

Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi untuk Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

Rahmat Hidayat*, Yan Orgianus, Asep Nana Rukmana

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

*rahmathidayat.s2.2015@gmail.com, yorgianus@yahoo.co.id, an.rukmana@gmail.com

Abstract. Along with the increasing competition in the transportation world today, companies are required to have a competitive advantage in order to survive so that they become a quality company. The problems faced by X Trans are such as facilities and then the departure time is not exactly according to the predetermined schedule. Identifying service quality variables and customer expectations as well as service variables that must be prioritized in X Trans so that it can be seen the quality of service provided to customers. Designing service quality improvements in X trans based on QFD. Based on the dimensions of TERRA, namely, Strategic X Trans Lay Tangibles, spacious and comfortable luggage, clean and comfortable vehicles. Empathy affordable ticket prices. The reliability of the vehicle does not break down, the clarity of the information provided, the departure on time. Responsiveness is available a stop (Rest Area), special facilities for consumers are available, promos are available for loyal consumers and Assurance of friendly drivers and employees, drivers are not reckless. The QFD method in the first phase of transportation service attribute products forms a matrix row and technical characteristics form a matrix column, Each matrix cell shows a potential relationship between technical characteristics and consumer needs, the second phase components At this stage the technical characteristics will change into needs and component characteristics to form a matrix column, The third phase of the process of transportation service processes is obtained by direct observation of the sequence of service processes carried out by X Trans and the fourth phase in this production planning matrix contains information about the resource requirements needed to be able to create a production planning matrix. So the conclusion is to increase Personality quality & employee skills, carry out car maintenance so that the car remains in good condition, Increase clarity of information and reservations, improve facilities and maintain cleanliness, maintain ticket prices provided, relocating strategic company locations and maintaining optimal working hours.

Keywords: Quality of X Trans transportation services, 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. Permasalahan yang di hadapi X Trans yaitu seperti fasilitas kemudian waktu keberangkatan tidak tepat dengan jadwal yang telah ditentukan. Mengidentifikasi variabel kualitas layanan dan harapan pelanggan serta variabel layanan yang harus diprioritaskan di X Trans

sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Merencanakan perbaikan quality layanan di X trans berdasarkan QFD. Berdasarkan dimensi TERRA yaitu, Tangibles Letak X Trans yang Strategis, Bagasi luas dan nyaman, Kendaraan bersih dan nyaman. Empathy harga tiket terjangkau. Reliability kendaraan tidak mogok, kejelasan informasi yang diberikan, keberangkatan tepat waktu. Responsiveness tersedia tempat berhenti (Rest Area), tersedia fasilitas khusus konsumen, tersedia Promo bagi konsumen yang loyal dan Assurance supir dan karyawan ramah, Supir tidak ugal-ugalan. Metode QFD fase pertama produk atribut jasa transportasi membentuk baris matriks dan karakteristik teknis membentuk kolom matriks, Setiap sel matriks menunjukkan hubungan potensial diantara karakteristik teknis dengan kebutuhan konsumen, fase kedua komponen Pada tahap ini karakteristik teknis akan berubah menjadi kebutuhan dan karakteristik komponen membentuk kolom matriks, fase ketiga proses proses pelayanan jasa transportasi yang didapatkan dengan pengamatan secara langsung mengenai urutan proses pelayanan jasa yang dilakukan oleh X Trans dan fase keempat dalam matriks perencanaan produksi ini terdapat informasi mengenai kebutuhan sumber daya yang dibutuhkan untuk dapat membuat matrik perencanaan produksi. Maka kesimpulannya yaitu meningkatkan kualitas kepribadian & keterampilan Karyawan, melakukan perawatan mobil sehingga mobil tetap keadaan baik, Meningkatkan kejelasan informasi dan pemesanan, meningkatkan 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 X Trans, Quality Function Deployment (QFD).

1. Pendahuluan

Meningkatnya potensi wisata yang ada di kota Bandung bisa berdampak pada kebutuhan jasa transportasi. Perusahaan jasa transportasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing untuk meraih konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen harus dijaga dan terus ditingkatkan agar citra perusahaan menjadi lebih baik. Komponen yang sangat penting diantaranya adalah dengan meningkatkan pelayanan, kenyamanan dan kepuasan terhadap konsumen. Perusahaan harus memiliki strategi supaya kepuasan konsumen terwujud secara maksimal dan mendapatkan rasa nyaman dan aman menggunakan layanan yang kita berikan.

