

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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 ketidaknyamanan 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.

Perusahaan shuttle ini tidak mengantar jemput para penumpangnya dan hanya mengantarkan pada *pool to pool* karena apabila mengantar jemput para penumpangnya bisa memakan waktu yang lebih lama dari perkiraan. Apabila jumlah penumpang dianggap tidak memenuhi *kouta* ataupun kosong sama sekali maka perusahaan menyiasatinya dengan memasukan sebagian dokumen dan paket kilat atau paket kiriman yang ongkos kirimnya yaitu 1kg pertama dengan harga Rp 25.000.

Salah satu perusahaan shuttle di kota Sukabumi diantaranya Siliwangi Trans Shuttle baru beroperasi karena baru terbentuk pada tahun 2013. Karena melihat peluang bisnis yang cukup menguntungkan, perusahaan harus berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menarik perhatian para penumpangnya.

Disamping persaingan yang semakin kompetitif, Siliwangi Trans Shuttle masih memiliki permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan yang berdampak pada kualitas pelayanannya dalam memenuhi kebutuhannya para pelanggan. Hasil wawancara dengan bapak Andri Firmansyah selaku pengelola Siliwangi Trans Shuttle mengatakan bahwa masih terdapat kasus berupa pengaduan pelanggan dan pelanggaran pengemudi yang seharusnya tidak terjadi di lapangan. Pengaduan pelanggan yang dilakukan seperti cara pelayanan pengemudi ataupun dari teknis-teknis

lain mengenai fasilitas yang kurang memadai contohnya mengenai fasilitas dengan beberapa bagian kendaraan Siliwangi Trans Shuttle yang sudah menginjak 1 tahun lebih. Untuk perbaikan tersebut perlu memerlukan masukan kritik dan saran yang bersifat membangun. Perusahaan belum bisa memenuhi kepuasan pelanggan bagian kenyamanan penumpang dan untuk kasus pelanggaran pengemudi yang ditemukan oleh laporan penumpang di lapangan yaitu kenyamanan armada dan masalah penampilan pengemudi.

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 berbernah 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 disebarkan. 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.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk meningkatkan pengendalian kualitas pelayanan pada perusahaan Siliwangi Trans Shuttle dengan menggunakan metode *quality function deployment* dengan alat bantu berupa *House of Quality*. Maka dalam hal ini penulis mengambil judul

“Analisis pengendalian kualitas jasa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (studi kasus pada Siliwangi Trans Shuttle di kota Sukabumi)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prioritas pelayanan jasa Siliwangi Trans Shuttle yang diinginkan konsumen?
2. Bagaimana teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle dalam memenuhi keinginan konsumen?

3. Bagaimana hubungan antara prioritas pelayanan jasa dengan teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen?
4. Bagaimana prioritas antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen?
5. Bagaimana hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Siliwangi Trans Shuttle untuk memenuhi keinginan konsumen?
6. Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan jasa Siliwangi Trans Shuttle dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan prioritas keinginan konsumen?

1.3 Tujuan penelitian

Maksud peneliti mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang akan dipergunakan dalam penyusunan sebagai salah satu syarat untuk skripsi S-1 dalam Program Studi Ekonomi & Bisnis jurusan Manajemen pada Universitas Islam Bandung.

Adapun tujuan 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.

1.4 Manfaat Penelitian

— Penelitian dilakukan agar memberi manfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Bagi penulis

Untuk mengembangkan ilmu yang telah didapat dan diterapkan pada perusahaan serta dapat memperluas wawasan berfikir khususnya dalam bidang pengendalian kualitas.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan yang bersifat membangun perusahaan untuk berubah ke arah yang lebih baik dari yang sebelumnya dalam meningkatkan kualitas jasa Siliwangi Trans Shuttle di kota Sukabumi.

