

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BENGKEL SEPEDA MOTOR
MENGUNAKAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) PADA
BENGKEL YAMAHA MANDALA MOTOR JL.MAYJEND SUNKONO NO.4 SURABAYA**

Masjudin Fatkhurijal

S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: judin.rijal@gmail.com

Dyah Riandadari

Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: dyahreri@yahoo.com

Abstrak

Dalam industri jasa sering dihadapkan pada masalah-masalah yang kompleks dalam mengambil suatu keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu tujuan tersebut meningkatkan kualitas layanan perawatan sesuai keinginan konsumen, sehingga perusahaan akan tetap berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan dengan konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung atau dengan cara penyebaran kuesioner/angket. Pendekatan dengan konsumen dapat mengetahui perilaku dan faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk membuat suatu perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan dapat bersaing di pasaran. Dari penelitian yang dilakukan didapat 20 atribut jasa yang diinginkan konsumen. Atribut jasa yang dianggap penting oleh konsumen Yamaha Mandala Motor Surabaya dari 4 ranking teratas adalah Pengetahuan karyawan akan produk atau jasa yang dijual (4,80), Peralatan yang lengkap dan tidak mudah rusak (4,76), Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran (4,71), Bengkel harus dapat merealisasikan yang telah dijanjikan kepada pelanggan Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran (4,69). Dan penilaian prioritas kepuasan konsumen pada kinerja pelayanan dari 4 ranking teratas adalah ditinjau dari sisi konsumen adalah Bengkel harus dapat merealisasikan yang telah dijanjikan kepada pelanggan (0,60), Penghindaran dari terjadinya kesalahan oleh karyawan (0,54), Keamanan pelanggan selama berada di lokasi (0,50), Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran (0,49). Prioritas kepentingan teknik untuk pengembangan Bengkel agar sesuai dengan keinginan konsumen adalah dengan mengikuti urutan prosedur kualitas hasil analisis QFD. dari 4 ranking teratas adalah Pembersihan bengkel secara rutin (0,945), Pelatihan *Front Desk Officer* (0,388), Pelatihan mekanik (0,266), Penyediaan ruang tunggu berAC (0,074).

Kata kunci : Jasa pelayanan, kepuasan pelanggan, QFD,

Abstract

In the service industry is often faced with complex problems in making a decision to achieve company goals. One of the goals is improving the quality of care services according to customer desires, so that the company will continue to strive to improve the quality of care services in accordance with customer wishes.

For that companies need to approach the consumer, this can be done by direct interview or by distributing questionnaires / questionnaire. Approach to consumer behavior and to determine the factors that influence consumer perceptions and expectations related to service quality.

Based on the above, the researchers conducted the study using Quality Function Deployment (QFD) to create a plan to improve the quality of service according to the needs and desires of customers and can compete in the market. Results obtained from studies conducted 20 service attributes that consumers want. Service attributes considered important by consumers

Yamaha Motor Mandala Surabaya top ranking of 4 is Employee knowledge of the products or services sold (4,80), Complete equipment and not easily damaged (4,76), Good response in accepting criticism and suggestions (4,71), Workshop should be able to realize that promised to ease the customer complaint or suggestion (4,69). And priority assessment of customer satisfaction in the service performance of the top 4 ranking is viewed from the side of the consumer is able to realize the workshop must have been promised to the customer (0,60), Avoidance of the occurrence of errors by employees (0,54), Customer safety while on location (0,50), Ease in a complaint or suggestion (0,49). Priority importance for the development of techniques workshop to fit the desires of consumers is by following the order of the quality of the analysis procedure QFD. top ranking of 4 is Routinely cleaning workshop (0,945), Front Desk Officer Training (0,388), mechanical training (0,266), Provision of air-conditioned waiting room (0,074).

Keyword : services, customer satisfaction, QFD.