Banyaknya pesaing dalam bisnis transportasi ini maka juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena konsumen akan memiliki ekspektasi yang tinggi juga, maka dari itu kita harus dapat memenuhi ekspektasi yang diberikan konsumen. Memahami permintaan pelanggan kebutuhan, keinginan, dan kebutuhan maka akan menjadi masukan yang baik untuk perusahaan supaya bisa merancang strategi yang tepat. Maka begitu dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Jumlah Penumpang Perusahaan Travel Jenis Shuttle Service di Bandung Periode Tahun 2016-2019

Nama Travel	Jumlah Penumpang per Tahun (Orang)			
	2016	2017	2018	2019
Baraya Travel	877.500	869.400	867.600	874.900
Xtrans	437.299	445.202	440.542	439.993
Daytrans	363.962	368.645	371.001	376.503

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, Xtrans masih berada dibawah kompetitornya yang lain. Jumlah penumpang pertahun competitor bisa dua kali lipat lebih besar daripada Xtrans, banyak faktor yang mengakibatkan ini terjadi, oleh karna itu kita dapat meminimalisir faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan dengan cara meningkatkan pelayanan di semua cabang Xtrans, dan bisa meningkatkan kembali konsumen yang menggunakan jasa transportasi Xtrans.

Xtrans, banyak faktor yang mengakibatkan ini terjadi, oleh karna itu kita dapat meminimalisir faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan dengan cara meningkatkan pelayanan di semua cabang Xtrans, dan bisa meningkatkan kembali konsumen yang menggunakan jasa transportasi Xtrans.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, dibuat beberapa rumusan masalah mengenai kepuasan pelayanan yang di berikan oleh X-Trans Travel sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang ada di X-Trans Travel, Variabel layanan apa saja yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan berdasarkan sudut pandang pelanggan ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini dalam rangka mendapatkan sebuah pelayanan jasa yang memberikan kepuasan terhadap konsumen Sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi variabel kualitas layanan dan harapan pelanggan serta variabel layanan yang harus diprioritaskan di X-Trans Travel sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Merancangan perbaikan quality layanan di X-Trans Travel berdasarkan QFD.

PEMBATASAN MASALAH

Agar pembahasan dan pemecahan masalah menjadi terarah, sempurna, dan mendalam maka diperlukan pembatasan lingkup penelitian ini yaitu:

1. Responden pada penelitian ini adalah konsumen Travel X Trans yang berusia 17-60 Tahun.
2. Penelitian ini dilakukan pada X Trans dibawah pengoprasian di cabang Cihampelas.
3. Periode penelitian antara tahun 2018-2019.

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 taapannya 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 dengan tingkat kesalahan 5%, dengan pelanggan pada tahun 2019 sebanyak 435589 pengguna jasa berikut perhitungan jumlah sample yang diuraikan dibawah ini:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{435589}{1+435589(0,05^2)} \\
 &= 400 \text{ Sampel}
 \end{aligned}$$

