

## **BAB V**

### **ANALISA DAN INTERPRETASI**

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai analisa dan interpretasi dari metode QFD dan matrik SWOT. Metode QFD didasarkan pada rumah kualitas yang ada di bab sebelumnya. Dimana analisis rumah kualitas meliputi, analisa prioritas keinginan konsumen dan analisa prioritas respon teknis.

#### **5.1. Analisa Prioritas Kebutuhan-Kebutuhan Konsumen**

Dalam matrik perencanaan dan rumah kualitas yang telah dibentuk, akan terdapat prioritas kepentingan konsumen. Pada bagian ini berisi nilai-nilai yang menentukan buat atribut keinginan-keinginannya apa yang paling dipentingkan bagi konsumen. Di bawah ini merupakan urutan prioritas keinginan konsumen menurut kepuasan, tingkat kepentingan dan bobot tiap atribut.

Berdasarkan tingkat kepentingannya maka prioritasnya dari atribut dapat dilihat pada table 5.1.

**Tabel 5.1. Prioritas tingkat kepentingan atribut**

Skala Kepentingan	Urutan Kepentingan	No Atribut	Keterangan Atribut
4,338	1	1	Mekanik yang Bersertifikat
4,000	2	2	Pengecekan Kendaraan Secara Detail
3,713	3	13	Kelengkapan Peralatan Bengkel
3,650	4	7	Kelengkapan Speart Part
3,637	5	10	Ketetapan Analisis Masalah
3,625	6	3	Kenyamanan Tempat
3,413	7	9	Kesigapan Petugas Jika ada Komplain
3,413	8	11	Lokasi Bengkel
3,400	9	4	Pelayanan dan keramahan
3,375	10	12	Komunikasi dan Penjelasan dari Mekanis
3,350	11	5	Kebersihan dan Kerapian bengkel
3,225	12	6	Kenyamanan Tempat
3,125	13	8	Fasilitas Pendukung

### 5.1.1. Analisa Prioritas Kebutuhan Konsumen Menurut Tingkat Kepentingan

Sedangkan untuk mengetahui priritas keinginan konsumen terhadap usaha bengkel motor MJ ternyata dapat dilihat dari besarnya nilai *raw weight* dari setiap atribut, dimana nilai *raw weight*

ini melibatkan nilai-nilai tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, *goal, improvement ratio* dan *sales point*.

Berdasarkan nilai raw weight maka prioritas keinginan konsumen dapat dilihat pada tabel 5.2

**Tabel 5.2. Prioritas keinginan konsumen berdasarkan raw weight**

No	Keterangan Atribut	Raw Weight
1	Mekanik yang Bersertifikat	6,591
2	Pengecekan Kendaraan Secara Detail	6,402
3	Kecepatan Layanan	6,846
4	Pelayanan dan Keramahan Mekanik	4,888
5	Kebersihan dan Kerapian Bengkel	4,104
6	Kenyamanan Tempat	3,916
7	Kelengkapan Spear part	6,844
8	Fasilitas Pendukung	4,8
9	Kesigapan Petugas Jika ada Komplain	3,854
10	Ketepatan Analisis Masalah	6,798
11	Lokasi Bengkel	5,954
12	Komunikasi dan Penerangan dari Mekanis	5,063
13	Kelengkapan Peralatan Bengkel	6,043

Hasil dari tabel 5.2. dapat dikatakan bahwa semakin tinggi nilai raw weight dari suatu atribut maka akan menunjukkan atribut tersebut semakin diinginkan oleh konsumen dalam hubungannya dengan perbaikan kualitas produk dan pelayanan bengkel motor MJ, sehingga pihak pengelola harus memperbaiki berdasarkan atribut yang mempunyai nilai *raw weight* tinggi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## **5.2. Analisa Respon Teknis**

Respon teknis adalah hal-hal teknis yang mempunyai pengaruh dalam perbaikan kualitas yang berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan analisis kontribusi respon teknis Bengkel Motor MJ. Maka kontribusi prioritas respon teknis dapat dilihat pada tabel 5.3.

### **5.2.1. Analisis Kontribusi Prioritas**

Kontribusi prioritas respon teknis menunjukkan seberapa besar suatu respon teknis mempunyai pengaruh terhadap produk dan pelayanan Bengkel Motor MJ.

Berdasarkan rumah kualitas yang telah dibuat maka prioritas respon teknis dapat dilihat seperti tabel 5.3.

