

Analisis Pengendalian Kualitas Jasa dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* untuk Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan

Fajryanto Hidayatullah, Tasya Aspiranti, Cici Cintyawati

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

fajryanto14@gmail.com, ad_tasya@yahoo.com, cici.cintyawati94@gmail.com

Abstract—This research aims to know and analyze service techniques in fulfilling the wishes of consumers, the relationship between various service techniques conducted by EPM Transport to meet the wishes of consumers. In this study used Quality Function Deployment (QFD) method that is the process of setting requests and translating consumer desires. The type of research used is quantitative descriptive, data research using calculations based on questionnaires. This research method is a case study that is observing and analyzing a case. Data collection techniques conducted in this study are interviews, observations, and questionnaires. After using quality function deployment (QFD) and House of Quality (HOQ) method can be concluded that EPM Transport has several advantages over its competitors in meeting the wishes of consumers.

Keywords—Quality Function Deployment, House of Quality, Quality of Service.

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis teknik pelayanan dalam memenuhi keinginan konsumen, hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam penelitian ini digunakan metode Quality Function Deployment (QFD) yaitu proses menetapkan permintaan dan menerjemahkan keinginan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deksriptif kuantitatif, penelitian data menggunakan perhitungan berdasarkan kuesioner. Metode penelitian ini adalah studi kasus yaitu mengamati dan menganalisis suatu kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan kuesioner. Setelah menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dan House of Quality (HOQ) dapat diambil kesimpulan bahwa EPM Transport memiliki beberapa keunggulan dibandingkan pesaingnya dalam memenuhi keinginan konsumen.

Kata Kunci— Quality Function Deployment, House of Quality, Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia akan transportasi semakin meningkat dengan berkembangnya zaman. Perkembangan transportasi yang bermula menggunakan hewan seperti kuda, keledai, unta dan sebagainya hingga saat ini yang sudah menggunakan mesin bertenaga listrik. Transportasi seperti kendaraan darat sangat membantu dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya, terlebih lagi kota-kota besar di Indonesia yang memiliki geografis yang luas, contohnya adalah Kota Bandung yang merupakan pusat dari Provinsi Jawa Barat.

Jumlah wisatawan yang semakin meningkat setiap tahunnya membuat jumlah bisnis yang ada di kota Bandung juga menjadi berkembang. Bisnis yang berhubungan erat dengan pariwisata menjadi menjamur. Salah satu bidang usaha yang juga berkembang di kota Bandung yaitu bisnis dalam bidang transportasi. Bisnis persewaan mobil menjadi sangat menjanjikan dan menguntungkan dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke kota Bandung ataupun penduduk lokal di kota Bandung karena dianggap lebih praktis.

Sebagai perusahaan yang berdiri pada tahun 2018, PT. Ellygan Putra Mandiri atau disingkat EPM Transport terhitung sebagai perusahaan yang cukup baru dalam bisnis penyedia jasa transportasi yaitu penyewaan mobil. EPM Transport menyediakan penyewaan kendaraan roda empat khususnya di kota Bandung. EPM Transport masih memiliki permasalahan dalam aktivitas operasional yang berdampak pada kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan para pelanggan. Dari hasil wawancara yang sudah penulis lakukan dengan bapak Aldi selaku Direktur dari EPM Transport mengatakan bahwa masih masuk beberapa kritik dan saran dari pelanggan. Kritik dan saran pelanggan yang masuk seperti cara supir membawa mobil terlalu cepat atau ugal-ugalan, supir sering terlambat, salah rute perjalanan, suara rem mobil yang terlalu berisik ataupun mengenai fasilitas-fasilitas lain dari mobil tersebut yang tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan pemahaman penulis, EPM Transport harus memeriksa kualitas layanan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk mencapai

kepuasan pelanggan sesuai dengan komitmen perusahaan terhadap “kepuasan pelayanan yang maksimal”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prioritas pelayanan jasa EPM Transport yang diinginkan konsumen?
2. Bagaimana teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport dalam memenuhi keinginan konsumen?
3. Bagaimana hubungan antara prioritas pelayanan dengan teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen?
4. Bagaimana hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen?
5. Bagaimana prioritas teknik pelayanan yang seharusnya dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen?
6. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan jasa EPM Transport dengan pesaing berdasarkan prioritas keinginan konsumen?