Keterangan

N = Total Pelanggan

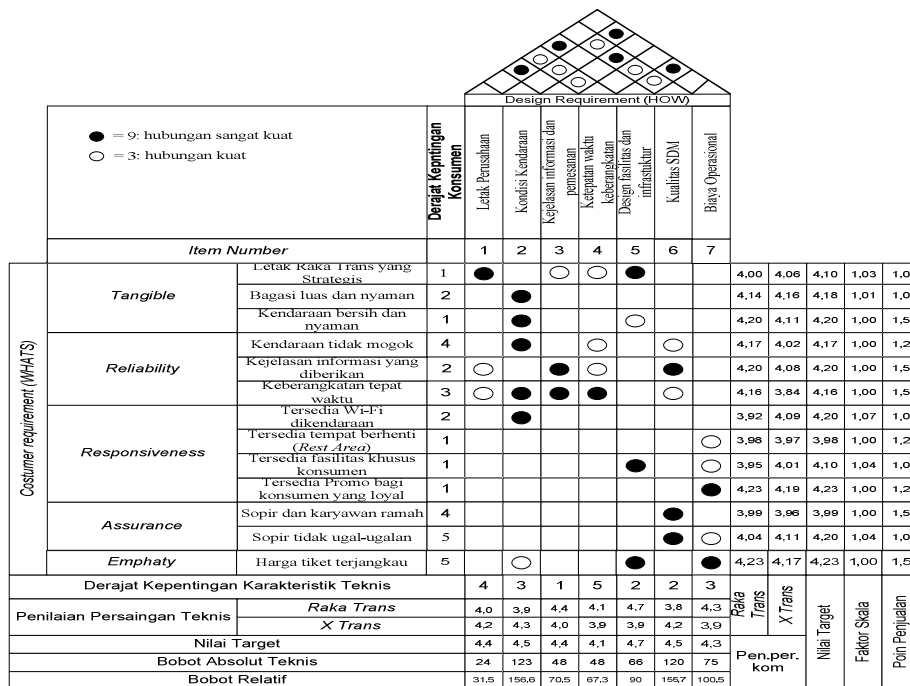
e = Tingkat keakuratan / error margin

Setelah pengkategorian dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan, kemudian didapatkan hasil dari identifikasi variabel pernyataan karakteristik teknik yang menjelaskan tentang variabel-variabel apa saja yang berkaitan.

Tabel 2. Data Atribut Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan

No	Pernyataan	Keterangan
1	Harga tiket terjangkau	Harga yang murah
2	Kendaraan bersih dan nyaman	Kebersihan kendaraan dan loket
3	Letak X Trans yang strategis	Letak X TRANS yang mudah dijangkau pelanggan
4	Kendaraan tidak mogok	Kendaraan yang bagus
5	Tersedia Wi-Fi dikendaraan	Tersedia fasilitas di kendaraan Wi-fi dan StopKontak
6	Bagasi luas dan nyaman	Bagasi yang besar dan aman untuk barang bawaan
7	Kejelasan informasi yang diberikan	Informasi jelas yang diberikan karyawan
8	Sopir dan karyawan ramah	Keramahan dari sikap sopir dan karyawan selama melayani pelanggan
9	Sopir tidak ugal-ugalan	Sopir tidak sakit, selama diperjalanan sopir tidak ugal-ugalan
10	Tersedia tempat berhenti (<i>Rest Area</i>)	Berhenti ditempat yang telah disediakan
11	Tersedia promo bagi konsumen yang loyal	Promo bagi konsumen yang sering menggunakan jasa X Trans
12	Keberangkatan tepat waktu	Waktu keberangkatan tepat waktu
13	Tersedia fasilitas khusus konsumen	Tersedianya snack / minuman

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)

Berdasarkan yang telah diteliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap kepuasan pelanggan di X Trans dengan menggunakan pengembangan matriks perencanaan Quality Function Deployment (QFD). Dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

<i>Proposed improvement of transportation services for X Trans based on QFD</i>	Usulan Perbaikan
Meningkatkan kualitas kepribadian & keterampilan Karyawan	ada dua opsi yang harus dilakukan atau diperhatikan agar karyawan menjadi aset produktif untuk perusahaan, yaitu: aspek kepribadian dan aspek etos kerja. Bila kepribadian dan etos kerja karyawan dilatih dan disempurnakan secara terus-menerus, maka karyawan secara konsisten mampu bekerja dengan lebih profesional. Karyawan mampu memimpin diri sendiri untuk melaksanakan pekerjaan dengan berkualitas. Peserta mampu meningkatkan kesadaran untuk meningkatkan kualitas emosi positif di tempat kerja. Peserta mampu memperkuat disiplin diri dan patuh pada aturan kerja.
Melakukan perawatan mobil sehingga mobil tetap keadaan baik	Teknis melakukan perawatan mobil sebelum mulai perjalanan, hal hal yang harus dilakukan secara rutin yaitu seperti perawatan, perbaikan mesin kendaraan sebaiknya dilakukan setiap keberangkatan atau secara berkala , mengganti oli secara rutin, menjaga kebersihan kendaraan sehingga konsumen merasa nyaman disaat perjalanan jauh. X Trans sebaiknya berkerja sama degan bengkel sehingga dengan adanya kerja sama tersebut bisa lebih mudah untuk merawat kendaraan.
Proposed improvement of transportation services for X Trans based on QFD	Usulan Perbaikan
Meningkatkan fasilitas dan menjaga kebersihan	Meningkatkan fasilitas yang ada di X Trans, seperti tersedianya TV di ruang tunggu, minuman khusus konsumen, adanya wi-fi di ruang tunggu, tersedianya tong sampah di ruang tunggu maupun didalam kendaraan.
Meningkatkan kejelasan informasi dan pemesanan	Meningkatkan kejelasan informasi dari pihak X Trans yang mana masih menggunakan pemesanan tiket secara manual, diusahakan pemesanan melalui aplikasi online untuk mempermudah konsumen / berkerja sama dengan Traveloka supaya berinterkasi secara efisien dan untuk pemesanan langsung ditempat sebaiknya menggunakan metode digital untuk memudahkan pendataan dan bisa membantu mempermudah statistik peningkatan atau penurunan
Mempertahankan harga tiket yang disediakan	Mempertahankan harga tiket yang disediakan oleh pihak X Trans, dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen harga yang di tawarkan oleh X Trans cukup terjangkau bagi kalangan bawah maupun menengah. Untuk harga tiket X Trans yaitu (Rp.130.000) untuk dewasa, (Rp. 100.000) untuk anak-anak. untuk Baraya Travel bandung-serang-cilegon, transit terlebih dahulu di jakarta, bandung ke jakarta (Rp. 100.000), jakarta-serang (Rp. 70.000), jakarta-cilegon (Rp. 80.000).
Melakukan pemindahan letak perusahaan yang strategis	Melakukan pemindahan letak perusahaan X Trans yang strategis, letak outlet X Trans yaitu di Jl. Tamansari No.19A Bandung, letak outlet yang saat ini bisa dikatakan jauh dari keramaian sehingga banyak konsumen yang tidak mengetahuinya. sebaiknya lokasi travel X Trans ini harus mencari tempat yang strategis, minsalnya dekat dengan pusat perbelanjaan yang ramai dikunjungi, menambahkan outlate / cabang dekat pintu tol.
Mempertahankan waktu jam kerja yang sudah optimal	Pada saat ini X Trans sudah optimal dalam keberangkatan maupun jam kerja, mereka beroperasi setiap hari dari jam 07:30-20.00 Wib.