PENDAHULUAN

Pada perkembangan dunia industri, pengendalian kualitas harus menjadi perhatian lebih. Pengendalian ini sangat diutamakan oleh perusahaan-perusahaan dalam rangka menunjang program jangka panjang perusahaan. Yaitu memberikan layanan yang optimal, mempertahankan pasar atau bahkan menambah pasar perusahaan. Penerapan manajemen kualitas dalam industri menjadi kebutuhan pokok apabila ingin bersaing dalam pasar global maupun pasar domestik Indonesia.

Semakin berkembangnya bidang usaha di daerah Surabaya akan tercipta tantangan bisnis yang semakin besar, yaitu kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan. Oleh karena itu di perlukan alternatif strategi bersaing (*strategi in competition*) yang tepat agar perusahaan mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Strategi bersaing yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis di antaranya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer statisfaction*) dan mengembangkan pelayanan yang di tawarkan.

Seperti halnya bengkel Mandala Motor yang berlokasi di Jl. Mayjen Sungkono no. 4 Surabaya, dengan ijin usaha yang bergerak di bidang otomotif sepeda motor, pihak bengkel menyadari bahwa sekarang konsumen lebih menyukai layanan yang cepat, efisien, mempunyai jaminan suku cadang yang asli sehingga mandala motor lebih mengutamakan keinginan

pelanggan yang nantinya akan menjadi pembelajaran pihak bengkel kedepan.

Berdasarkan data angka kedatangan jumlah sepeda motor yang melakukan perbaikan pada Mandala motor pada bulan Februari kedatangan konsumen sebanyak 425 pengunjung, pada bulan Maret 357 pengunjung, bulan April 320 pengunjung, bulan Mei sebanyak 270 pengunjung, dan dibulan Juni ada 310 pengunjung. Dari data tersebut terlihat penurunan pengunjung dari bulan Maret sampai bulan Mei dan terdapat sedikit peningkatan dibulan Juni. Secara keseluruhan terdapat penurunan yang berkelanjutan pada setiap bulannya.

Penurunan jumlah konsumen dipengaruhi banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Peneliti berharap dapat memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dialami Bengkel Mandala Motor. Dengan memberikan informasi kepada pihak Bengkel Mandala Motor mengenai faktor-faktor pendukung apa saja yang diharapkan konsumen dan sekaligus melakukan evaluasi terhadap kualitas layanannya. Dengan memperhatikan apa yang keinginan konsumen, maka akan dapat memberikan nilai tambah serta daya saing bengkel Mandala Motor dibandingkan bengkel-bengkel lain yang ada di sekitar wilayah surabaya. Berdasarkan jumlah kedatangan pelanggan dan uraian tersebut di atas, maka menarik topik ini untuk dianalisis dan perlu dilakukan penelitian dengan judul “Upaya peningkatan kualitas layanan bengkel sepeda motor dengan menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) di Yamaha Mandala Motor Surabaya”.

QFD dikembangkan pertama kali di Jepang oleh Mitsubishi's Kobe shipyard pada tahun 1972, yang kemudian diadopsi oleh Toyota. Ford Motor Company dan Xerox membawa konsep ini ke Amerika Serikat pada tahun 1986. Semenjak itu QFD banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan Jepang, Amerika Serikat dan Eropa. Perusahaan-perusahaan besar seperti Procter & Gamble, General Motors, Digital Equipment Corporation, Hewlett Packard dan AT&T kini menggunakan konsep ini untuk memperbaiki komunikasi, pengembangan produk serta proses dan sistem pengukuran.

Definisi *Quality Function Deployment* (penyebaran fungsi kualitas) merupakan suatu metode yang digunakan perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Suatu organisasi yang mengimplementasikan QFD dengan tepat, dapat meningkatkan pengetahuan rekayasa, kualitas dan mengurangi ongkos, waktu pengembangan produk serta perubahan-perubahan rekayasa.

Cohen L (1995: 11) mendefinisikan, "*Quality Function Deployment* adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi serta sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen".

