

Analisis Pengendalian Kualitas Jasa Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus pada Siliwangi Trans Shuttle di Kota Sukabumi)

¹ Abdillah Kusna

¹Prodi Manajemen, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: ¹abdillahkusna@yahoo.co.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mempelajari, serta menganalisa pengendalian kualitas jasa Siliwangi Trans Shuttle di kota Sukabumi. manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan referensi bagi perusahaan dan juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian dengan metode dan permasalahan yang sama. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sebagai objek penelitian adalah pengendalian kualitas jasa pada Siliwangi Trans Shuttle di kota Sukabumi. teknik pengumpulan data melalui studi lapangan yang meliputi wawancara, kuesioner dan observasi. Tehnik analisa data yang digunakan adalah analisis pengendalian kualitas jasa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. *Quality Function Deployment*, menunjukkan bahwa pengendalian kualitas jasa pada Siliwangi Trans Shuttle belum dijalankan dengan baik. Serta aktifitas perusahaan belum tersusun dengan rapih. *House of Quality* karena dalam gambar *House of Quality* kita bisa melihat secara keseluruhan yang berasal dari identifikasi masalah perusahaan dengan menggunakan *Quality Function Deployment*.

Kata kunci : *Quality Function Deployment*

A. Pendahuluan

Dunia bisnis travel atau shuttle khususnya di kota besar atau daerah-daerah kini semakin menjamur, banyak perusahaan travel atau shuttle baru yang bermunculan setiap tahunnya. Hal ini merupakan salah satu dampak dari ke tidak nyamanan dengan transportasi umum lainnya seperti bis antar kota akhir-akhir ini yang salah satunya rawan kejahatan. Maka dari itu tampaknya dianggap sebagai suatu peluang bisnis yang cukup besar bagi para *entrepreneur* jasa transportasi.

Dengan banyaknya perusahaan travel atau shuttle baru bermunculan tentu saja menimbulkan persaingan, sebagai dampak dari persaingan seperti armada, fasilitas-fasilitas dan pelayanan menarik yang ditawarkan. Banting harga pun dilakukan bahkan ada yang menawarkan dengan harga relatif murah, dan diberikan diskon untuk pelajar dan mahasiswa. Pelayanan tetap berangkat sesuai jadwal walaupun penumpang hanya berjumlah satu orang atau kosong sekalipun. Melihat banyak kesuksesan yang diraih para pemula di dunia travel atau shuttle, melahirkan banyak pemula di dunia bisnis ini untuk memberikan fasilitas bagi para penumpang diantaranya dengan tujuan tertentu.

Sebagai pemula di bidang angkutan transportasi darat khususnya bisnis Siliwangi Trans Shuttle merupakan salah satu perusahaan angkutan darat yang baru memulai bisnisnya dan langsung mempunyai tempat di masyarakat khususnya warga kota Sukabumi Cianjur Bandung dan sebaliknya. Siliwangi Trans Shuttle dalam hal ini adalah perusahaan yang mengalami keuntungan cukup signifikan akibat belum banyak persaingan yang ketat dari para pesaingnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola shuttle yaitu bapak Andri Firmansyah mengatakan bahwa di awal Siliwangi Trans Shuttle launching pada tanggal 27 Desember 2013, armada yang waktu itu hanya beroperasi hanya 1 unit selanjutnya

jarak antara sebulan armada ditambah 1 unit lagi dan pada awal maret 2014 armada ditambah 2 unit lagi yang menjadikan jumlah armada 4 unit dengan tambahan armada cadangan 1 unit. Awalnya keberangkatan setiap 4 jam sekali dimulai dari pukul 07.00 dan keberangkatan lagi pada pukul 11.00 lalu pukul 15.00 dan terakhir pukul 19.00, namun setelah armada ditambah 3 unit lagi dan menjadikan ada 4 armada keberangkatan setiap 2 jam sekali dimulai dari pukul 07.00 s/d 19.00. Keberangkatan itu dilakukan setiap hari termasuk hari minggu tetap berjalan kecuali libur hari-hari besar seperti idul fitri, idul adha ataupun hari besar lainnya yang memungkinkan untuk tutup sementara.

