

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Servis Performance (SERVPERF)

Dalam analisis ini dapat dilakukan dengan melihat kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan konsumen Trans Jogja dengan penilaian konsumen mengenai pelayanan yang diberikan. Di dalam metode *servperf* diharapkan atribut terpenting dengan kinerja rendah untuk lebih diutamakan dilakukan perbaikan dengan melihat nilai kepuasan pelanggannya. Data yang diperoleh dari hasil kuisisioner yang sudah disebarakan ke responden yang berisi tentang atribut-atribut pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pada tabel 4.7 kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi bernilai $Q < 1$, maka secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan belum sesuai dengan harapan pelanggan.

5.2 Analisis Diagram Kartesius

Analisis ini digunakan untuk mengetahui keberadaan atribut pada masing-masing dimensi. Hasil dari penelitian ini terdapat dua dimensi yang atributnya masuk ke dalam kuadran I yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Wujud/Fisik), terlihat pada gambar 4.2 atribut (no.3) masuk pada kuadran I.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terlihat pada gambar 4.2 atribut (no.5) masuk pada kuadran I.

Kedua dimensi tersebut masuk pada kuadran I, karena memiliki nilai kepentingan konsumen yang tinggi dan nilai kepuasan yang rendah. Maka atribut pada masing-masing dimensi tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

5.3 Analisis Metode Kano

Hasil analisis metode kano didapat berdasarkan pada hasil tanggapan dari responden atau pelanggan dari pertanyaan positif dan pertanyaan negatif terhadap atribut-atribut pelayanan Bus Trans Jogja, yang selanjutnya diklasifikasikan dengan menggunakan tabel evaluasi kano. Hasil dari pengklasifikasian tersebut akan ditabulasikan untuk mendapatkan kriteria kano pada masing-masing atribut.

Untuk menentukan kategori kano setiap atribut dengan menggunakan rumus *Blauth's Formula*, adapun jenis-jenis kategori yang terdapat di dalam metode kano yaitu *must be*, *one dimensional*, *attractive*, dan *indifferent*. Pada tabel 4.10 dapat dijelaskan atribut yang memiliki kategori *must be* yaitu kondisi Jok/kursi bus dan ketepatan waktu perjalanan bus, berarti semakin tinggi kinerja fasilitas dan layanan yang diberikan kepada konsumen berupa fisik, maka kepuasan konsumen tidak akan meningkat jauh di atas netral.

5.4 Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)

5.4.1 Matrik House Of Quality (HOQ)

House Of Quality (HOQ) adalah matrik perencanaan yang menggambarkan kebutuhan konsumen serta target yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan. HOQ berfokus pada kebutuhan konsumen, dimana proses desain dan pengembangannya lebih disesuaikan dengan apa yang diinginkan konsumen dari pada teknologi informasi. Adapun urutan di dalam pembuatan HOQ yaitu:

a. *Customer Needs*

Berdasarkan hasil dari pemetaan pada diagram kartesius di kuadran I, maka diperoleh atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki berdasarkan kebutuhan konsumen. Adapun atribut-atribut yang harus diperbaiki yaitu kondisi Jok/kursi bus dan ketepatan waktu perjalanan bus.

b. *Importance Rating*

Digunakan untuk mengetahui seberapa penting suatu atribut menjadi kebutuhan konsumen tersebut. Sekaligus untuk mengambil tindakan yang tepat bagi perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Adapun hasil *Importance Rating* pada masing-masing atribut yaitu kondisi Jok/kursi bus sebesar (4,48) dan ketepatan waktu perjalanan bus sebesar (4,5).

c. Penerjemahan Kebutuhan Konsumen ke Kebutuhan Teknis

Dalam hal ini akan dijelaskan mengenai kekuatan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kebutuhan teknis. Untuk menentukan hubungan tersebut di dalam penelitian ini ditandai dengan tiga simbol yaitu sebagai berikut:

1. Apabila kebutuhan teknis memiliki hubungan kuat dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Hubungan ini memiliki nilai 9 dan disimbolkan ●
2. Apabila kebutuhan teknis memiliki hubungan sedang dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Hubungan ini memiliki nilai 3 dan disimbolkan dengan ○
3. Apabila kebutuhan teknis memiliki hubungan lemah dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Hubungan ini memiliki nilai 1 dan disimbolkan dengan Δ.