Sedangkan untuk tujuan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prioritas pelayanan jasa EPM Transport yang diinginkan konsumen.
2. Mengetahui teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport dalam memenuhi keinginan konsumen.
3. Mengetahui hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen.
4. Mengetahui prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen.
5. Mengetahui hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport untuk memenuhi keinginan konsumen.

Mengetahui perbandingan kualitas pelayanan jasa EPM Transport dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan prioritas keinginan konsumen.

II. METODOLOGI

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan secara mendalam dan menyeluruh terhadap kasus yang diteliti, serta mengikuti struktur studi kasus yaitu permasalahan, konteks, isu, dan pelajaran yang dapat diambil.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk data primer penulis menggunakan data umum perusahaan dan data hasil penyebaran kuesioner, sedangkan untuk data sekunder didapat dari observasi yang dilakukan penulis, wawancara kepada perusahaan dan pelanggan, dan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari perusahaan yang teliti yaitu EPM Transport, untuk sampel pada penelitian ini yaitu 30 pelanggan dari EPM Transport.

Berikut adalah rancangan analisis data pada penelitian yang penulis lakukan:

1. Membuat kuesioner untuk menentukan prioritas pelayanan apa yang diinginkan konsumen
2. Menyebarkan kuesioner kepada pelanggan EPM Transport dan pelanggan perusahaan pesaing untuk menentukan prioritas pelayanan jasa apa yang mereka inginkan
3. Melakukan wawancara dengan perusahaan mengenai proses operasi dan pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan.
4. Mengumpulkan data dari pelanggan dan juga perusahaan, baik melalui wawancara kepada pelanggan dan perusahaan, observasi ke unit mobil, dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan EPM Transport dan perusahaan pesaing.
5. Menganalisis data yang sudah didapatkan dari pelanggan dan perusahaan yang sudah didapatkan.
6. Membuat peringkat prioritas kualitas jasa yang diinginkan oleh konsumen berdasarkan persepsinya dan menentukan langkah-langkah operasional yang dilakukan perusahaan
7. Menentukan korelasi antara prioritas kualitas jasa yang diinginkan oleh pelanggan dengan langkah-langkah operasi yang dilakukan perusahaan.
8. Mencari korelasi antar tingkat operasi
9. Melakukan perhitungan deviasi antara prioritas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan, persepsi perusahaan dan persepsi pelanggan pesaing.
10. Melakukan peringkat (*scoring*) untuk menentukan prioritas pelayanan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan
11. Membuat pembahasan dan kesimpulan

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. Faktor Kualitas Pelayanan EPM Transport yang Menjadi Prioritas Pelanggan

Bagian ini menjelaskan tentang apa saja yang menjadi kebutuhan dari seorang pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam hal ini kaitannya dengan konsumen pengguna jasa penyewaan mobil EPM Transport selaku pihak yang menawarkan jasa. Kebutuhan tersebut diformulasikan menjadi 29 poin yang mampu mempresentasikan kebutuhan pelanggan.

TABEL 1. FAKTOR KUALITAS PELAYANAN EPM TRANSPORT YANG MENJADI PRIORITAS PELANGGAN

No	Kebutuhan Pelanggan
1	Menyediakan jenis mobil yang beragam
2	Kelengkapan fasilitas pada mobil (Spion, Speedometer, Plat nomor, Tempat sampah, Tissue)
3	AC mobil berjalan dengan baik
4	Ketersediaan fasilitas penghibur didalam mobil (Bluetooth speaker, TV, Radio)
5	Harga penyewaan yang terjangkau
6	Pemberian potongan harga / diskon pada hari khusus
7	Kebersihan mobil
8	Kondisi interior mobil dalam keadaan harum
9	Kondisi mesin mobil dalam keadaan baik
10	Suspensi mobil dalam keadaan baik
11	Kelengkapan <i>Toolkit</i> (obeng, tang, kunci pas, dongkrak)
12	Ketersediaan ban serep / pengganti
13	Kehandalan supir dalam membawa mobil
14	Sikap supir yang ramah
15	Pakaian supir yang rapih
16	Kejujuran supir
17	Supir mengetahui jalan
18	Keamanan barang di dalam mobil
19	Supir menjemput tepat waktu
20	Penyerahan mobil kepada pelanggan tepat waktu
21	Ketersediaan customer service 24 jam (on call)
22	Proses peminjaman mobil cepat
23	Memberikan toleransi terhadap keterlambatan pengembalian
24	Memberikan mobil pengganti jika terjadi kendala pada mobil yang sedang disewa
25	Kondisi mobil dalam keadaan bersih saat pengembalian
26	Ketersediaan bantuan dalam klaim asuransi jika terjadi kecelakaan
27	Flexibilitas kuantitas jam penyewaan mobil
28	Kelengkapan atau ketertiban administrasi penyewaan
29	Tersedianya pilihan paket wisata yang beragam