3. Bagi peneliti lain

Dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

1.5 Kerangka Pemikiran

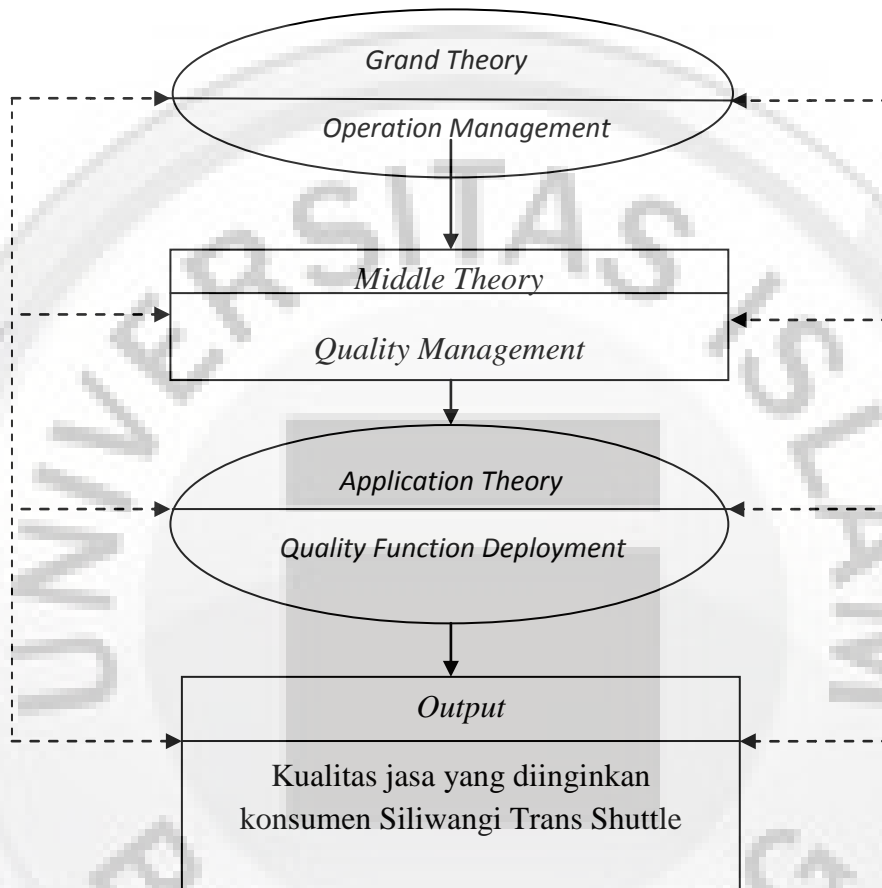
Dalam memecahkan dan mencari solusi permasalahan yang ada pada perusahaan Siliwangi Trans Shuttle berkaitan dengan kualitas jasa serta dalam menghadapi persaingan antar perusahaan travel atau shuttle yang semakin kompetitif, Siliwangi Trans Shuttle perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Manajemen operasi menurut Heizer dan Render (2011:4) adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output yang berlangsung disemua organisasi.

Untuk melaksanakan pengendalian kualitas didalam suatu perusahaan, maka manajemen perusahaan harus dapat mengetahui beberapa faktor yang dapat menentukan atau setidaknya terpengaruh terhadap baik atau tidaknya kualitas dari produk yang dihasilkan. Faktor-faktor tersebut misalnya bahan baku, tenaga kerja, mesin dan peralatan produksi yang dipergunakan dan lain sebagainya. Menurut Vincent Gasperz (2005:480) pengendalian kualitas adalah aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, dan bukan berfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja.

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 atau samar. Untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi tersebut dapat digunakan suatu metode untuk meningkatkan kualitas guna memenuhi kepuasan para pelanggan. Metode yang dapat digunakan yaitu metode *Quality Function Deployment (QFD)* dengan menggunakan alat bantu *House of Quality (HoQ)*. 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. Idennya 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. Dan *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 bantuan *House of Quality* berupa matriks ini, perusahaan dapat menentukan atribut kebutuhan pelanggan yang dinilai penting, penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan, menterjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam teknis, dan menentukan tindakan-tindakan prioritas guna meningkatkan kualitas jasa perusahaan.

Dari uraian di atas bisa disimpulkan dalam bagan kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran