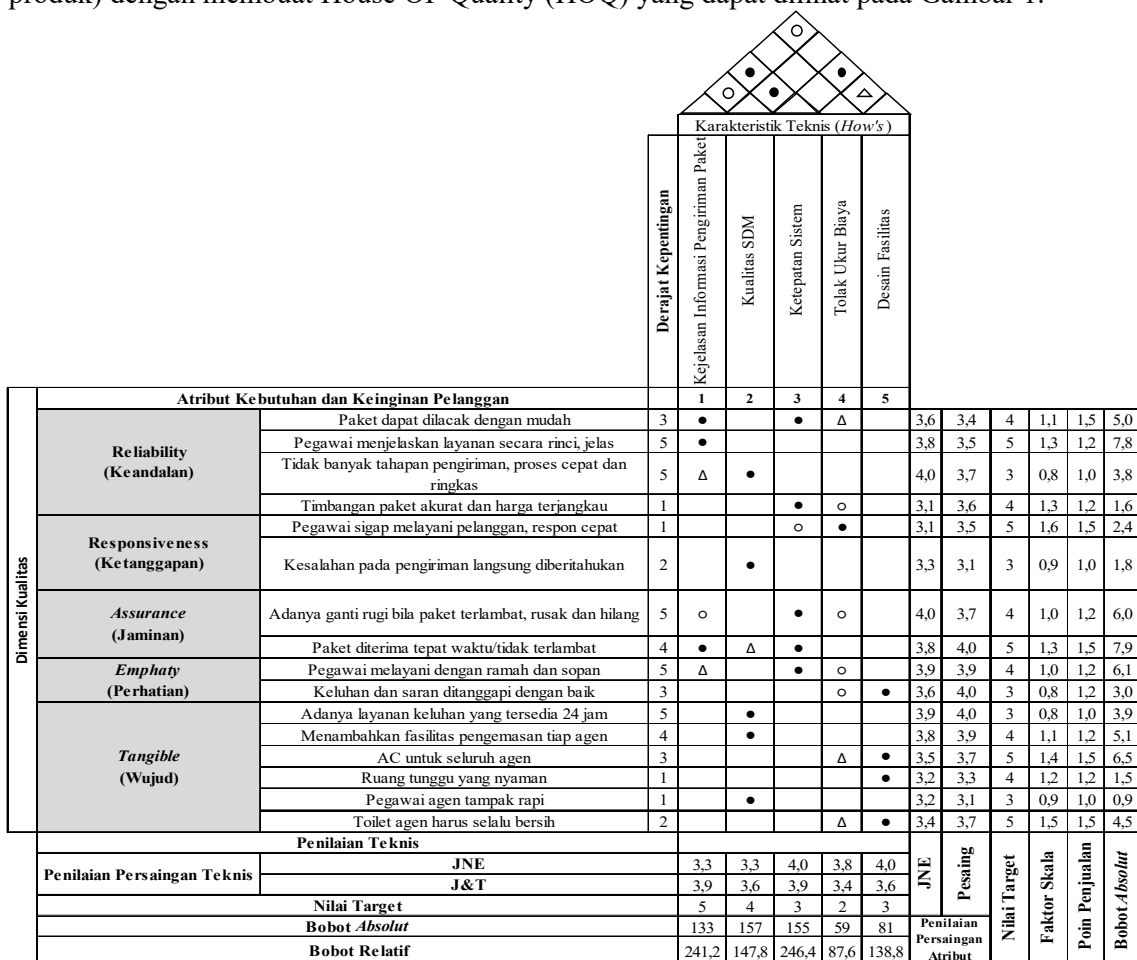
Tabel 1. Hasil Pengelompokkan Data Atribut Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

No	Jawaban Responden	Dimensi Kualitas Jasa
1	Paket dapat dilacak dengan mudah	<i>Reliability</i> (Keandalan)
2	Pegawai menjelaskan layanan secara rinci, jelas	
3	Tidak banyak tahapan pengiriman, proses cepat dan ringkas	
4	Timbangan paket akurat dan harga terjangkau	
5	Pegawai sigap melayani pelanggan, respon cepat	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
6	Kesalahan pada pengiriman langsung diberitahukan	

Lanjutan Tabel 1. Hasil Pengelompokkan Data Atribut Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

No	Jawaban Responden	Dimensi Kualitas Jasa
7	Adanya ganti rugi bila paket terlambat, rusak dan hilang	Assurance (Jaminan)
8	Paket diterima tepat waktu/tidak terlambat	
9	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan	Emphaty (Perhatian)
10	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	
11	Adanya layanan keluhan yang tersedia 24 jam	Tangible (Wujud)
12	Menambahkan fasilitas pengemasan tiap agen	
13	AC untuk seluruh agen	
14	Ruang tunggu yang nyaman	
15	Pegawai agen tampak rapi	
16	Toilet agen harus selalu bersih	

Berikut ini akan ditampilkan hasil pengolahan data QFD fasa 1 (matrik perencanaan produk) dengan membuat House OF Quality (HOQ) yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Fasa 1 (Matriks Layanan Produk)

Tabel 2. Usulan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. JNE Bandung

Usulan Prioritas Perbaikan Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. JNE Bandung	Rekomendasi Perbaikan PT. JNE Bandung	Ditunjukkan ke-
Ketepatan Sistem	Sistem yang sederhana dengan tahapan yang mudah	Departemen Pelayanan
	Evaluasi kesalahan menjadi prioritas perbaikan	
	Data pelacakan paket harus selalu akurat dan dicek rutin	
Layanan Informasi	Menyediakan akses pelacakan 24 jam	Departemen Cust. Service dan
	Memaksimalkan <i>server</i> pelacakan	
	Mensinkronkan dengan informasi pelacakan <i>e-commerce</i>	
Kualitas SDM	Selalu cepat tanggap menanggapi respon	Departemen SDM
	Pelatihan untuk karyawan terutama karyawan baru	
	Melakukan evaluasi kerja secara berkala	
Fasilitas Pelayanan	Pemeliharaan secara berkala fasilitas di agen dan cabang	Departemen Pengelolaan
	Pemerataan fasilitas di agen dan cabang JNE	

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian tugas akhir dengan judul “Perancangan Layanan Jasa Pengiriman Paket PT. JNE Bandung Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)” mengkaji mengenai perbaikan modifikasi pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Dalam mengidentifikasi permasalahan digunakan metode Quality Function Deployment yang kemudian membuat prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Tujuan penelitian dilakukan untuk memperbaiki secara modifikasi pelayanan yang sudah ada sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan menurunkan jumlah keluhan ke perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk memaksimalkan layanan kepada pelanggan perlu dilakukan a).pengiriman barang dibuat agar tepat waktu, b).harga pengiriman barang dibuat terjangkau, c).adanya garansi jaminan barang yang hilang dan rusak, d).adanya respon karyawan yang cepat, e).adanya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, f).dibuatkan prosedur pengiriman yang lebih mudah, g).PT. JNE dibuat menjadi lebih bersih dan nyaman, h).barang bebas dari kerusakan, i).alat timbang paket di tera secara berkala agar terjaga keakuratannya, j).karyawan dilatih dan dididik agar menjadi lebih sopan dan ramah, k).dibuatkan kejelasan informasi status pengiriman.
2. Perbaikan rancangan layanan yang kurang memuaskan pada PT. JNE Bandung dilakukan dengan cara:
 - Memperbaiki rancangan system pengiriman paket agar lebih tepat dengan demikian kesalahan menjadi minimal.
 - Menyiapkan layanan informasi yang selalu tersedia.
 - Meningkatkan kualitas SDM agar lebih bermutu, dan
 - Melengkapi fasilitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- [1] Cohen L. 2015. Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You, Massachusset. Addison-Wesley Publishing Company.
- [2] Dudung, Agus. 2012. “Merancang Produk”. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- [3] Haming, M., dan Nurmajamuddin. 2011. “Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan jasa, Bumi Aksara, Jakarta.
- [4] Tjiptono. F dan Candra., 2005. Service Quality and Satisfaction, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [5] Zeithaml, Bitner. 2013. “Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm”, International Edition, Singapore: McGraw-Hill.