B. Upaya-upaya Teknik yang Dilakukan EPM Transport dalam Memenuhi Keinginan Pelanggan

TABEL 2. UPAYA TEKNIK PERUSAHAAN

NO	Kebutuhan Pelanggan	Upaya Teknik Perusahaan
1	Kelengkapan fasilitas pada mobil (Spion, Speedometer, Plat nomor, Tempat sampah, Tissue)	Melakukan dan memastikan pemeliharaan rutin terhadap kondisi kendaraan yang diserahkan.
2	Kebersihan mobil	Melakukan pembersihan mobil secara rutin setelah diantar/diambil.
3	Kondisi mesin mobil dalam keadaan baik	Melakukan servis rutin ke bengkel/otomotif untuk pemeliharaan kendaraan.
4	Kondisi interior mobil dalam keadaan harum	Melakukan perawatan interior mobil dengan menggunakan cairan pengkilauan.
5	Harga penyewaan yang terjangkau	Melakukan diskon/potongan harga pada hari khusus.
6	Pemberian potongan harga / diskon pada hari khusus	Melakukan pemberian potongan harga/diskon pada hari khusus.
7	Kebersihan mobil	Melakukan pembersihan mobil secara rutin setelah diantar/diambil.
8	Kondisi interior mobil dalam keadaan harum	Melakukan perawatan interior mobil dengan menggunakan cairan pengkilauan.
9	Kondisi mesin mobil dalam keadaan baik	Melakukan servis rutin ke bengkel/otomotif untuk pemeliharaan kendaraan.
10	Suspensi mobil dalam keadaan baik	Melakukan servis rutin ke bengkel/otomotif untuk pemeliharaan kendaraan.
11	Kelengkapan <i>Toolkit</i> (obeng, tang, kunci pas, dongkrak)	Melakukan pemeriksaan kelengkapan <i>Toolkit</i> sebelum diserahkan ke pelanggan.
12	Ketersediaan ban serep / pengganti	Melakukan pemeriksaan kondisi ban serep/pengganti sebelum diserahkan ke pelanggan.
13	Kehandalan supir dalam membawa mobil	Melakukan seleksi dan pelatihan supir sebelum diserahkan ke pelanggan.
14	Sikap supir yang ramah	Melakukan pelatihan sikap dan perilaku supir sebelum diserahkan ke pelanggan.
15	Pakaian supir yang rapih	Melakukan pemeriksaan dan pelatihan pakaian supir sebelum diserahkan ke pelanggan.
16	Kejujuran supir	Melakukan pelatihan kejujuran dan integritas supir sebelum diserahkan ke pelanggan.
17	Supir mengetahui jalan	Melakukan pelatihan pengetahuan tentang rute dan kondisi jalan sebelum diserahkan ke pelanggan.
18	Keamanan barang di dalam mobil	Melakukan pemeriksaan dan pelatihan keamanan barang sebelum diserahkan ke pelanggan.
19	Supir menjemput tepat waktu	Melakukan pelatihan manajemen waktu dan ketepatan waktu sebelum diserahkan ke pelanggan.
20	Penyerahan mobil kepada pelanggan tepat waktu	Melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan sebelum diserahkan ke pelanggan.
21	Ketersediaan customer service 24 jam (on call)	Melakukan pelatihan dan pengembangan customer service 24 jam sebelum diserahkan ke pelanggan.
22	Proses peminjaman mobil cepat	Melakukan pelatihan dan pengembangan proses peminjaman mobil sebelum diserahkan ke pelanggan.
23	Memberikan toleransi terhadap keterlambatan pengembalian	Melakukan pelatihan dan pengembangan toleransi terhadap keterlambatan sebelum diserahkan ke pelanggan.
24	Memberikan mobil pengganti jika terjadi kendala pada mobil yang sedang disewa	Melakukan pelatihan dan pengembangan prosedur pemberian mobil pengganti sebelum diserahkan ke pelanggan.
25	Kondisi mobil dalam keadaan bersih saat pengembalian	Melakukan pemeriksaan dan pelatihan kebersihan mobil sebelum diserahkan ke pelanggan.
26	Ketersediaan bantuan dalam klaim asuransi jika terjadi kecelakaan	Melakukan pelatihan dan pengembangan prosedur pemberian bantuan klaim asuransi sebelum diserahkan ke pelanggan.
27	Flexibilitas kuantitas jam penyewaan mobil	Melakukan pelatihan dan pengembangan fleksibilitas kuantitas jam penyewaan sebelum diserahkan ke pelanggan.
28	Kelengkapan atau ketertiban administrasi penyewaan	Melakukan pelatihan dan pengembangan kelengkapan atau ketertiban administrasi penyewaan sebelum diserahkan ke pelanggan.
29	Tersedianya pilihan paket wisata yang beragam	Melakukan pelatihan dan pengembangan pilihan paket wisata yang beragam sebelum diserahkan ke pelanggan.