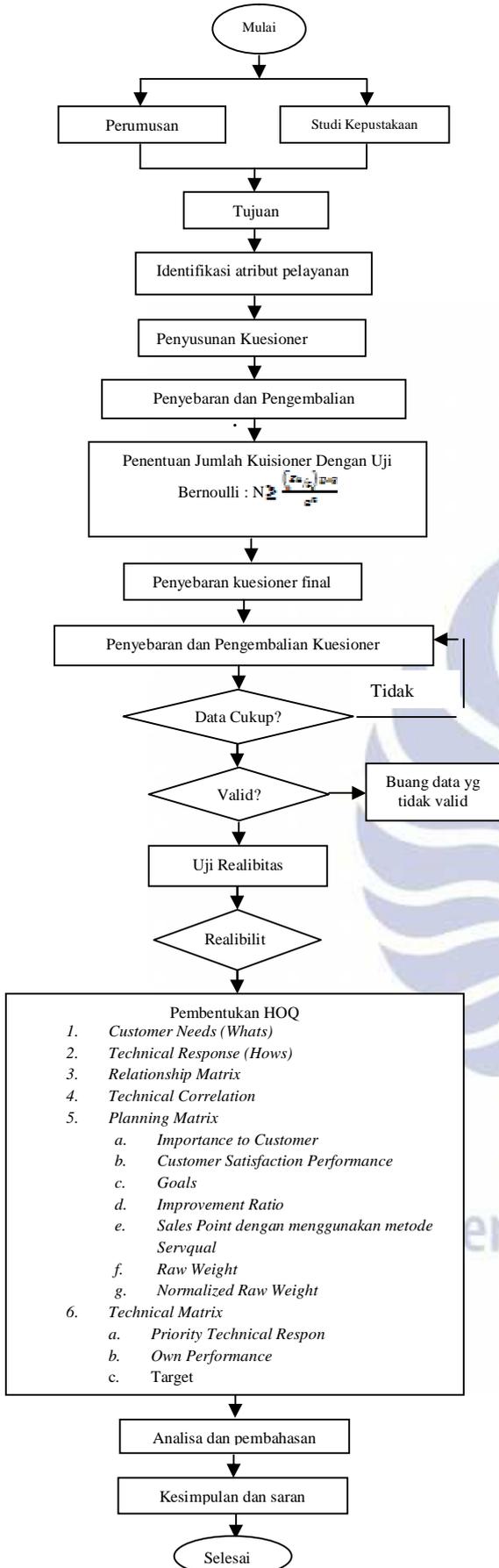
Menurut Fandy Tjptono dan Anastasia Diana, (2001: 113). "*QFD* merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan". QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu perangkat manajemen dimana keinginan dari konsumen digunakan sebagai alat pengembangan produk. Karakteristik masalah dan penerimaan diidentifikasi pada langkah awal *Quality Function Deployment* dan dapat dipecahkan sebelum proses produksi dimulai.

Tujuan dari QFD sendiri tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan-harapan *customer*, tapi juga berusaha melampaui harapan-harapan *customer* sebagai cara untuk berkompentensi dengan saingannya, sehingga diharapkan konsumen tidak menolak dan tidak komplain tapi malah menginginkannya. Team QFD harus membuat produknya lebih menarik daripada produk yang sudah ada atau lebih menarik dibandingkan produk pesaing-pesaingnya. *Quality Function Deployment* digunakan untuk memastikan bahwa sebuah perusahaan memusatkan perhatiannya terhadap kebutuhan pelanggan sebelum setiap pekerjaan perancangan dilakukan.

Manfaat-manfaat utama QFD menurut berikut Cohen L (1995) adalah Memusatkan perancangan produk dan jasa baru pada kebutuhan pelanggan. Memastikan bahwa kebutuhan pelanggan dipahami dan proses desain didorong oleh kebutuhan pelanggan yang obyektif daripada teknologi, Menganalisa kinerja produk perusahaan terhadap kinerja pesaing-pesaing perusahaan yang utama untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan utama, Dengan berfokus pada upaya rancangan, hal ini akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk mendaur rancangan secara keseluruhan sehingga dapat mengurangi waktu memasarkan produk-produk baru. Perkiraan-perkiraan terbaru memperlihatkan adanya penghematan antara 1/3 sampai 1/2 dibandingkan sebelum dilakukan QFD, Mengurangi banyaknya perubahan desain setelah dilakukan dengan memastikan upaya yang difokuskan pada tahap perencanaan. Hal yang penting ini mengurangi biaya mengenalkan desain baru.