Berdasarkan pemahaman penulis, Siliwangi Trans Shuttle perlu mengendalikan kualitas pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Hal ini merupakan solusi untuk mengatasi beberapa peristiwa di atas seperti masih ada kasus pengaduan pelanggan dan pelanggaran pengemudi, dan Siliwangi Trans Shuttle terus berbenah agar menjadi pilihan utama para pelanggan.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan agar dapat bersaing dengan para pesaingnya, perusahaan Siliwangi Trans Shuttle harus mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun pengertian kualitas menurut *American Society for Quality* yang dikutip dari Heizer & Render (2011:301), kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang tampak samar.

Salah satu metode yang di gunakan untuk mengendalikan kualitas pelayanan adalah dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut Heizer & Render (2011:248) adalah proses menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Idenya adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian informasi ini dipadukan dalam desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan di mana upaya-upaya kualitas perlu disebar. Alat bantu yang digunakan dalam menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) ini adalah dengan menggunakan *House of Quality* (rumah kualitas) menurut Heizer & Render (2011:248) adalah teknis grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau jasa). Hanya dengan menetapkan hubungan inilah, manajer operasi dapat membangun produk dan proses dengan keistimewaan yang diinginkan pelanggan. Dengan menerapkan *Quality Function Deployment* ini, perusahaan akan mengetahui kebutuhan pelanggan mana yang menjadi prioritas dan perusahaan juga dapat menentukan urutan prioritas respon atau karakteristik teknis yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Sehingga perusahaan dapat menentukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan guna mengendalikan kualitasnya. Penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis :

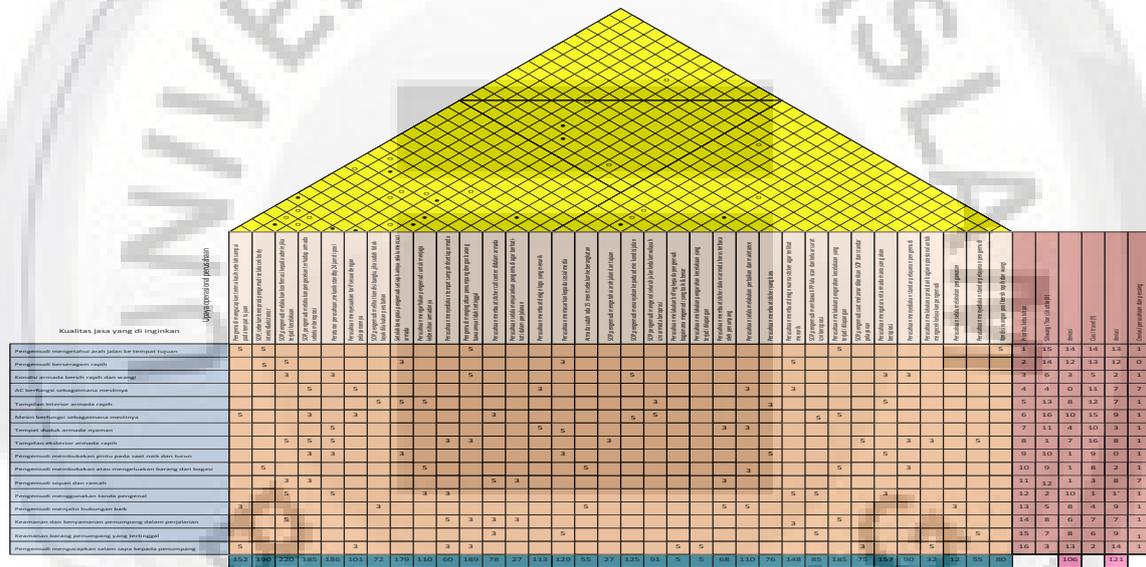
1. Prioritas pelayanan jasa Siliwangi Trans Shuttle yang diinginkan konsumen.
2. Teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle dalam memenuhi keinginan konsumen.
3. Hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen.
4. Prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen.

5. Hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen.
6. Perbandingan kualitas pelayanan jasa Siliwangi Trans Shuttle dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan prioritas keinginan konsumen.