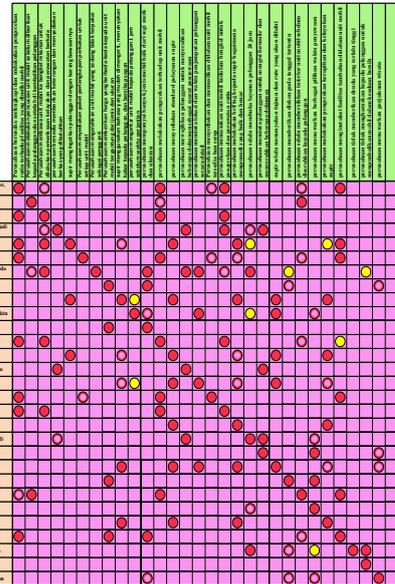
Sumber: Wawancara dengan perusahaan

Upaya teknik perusahaan didapatkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik dari EPM Transport. Bagan ini mendeskripsikan mengenai alat atau cara dalam memenuhi bagan pertama yaitu *What*. Kebutuhan konsumen sebagai tolak ukur perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk mempertahankan eksistensi dan keberlangsungan perusahaan. Sehingga bagan *How* ini menjadi solusi dalam pemecahan bagan tersebut. 29 poin utama yang diterapkan oleh EPM Transport untuk pemenuhan kebutuhan tersebut.

C. Hubungan Antara Prioritas Keinginan Pelanggan dengan Upaya Operasional yang Dilakukan oleh EPM Transport Untuk Memenuhi Keinginan Konsumen

Sumber: Hasil data penelitian, 2021

Pada tabel 1. diatas menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan EPM Transport yang menjadi prioritas konsumen dalam menggunakan jasa EPM Transport yaitu meliputi kelengkapan fasilitas pada mobil (spion, speedometer, plat nomor, tempat sampah, tissue), kebersihan mobil, kondisi mesin mobil dalam keadaan baik, ketersediaan bantuan dalam klaim asuransi jika terjadi kecelakaan, keamanan barang di dalam mobil, kelengkapan toolkit (obeng, tang, kunci pas, dongkrak). Sedangkan yang terakhir yaitu ketersediaan fasilitas penghibur di dalam mobil (bluetooth speaker, TV, radio), memberikan toleransi terhadap keterlambatan pengembalian, kondisi mobil dalam keadaan bersih saat pengembalian, tersedianya pilihan paket wisata yang beragam. Hasil ini diperoleh dari uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner pelanggan yang valid dan reliabel sehingga diperoleh rata-rata dari setiap fitur pelayanan jasa yang menghasilkan nilai prioritas konsumen terhadap pelayanan jasa EPM Transport.