Metode Rancangan Penelitian



Gambar 1. Diagram alir penelitian

Jenis Penelitian

Sugiyono (2007: 10) mengemukakan bahwa penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk menggali data dari responden dan untuk mengkaji hipotesis adalah penelitian dengan menggunakan tingkat *eksplanatory* yaitu tingkat dimana variabel yang diteliti diharapkan dapat menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul.

Berkaitan dengan judul, rumusan masalah dan tujuan yang hendak dicapai maka penelitian ini *eksplanatory research* menjelaskan adanya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada Bengkel Resmi Yamaha Mandala yang terletak di Jl. Mayjend Soengkonono No.4 Surabaya. Pelaksananaanya pada semester gasal/genap tahun pelajaran 2012/2013

PENUTUP Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan didapat 20 atribut jasa yang diinginkan konsumen. Atribut jasa yang dianggap penting oleh konsumen Yamaha Mandala Motor Surabaya dari 4 ranking teratas adalah Pengetahuan karyawan akan produk atau jasa yang dijual (4,80), Peralatan yang lengkap dan tidak mudah rusak (4,76), Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran (4,71), Bengkel harus dapat merealisasikan yang telah dijanjikan kepada pelanggan Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran (4,69). Dan penilaian prioritas kepuasan konsumen pada kinerja pelayanan dari 4 ranking teratas adalah ditinjau dari sisi konsumen adalah Bengkel harus dapat merealisasikan yang telah di janjikan kepada pelanggan (0,60), Penghindaran dari terjadinya kesalahan oleh karyawan (0,54), Keamanan pelanggan selama berada di lokasi (0,50), Kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran (0,49). Prioritas kepentingan teknik untuk pengembangan Bengkel agar sesuai dengan keinginan konsumen adalah dengan

mengikuti urutan p analisis QFD. dari 4 ranking teratas adalah Pembersihan bengkel secara rutin (0,945), Pelatihan *Front Desk Officer* (0,388), Pelatihan mekanik (0,266), Penyediaan ruang tunggu berAC (0,074).

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Yamaha Mandala Motor Surabaya melakukan pengembangan produk jasa dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis QFD supaya dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan baik.
2. Agar konsumen tetap merasa puas terhadap pelayanan Yamaha Mandala Motor Surabaya sebaiknya dalam pengembangan produk selanjutnya perlu memperhatikan kepentingan teknik yang menjadi prioritas seperti, Pembersihan bengkel secara rutin, Pelatihan *Front Desk Officer*, Pelatihan mekanik, Penyediaan ruang tunggu berAC, dan Persediaan suku cadang, supaya dapat menghasilkan produk jasa yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Daftar Pustaka**
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How To make QFD Work Of You*, New York: Addition Wesley Publishing Company.
- Darussalam, Taufan. 2007. *Atribut Produk*. Diambil pada tanggal 22 Mei 2012 dari <http://bonteng.wordpress.com/2009/1/16/atribut-produk/>
- Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia.

- Stanley B. 2002. *Manajemen Mutu Total*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Haming, Murdifin & Nurnajamuddin, Mahfud. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Juliandi, Azuar. 2007. *Pengujian Validitas Dan Reliabilitas*. Diambil pada tanggal 3 Juni 2012 dari <http://www.azuarjuliandi.com/>
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management*. Seventh Edition. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler Philip, Armstrong Garry. 1996. *Principles Of Marketing*. Engelwood Cliffs: NJ Prentice Hall.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walpole Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia.

Lampiran

UJI REABILITAS SPSS 16.0. Tingkat Kepuasan Yamaha Mandala Motor

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	20

UJI REABILITAS SPSS 16.0. Tingkat Kepentingan Yamaha Mandala Motor

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	20