B. Landasan Teori

Quality Function Deployment Menurut Heizer&Render (2011 : 248) *Quality Function Deployment* adalah proses menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Identy adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan dalam desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan di mana upaya-upaya kualitas perlu disebarkan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan



1. Bagian A mengetahui keinginan konsumen.

Dari hasil penilitan diketahui bahwa keinginan konsumen terhadap pelayanan jasa Siliwangi Trans Shuttle yang terdiri dari 16 vitur kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu:

Pengemudi mengetahui arah jalan ke tempat tujuan, pengemudi berseragam rapih, kondisi armada bersih rapih dan wangi, AC berfungsi sebagaimana mestinya, tampilan interior armada rapih, mesin berfungsi sebagaimana mestinya, tempat duduk armada nyaman, tampilan eksterior armada rapih, pengemudi membukakan pintu saat naik dan turun, pengemudi membawakan atau mengeluarkan barang dari bagasi, pengemudi sopan dan ramah, pengemudi menggunakan tanda pengenal, pengemudi menjalin hubungan baik, keamanan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan, keamanan barang penumpang yang tertinggal, pengemudi mengucapkan salam sapa kepada penumpang.

2. Bagian B upaya teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle dalam memenuhi keinginan konsumen.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 34 upaya-upaya serta langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi keinginan yang diprioritaskan oleh konsumen terhadap pelayanan jasa Siliwangi Trans Shuttle diantaranya yaitu :

Pengemudi mengucapkan terima kasih setelah sampai pada tempat tujuan, SOP, sebelum beroperasi pengemudi selalu cek body interior eksterior, SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan, SOP, pengemudi melakukan pengecekan terhadap armada sebelum beroperasi, Peraturan perusahaan mekanik standby 24 jam di pool, Perusahaan menyesuaikan tarif sesuai dengan pelayannya, SOP, pengemudi melihat kondisi bangku jika sudah tidak layak dilakukan perbaikan, Setelah beroperasi pengemudi disetiap harinya selalu mencuci armada, Perusahaan mengarahkan pengemudi untuk menjaga kebersihan armadanya, Perusahaan menyediakan tempat sampah disetiap armadanya, Pengemudi mengingatkan penumpang dengan barang bawaanya tidak tertinggal, Perusahaan membuat sticker call center didalam armada, Perusahaan selalu mengarahkan pengemudi agar berhati-hati dalam perjalanan, Perusahaan membuat design logo yang menarik, Perusahaan memasarkan kepada media sosial, Armada sudah ada 15 menit sebelum jam keberangkatan, SOP, pengemudi mengetahui arah jalan dan tujuan, SOP, pengemudi menanyakan kepada admin kondisi jalan, SOP, pengemudi mengenal seluruh jalan kedalam wilayah izin armada beroperasi, Perusahaan melakukan brifing kepada pengemudi bagaimana mengemudi yang baik dan benar, perusahaan melakukan pengarahan-pengarahan kecelakaan yang terjadi dilapangan,

Perusahaan membuat sticker dalam armada yang lebih jelas terbaca oleh penumpang, Perusahaan selalu melakukan perbaikan dan maintenance, Perusahaan membuat sticker yang baru, Perusahaan membuat design warna sticker agar terlihat menarik, SOP, pengemudi membawa KPP lalu scan dan keluar surat izin beroperasi, Perusahaan menyediakan air minum untuk para penumpang. SOP, pengemudi saat melamar diberikan SOP dan standart pelayanan, Perusahaan mengatur unit armada mana yang akan beroperasi, Perusahaan menyediakan standart pelayanan pengemudi, Perusahaan melakukan operasi dari bagian operasional untuk mengecek kelayakan pengemudi, Perusahaan selalu melakukan pengawasan, Perusahaan mengadakan standart pelayanan pengemudi, Kondisi ruangan pool rapih bersih dan wangi.