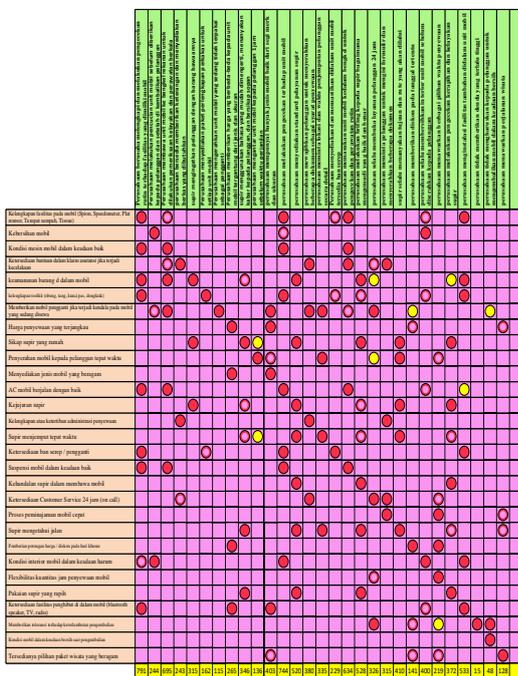
Gambar 1. Hubungan antara teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport dalam memenuhi kebutuhan pelanggan

Pada gambar 1. di atas menunjukkan hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Hasil persilangan dari kebutuhan pelanggan dengan upaya teknik pelayanan yang ditawarkan oleh EPM Transport membentuk angka-angka yang secara esensi adalah pemenuhan dari keinginan pelanggan yaitu: Perusahaan berusaha melengkapi dan melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas yang dimiliki mobil, perusahaan melakukan pengecekan terhadap unit mobil, Perusahaan membawa unit mobil ke bengkel rekanan untuk dilakukan pemeriksaan kelayakan dan perawatan berkala mendapatkan perolehan nilai tertinggi sedangkan nilai terendah yaitu pada perusahaan menggerakkan unit mobil yang sedang tidak terpakai sebagai pengganti, perusahaan tidak mengharuskan kepada pelanggan untuk mengembalikan mobil dalam keadaan bersih, dan yang terakhir perusahaan tidak memberikan denda yang terlalu tinggi.

Penilaian dilakukan oleh penulis dengan memberikan nilai antara hubungan prioritas kebutuhan pelanggan dengan upaya teknis pelayanan yang ditawarkan oleh EPM Transport dengan rentang nilai 1, 3, dan 5 sesuai dengan seberapa kuat hubungan antara prioritas kebutuhan konsumen dengan upaya teknis yang ditawarkan oleh EPM Transport. Untuk hubungan antar kebutuhan kebutuhan konsumen dengan upaya teknik pelayanan perusahaan dapat dilihat pada gambar 3.1 Hubungan antara teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

D. Prioritas Antara Berbagai Teknik Pelayanan yang Dilakukan Oleh EPM Transport Untuk Memenuhi Keinginan Pelanggan



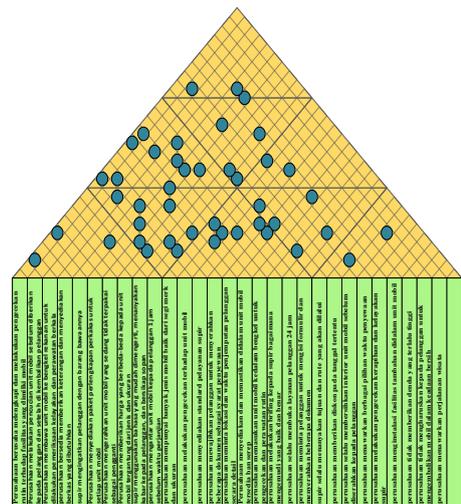
Gambar 2. Prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan pelanggan

Hasil persilangan antara hubungan kebutuhan konsumen dengan upaya teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport dikalikan dengan prioritas kebutuhan pelanggan yang diinginkan pelanggan, semakin prioritas kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, semakin prioritas kebutuhan tinggi maka nilai pun semakin besar sesuai dengan ketersediaan variable yaitu 29 kebutuhan.

Dalam hal ini dilakukan perhitungan dengan melakukan perkalian antara nilai matriks dengan tingkat kepentingan EPM Transport.

$$\text{Nilai Target} = \text{Nilai Kepentingan (N)} \times \text{Nilai Hubungan (1,3,5)}$$

E. Hubungan Antara Berbagai Teknik Pelayanan yang Dilakukan oleh EPM Transport dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan



Gambar 3. Hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport untuk memenuhi kualitas pelayanan jasa yang dibutuhkan pelanggan

Bagan ini menjelaskan seberapa besar kaitan antara masing-masing upaya teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport. Bagan ini dilambangkan dengan penyimbolan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa adanya hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun hasilnya yaitu yang memiliki nilai interaksi paling banyak yaitu perusahaan menyediakan standard pelayanan supir dan nilai interaksi paling kecil yaitu perusahaan tidak memberikan denda yang terlalu tinggi dan perusahaan menawarkan perjalanan wisata.