Dengan demikian berdasarkan pada gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa perusahaan dapat menentukan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melihat pola hubungan yang paling kuat.

d. Menentukan Target

Nilai target digunakan untuk mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk merealisasikannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk lebih jelasnya mengenai target dari kebutuhan teknis dapat dilihat pada tabel 4.14.

e. Pembahasan Penentuan Nilai Kepentingan Teknik

Dalam hal ini nilai kepentingan teknik digunakan untuk menentukan prioritas mana yang lebih dulu dilakukan perbaikan. Dimana kebutuhan teknik yang memiliki nilai proiritas yang tinggi, maka perlu diperhatikan untuk dilakukan perbaikan/dipenuhi. Pada tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwa atribut Adanya perbaikan/penggantian kursi bus memiliki prioritas sebesar 43,43 untuk atribut penambahan penulisan jadwal perjalanan di dalam bus memiliki prioritas sebesar 14,13 sedangkan untuk atribut adanya pembinaan skill/kemampuan supir memiliki prioritas sebesar 42,43. Maka

hasil urutan ranking prioritas utama untuk diperbaiki/dipenuhi dapat dilihat pada tabel 4.17.

f. Matrik Kolerasi

Pada matrik ini terjadi keterkaitan antara *technical requirement* yang satu dengan yang lainnya. Berdasarkan pada gambar 4.4 dapat dijelaskan bahwa arah perbaikan pada atribut perbaikan/penggantian kursi bus dan adanya pembinaan skill/kemampuan supir masing-masing memiliki tanda \uparrow ini berarti pada kebutuhan tersebut akan lebih baik bila dilakukan pengadaan. sedangkan pada atribut penambahan penulisan penjadwalan perjalanan di dalam bus yang baik memiliki tanda \circ ini berarti bahwa kebutuhan teknis sudah sesuai dengan target perusahaan, tetapi akan lebih baik jika ditingkatkan sesuai dengan keinginan konsumen.

g. Penentuan *Sales Point*, *Improvement Ratio*, dan Bobot Baris

Dalam hal ini *Sales Point*, *Improvement Ratio*, dan Bobot Baris merupakan informasi tambahan yang dapat diperoleh dari konsumen. Dimana *Sales Point* merupakan atribut pelayanan konsumen yang berpengaruh pada kompetisi yang dipergunakan untuk pemasaran. Ada 2 simbol yang digunakan dalam penentuan *sales point*, yaitu: Simbol \odot merupakan *sales point* dengan nilai tertentu yang besarnya lebih dari 1 (misal 1,2), sedangkan untuk simbol \circ bukan merupakan *sales point* yang bernilai 1. Dalam penelitian ini ditetapkan *sales point* sebesar 1,2. *Improvement Ratio* merupakan perbandingan antar tujuan (*goal*) dengan tingkat kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini ditetapkan tujuan sebesar 4 yang melambangkan tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan Bobot Baris merupakan

informasi terakhir dari konsumen yang menunjukkan tingkat pengambilan suatu tindakan guna memperbaiki kinerja. Berdasarkan pada gambar 4.5 dalam penelitian ini yang ingin ditonjolkan yaitu atribut kondisi Jok/kursi bus.

5.5 Pembahasan *Fault Tree Analysis*

Pada tahap ini akan mengidentifikasi part kritis dengan mencari elemen-elemen yang diperkirakan sebagai penyebab terjadinya ketidaksesuaian target dengan kebutuhan teknik.

Berdasarkan pada gambar 4.6 dapat diketahui bahwa terdapat tiga kebutuhan teknik yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- Adanya perbaikan/penggantian kursi bus

Pada atribut ini memiliki elemen yang tidak sesuai dengan kebutuhan teknik yaitu penggantian kursi yang tidak layak pakai. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dilakukan pengecekan kelayakan kursi pada masing-masing bus.

- Penambahan penulisan jadwal perjalanan di dalam bus

Pada atribut ini memiliki elemen yang tidak sesuai dengan kebutuhan teknik yaitu perbaikan sistem manajemen waktu perjalanan. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dilakukan pemasangan jadwal perjalanan di dalam bus.

- Adanya pembinaan *skill*/kemampuan supir

Pada atribut ini memiliki elemen yang tidak sesuai dengan kebutuhan teknik yaitu pembinaan *skill*/kemampuan supir. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dilakukan pelatihan terhadap kemampuan supir dalam menjalankan bus dengan tepat waktu.

5.6 Pembahasan Matrik *Part Deployment*

Pada tahap ini berdasarkan gambar 4.7 berisi tentang kebutuhan teknik dan target dari *part kritis* yang diperoleh dari *fault tree analysis* yang akan dikembangkan. Hasil dari *fault tree analysis* dalam *part deployment* dicantumkan pada baris bagian paling kiri rumah mutu.

Sedangkan untuk bobot kolom (*Coloum Weights*) merupakan perkalian antara *Importance Rating* dengan *Critical Part Requirement* yang memiliki tiga hubungan yaitu kuat bernilai 9, sedang bernilai 3, dan lemah bernilai 1. Pada *Importance Rating* nilai masing-masing atribut didapat berdasarkan pada atribut yang menjadi prioritas untuk dikembangkan terlebih dahulu dengan skala 1-9, dimana skala 9 lebih di prioritaskan untuk dilakukan pengembangan terlebih dahulu.