3. Bagian C hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen. Dari hasil penelitian diketahui bahwa adanya hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen. hubungan yang memperoleh nilai terbanyak yaitu pada SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan, SOP, pengemudi melakukan pengecekan terhadap armada sebelum beroperasi, Pengemudi mengingatkan penumpang dengan barang bawaanya tidak tertinggal. Sedangkan hubungan yang memperoleh nilai paling sedikit yaitu SOP, pengemudi mengetahui arah jalan dan tujuan, Perusahaan melakukan brifing kepada pengemudi bagaimana mengemudi yang baik dan benar, Perusahaan melakukan pengarahan-pengarahan kecelakaan yang terjadi di lapangan, Perusahaan selalu melakukan pengawasan, Kondisi ruangan pool rapih bersih dan wangi.
4. Bagian D prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen. Hasil dari prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Siliwangi Trans Shuttle untuk

memenuhi keinginan konsumen. yaitu SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan.

5. Bagian E hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa adanya hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen. adapun hasilnya yaitu upaya teknik pelayanan perusahaan yang memiliki nilai interaksi paling banyak yaitu setelah beroperasi pengemudi setiap harinya selalu mencuci armada dan yang memiliki nilai interaksi paling sedikit yaitu pengemudi mengucapkan terima kasih setelah sampai pada tempat tujuan, perusahaan membuat sticker call center di dalam armada, perusahaan melakukan pengarahan-pengarahan kecelakaan yang terjadi dilapangan.

6. Bagian F matrix perencanaan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa matrix perencanaan ini berisi tentang urutan prioritas apa saja yang dilakukan oleh perusahaan shuttle “x” maupun pesaingnya (travel “y”) terhadap keinginan konsumen atau fitur kualitas pelayanan jasa yang diprioritaskan oleh konsumen. Selain itu terdapat deviasi yaitu nilai dari peringkat prioritas keinginan konsumen dikurangi dengan peringkat prioritas keinginan perusahaan yang mana hasil dari deviasi ini untuk mengetahui perusahaan mana yang dapat memenuhi keinginan konsumen dilihat dari nilai jumlah deviasi yang kecil. maka diperoleh hasil bahwa shuttle “x” memperoleh jumlah deviasi sebesar 106 dan travel “y” memperoleh jumlah deviasi sebesar 121.

Maka shuttle “x” lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya (travel “y”).

D. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen sebagai prioritas yaitu kompetensi pengemudi, interior dan eskterior armada, sikap pengemudi dan tampilan pengemudi.
2. Teknik pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap kualitas jasa diantaranya yaitu, SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan.
3. Hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan yaitu yang memiliki nilai tertinggi SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan, sedangkan yang terendah yaitu perusahaan melakukan brifing.
4. Upaya prioritas antara teknik pelayanan oleh perusahaan yaitu pengemudi mengucapkan terimakasih dan kondisi ruangan pool nyaman.
5. Hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan yaitu yang memiliki nilai interaksi paling banyak setiap harinya pengemudi mencuci armada dan paling sedikit perusahaan membuat sticker call armada.
6. Diketahui bahwa perbandingan kualitas jasa perusahaan lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang dapat dilihat dari indikator kualitas persepsi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, P. 1997. *Analisis Statistik Nonparametrik* dengan SPSS 7.5 for Windows 9.5, Wahana komputer. Semarang.

Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Ed, Revisi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta

Dudung, Agus. 2012. *Merancang Produk*. Jakarta : Universitas Negeri Jakarta.

Elib.unikom.ac.id > download

Gaspersz, Vincent, 2005. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Handoko, T Hani, 1999, *Dasar – Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, BPFE, Yogyakarta.

Heizer, Jay & Render, Barry. 2011. *Operations Management*. Edisi kesembilan Jakarta : Salemba Empat.

Holydaziah, Ines. 2015. Skripsi, Bandung.

<https://binham.wordpress.com> > Ciri-ciri dan Objek Studi Kasus

James A.F. Stoner, 1982, *Management*, edisi kedua, Prentice/Hall International, Inc., Englewood Cliffs, New York.

Mutiaralumpur.blogspot.com > 2010/04 Pengendalian Kualitas

Stevenson, William.J.(2009). *Operations Managemnt* 10th Edition. McGraw- Hill, USA.