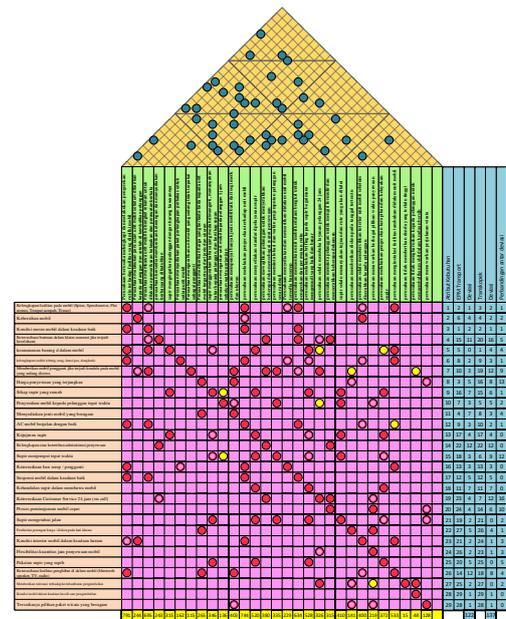
F. Perbandingan Prioritas Kebutuhan antara EPM Transport dengan Perusahaan Pesaing

TABEL 3. PERBANDINGAN ANTARA KINERJA EPM TRANSPORT DENGAN PERUSAHAAN PESAING BERDASARKAN PADA KUALITAS PELAYANAN JASA YANG DIPRIORITASKAN KONSUMEN

Hirarki Kebutuhan	EPM Transport	Deviasi	Transkopek	Deviasi
Kelengkapan fasilitas pada mobil (Spion, Speedometer, Plat nomor, Tempat sampah, Tissue)	2	1	3	2
Kebersihan mobil	6	4	4	2
Kondisi mesin mobil dalam keadaan baik	1	2	2	1
Ketersediaan bantuan dalam klaim asuransi jika terjadi kecelakaan	15	11	20	16
Keamanan barang di dalam mobil	5	0	1	4
Kelengkapan <i>Toolkit</i> (obeng, tang, kunci pas, dongkrak)	8	2	9	3
Memberikan mobil pengganti jika terjadi kendala pada mobil yang sedang disewa	10	3	19	12
Harga penyewaan yang terjangkau	3	5	16	8
Sikap supir yang ramah	16	7	15	6
Penyerahan mobil kepada pelanggan tepat waktu	7	3	5	5
Menyediakan jenis mobil yang beragam	4	7	8	3
AC mobil berjalan dengan baik	9	3	10	2
Kejujuran supir	17	4	17	4
Kelengkapan atau ketertiban administrasi penyewaan	22	12	22	12
Supir menjemput tepat waktu	18	3	6	9
Ketersediaan ban serep / pengganti	13	3	13	3
Suspensi mobil dalam keadaan baik	12	5	12	5
Kehandalan supir dalam membawa mobil	11	7	11	7
Ketersediaan customer service 24 jam (on call)	23	4	7	12
Proses pemijaman mobil cepat	24	4	14	6
Supir mengetahui jalan	19	2	21	0
Pemberian potongan harga / diskon pada hari khusus	27	5	26	4
Kondisi interior mobil dalam keadaan harum	21	2	24	1
Flexibilitas kuantitas jam penyewaan mobil	26	2	23	1
Pakaian supir yang rapih	20	5	25	0
Ketersediaan fasilitas penghibur didalam mobil (Bluetooth speaker, TV, Radio)	14	12	18	8
Memberikan toleransi terhadap keterlambatan pengembalian	25	2	27	0
Kondisi mobil dalam keadaan bersih saat pengembalian	29	1	29	0
Tersedianya pilihan paket wisata yang beragam	28	1	28	1
		122		137