4. 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 X Trans.

1. Variabel jasa pelayanan transportasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di X Trans.
 - Harga tiket terjangkau
 - Kendaraan bersih dan nyaman
 - Letak X 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
 - Tersedia fasilitas khusus konsumen

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

2. Variable dari pihak perusahaan X Trans yang ingin meningkatkan kualitas layanan di perusahaannya.
 - Letak Perusahaan
 - Design fasilitas dan infrastruktur
 - Kondisi kendaraan
 - Kualitas SDM
 - Kejelasan informasi dan pemesanan
 - Ketepatan waktu Keberangkatan
 - Biaya operasional

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

3. Adapun hasil perencanaan perbaikan kualitas layanan berdasarkan dari Quality Function Deployment (QFD).
 - Meningkatkan kualitas kepribadian & keterampilan Karyawan
 - Melakukan perawatan mobil sehingga mobil tetap keadaan baik
 - Meningkatkan kejelasan informasi dan pemesanan
 - Meningkatkan fasilitas dan menjaga kebersihan
 - Mempertahankan harga tiket yang disediakan
 - Melakukan pemindahan letak perusahaan yang strategis
 - 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

- [1] Christopher Lovelock, Jochen W, Jaky M., 2010 Pemasaran Jasa Jilid I Diterjemahkan dari bahasa inggris oleh Dian W, Devri B P, Penerbit Erlangga.
- [2] 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: B-ok.org <b-ok.xyz/book/2378066/34034d>. [Diakses 18 April 2018].
- [3] Mc Leod, R. 2007. Management Information Systems. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.

- [4] Malhorta, N.K., 2009. Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1. Jakarta: permata puri media.
- [5] Purdiansyah, R, 2016. Pengertian Sejarah dan Manfaat SPSS. Program Statistik SPSS.[blog]12augustus.Tersediapada:<<http://dewipuspitaa.blogspot.com/2016/08/pengertian-sejarah-dan-manfaat-spss.html>>[Diakses 14 desember 2018].
- [6] John Wiley & Sons, Inc., Publication, 2008. Fundamentals of quality control and improvement. Printed in the United States of America: USA.
- [7] John Wiley & Sons, Ltd, 2007,” Service Management and Marketing, Wiley, England.
- [8] Suparman. 2008. Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta Widyaiswara,Edisi Desember 2008.
- [9] Sugiyono, 2012, “Memahami Penelitian Kualitatif”, Bandung, ALFABET
- [10] Rosnani Ginting, 2010, “Perancangan Produk.Graha ilmu, Yogyakarta
- [11] Rahardjo Adisasmata, 2015, “Analisis Kebutuhan Transportasi, Garaha ilmu, Yogyakarta
- [12] Tony Wijaya. 2018 Manajemen Kualitas Jasa, indeks, Jakarta barat.