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa prioritas kebutuhan pelanggan tidak dapat dikatakan sesuai dengan perusahaan selaku pihak penyedia jasa, hal ini disebabkan oleh beberapa variable penilaian yang dianggap perusahaan dapat mempresentasikan pelanggan secara menyeluruh. Adapun deviasi merupakan hasil perbandingan dari nilai prioritas kebutuhan dengan nilai prioritas jasa yang dilakukan oleh kedua perusahaan tersebut. Nilai deviasi EPM Transport lebih kecil dibandingkan perusahaan pesaingnya yaitu Transkopek. Hal ini menandakan bahwa EPM Transport lebih unggul dalam menjangkau kebutuhan konsumen.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa matrix perencanaan ini berisi tentang urutan prioritas apa saja yang dilakukan oleh perusahaan EPM Transport maupun pesaingnya terhadap keinginan pelanggan atau fitur kualitas pelayanan jasa yang diprioritaskan oleh pelanggan. Selain itu terdapat deviasi yaitu nilai dari peringkat prioritas keinginan perusahaan yang mana hasil dari deviasi ini untuk mengetahui perusahaan mana yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dilihat dari nilai jumlah deviasi yang kecil maka diperoleh hasil bahwa EPM Transport memperoleh jumlah deviasi sebesar 122 dan perusahaan pesaing memperoleh jumlah deviasi sebesar 137. Maka perusahaan EPM Transport lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya yaitu Transkopek. Dalam hal ini EPM Transport lebih menjangkau kebutuhan pelanggan secara umum dibandingkan perusahaan pesaing.



Gambar 4. House of Quality EPM Transport

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen menjadi prioritas ialah sebagai berikut, yang pertama adalah kelengkapan fasilitas mobil, kedua yaitu kebersihan mobil, ketiga yaitu kondisi mesin mobil dalam keadaan baik, keempat adalah bantuan dalam klaim asuransi kecelakaan, dan kelima yaitu keamanan barang didalam mobil.

Upaya teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap kualitas jasa diantaranya yaitu, melengkapi dan melakukan pengecekan rutin fasilitas mobil, pencucian mobil sebelum diberikan dan setelah di kembalikan, membawa unit mobil ke bengkel rekanan untuk pemeriksaan kelayakan, memberikan keterangan dan menyediakan berkas yang dibutuhkan, supir mengingatkan pelanggan dengan barang bawaannya.

Hubungan antara prioritas keinginan pelanggan dengan teknik pelayanan yang dilakukan EPM Transport untuk memenuhi keinginan pelanggan, hubungan yang memperoleh nilai terbanyak yaitu pada perusahaan berusaha melengkapi dan melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas yang dimiliki mobil, sedangkan nilai hubungan yang memperoleh nilai paling sedikit adalah perusahaan tidak memberikan denda yang terlalu tinggi.

Upaya prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang harus diprioritaskan oleh EPM Transport dari yang pertama yaitu berusaha melengkapi dan melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas yang dimiliki mobil, melakukan pengecekan terhadap unit mobil sebelum diberikan kepada konsumen, membawa unit mobil ke bengkel rekanan untuk dilakukan pemeriksaan kelayakan dan perawatan berkala.

Hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh EPM Transport untuk memenuhi keinginan pelanggan yaitu yang memiliki nilai interaksi paling banyak yaitu perusahaan menyediakan standard pelayanan supir dan nilai interaksi paling kecil yaitu perusahaan tidak memberikan denda yang terlalu tinggi, dan perusahaan menawarkan perjalanan wisata.

Diketahui bahwa perbandingan kualitas jasa EPM Transport lebih baik dibandingkan dengan perusahaan pesaing yang dapat dilihat dari indikator kualitas persepsi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan* (A. Fauzi (ed.); Edisi 1). Duta Media Publishing.
- [2] Madu, C. (2020). *The House of Quality in a Minute: A Guide to Quality Function Deployment* (3rd Editio). Information Age Publishing.
- [3] Mao, Q., Li, N., & Peña-Mora, F. (2019). Quality function deployment-based framework for improving the resilience of critical infrastructure systems. *International Journal of Critical Infrastructure Protection*, 26, 100304. <https://doi.org/10.1016/j.ijcip.2019.100304>
- [4] Sule, E., & Saefullah, K. (2015). *Pengantar Manajemen* (1st ed.). Prenadamedia Group.
- [5] Sutawidjaya, A., & Asmarani, P. (2018). Evaluasi Pelayanan Publik Produk Hukumonline.com Untuk Mengetahui Kebutuhan Pelanggan Kasus PT Justika Star Publika. *Jurnal JDM, Vol 1*(No.02).
- [6] Walujo, D., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas* (D. Walujo (ed.); Edisi 1). Scopindo Media Pustaka.
- [7] Pratista, Alvin Cakra. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 10-15