**Tabel 5.3. Kontribusi Prioritas Respon Teknis**

<b>No</b>	<b>Technical Respon</b>	<b>Kontribusi Prioritas</b>	<b>Normalized Kontribusi Prioritas</b>
1	Pengembangan Kemampuan Teknikal mekanik	3,67	0,181
2	Penerapan SOS (Service Operasional Standart)	1,204	0,059
3	Selesai dengan cepat dan akurat	2,199	0,109
4	Pengembangan kemampuan komunikasi	1,527	0,075
5	Pelaksanaan 5S secara konsisten	1,041	0,051
6	Kenyamanan ruang tunggu untuk bersantai	1,602	0,079
7	Standarisasi minimum stock spear part	0,846	0,042
8	Penambahan Free Hotspot area, kipas anging, toilet, music	1,089	0,054
9	Pengembangan bagian menanganan klaim	1,616	0,0798
10	Pelaksanaan kompetisi dan kompetensi mekanik	2,063	0,102
11	Pengembangan Jaringan bengkel resmi	0,939	0,0464
12	Pelaksanaan program marketing servise	1,13	0,056
13	Standarisasi Peralatan bengkel	1,305	0,065

Berdasarkan nilai dari kontribusi prioritas respon teknis diatas, maka dapat dikatakan bahwa atribut yang mempunyai nilai kontribusi terbesar adalah nilai yang paling berpengaruh dalam perbaikan produk dan pelayanan bengkel motor MJ.

### **5.3. Analisa Performansi Respon Teknis**

Disamping kontribusi prioritas terdapat pula nilai performance dari suatu respon teknis. Performance respon teknis menggambarkan sebaik apa penampilan suatu responden teknis pada produk dan pelayanan bengkel motor MJ.

Berdasarkan rumah kualitas yang telah dibuat maka nilai performance teknis dapat dilihat seperti tabel 5.4.

**Tabel 5.4. Nilai Performance Teknis**

No	Respon Teknis	Own Performance	Competitive Performance
1	Pengembangan Kemampuan Teknikal mekanik	3,559	3,393
2	Penerapan SOS (Service Operasional Standart)	3,578	3,440
3	Selesai dengan cepat dan akurat	3,364	3,238
4	Pengembangan kemampuan komunikasi	3,256	3,462
5	Pelaksanaan 5S secara konsisten	3,164	3,034
6	Kenyamanan ruang tunggu untuk bersantai	3,008	2,879
7	Standarisasi minimum stock spear part	3,2	3,175
8	Penambahan Free Hotspot area, kipas anging, toilet, music	3,004	2,863
9	Pengembangan bagian penanganan klaim	3,386	3,204
10	Pelaksanaan kompetisi dan kompetensi mekanik	3,651	3,448
11	Pengembangan Jaringan bengkel resmi	3,357	3,191
12	Pelaksanaan program marketing servise	3,210	3,282
13	Standarisasi Peralatan bengkel	3,603	3,603

Dari tabel 5.4. diatas diketahui bahwa rata-rata performance respon teknis dilihat dari pelayanan yang diberikan bengkel motor MJ lebih baik dari pada bengkel motor VJM.

### 5.3.1. Analisa Korelasi Respon Teknis

Bagian lain dari rumah kualitas yang cukup penting adalah analisa korelasi antar respon teknis. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kemungkinan yang dapat terjadi apabila kita hendak merealisasikan beberapa respon teknis sekaligus. Apakah antar kebijakan saling mendukung satu sama lain atau sebaliknya saling bertentangan.

## 5.4. Matrik SWOT

Perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT.

### 1. Strengths ( Kekuatan )

Dalam bengkel MJ memiliki kekutatan seperti Mekanik yang bersertifikat, pengecekan kendaraan secara detail, pelayanan dan keramahan ,mekanik, kelengkapan Spear Part, ketepatan analisis masalah, lokasi bengkel, kelengkapan peralatan bengkel.

### 2. Weaknesess ( Kelemahan )

Di bengkel MJ juga memiliki kelemahan seperti kecepatan layanan, kebersihan dan kerapian bengkel kenyamanan tempat, fasilitas pendukung, kesigapan petugas Jika ada komplain.

### 3. Opportunites ( Peluang )

Dalam membahas masalah peluang di bengkel MJ, bengkel tersebut mempunyai peluang seperti pengembangan kemampuan teknikal



mekanik,, selesai dengan cepat dan akurat, pengembangan kemampuan komunikasi mekanik , kenyamanan ruang tunggu untuk bersantai, pengembangan bagian menangani klaim , pelaksanaan kompetisi dan kompetensi mekanik, standarisasi peralatan bengkel.

#### **4. Threats ( Ancaman )**

Bengkel MJ memiliki ancaman , ancaman tersebut yaitu penerapan SOS (Service Operasional Standart), pelaksanaan 5S secara konsisten, standarisasi minimum stock spear part, penambahan Free Hotspot,kipas angin,toilet,musik, pengembangan jaringan bengkel resmi, pelaksanaan program marketing servis.

Matriks SWOT disusun untuk menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan atau bengkel dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan atau bengkel. Matriks SWOT dapat menghasilkan 4 set strategi yang akan dilakukan oleh bengkel motor MJ.

4 set alternative strategis yang dapat diambil oleh pengelola bengkel motor MJ dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

#### **1. Strategi Strengths – Opportunities**

Strategi Strengths – Opportunities ini menggambarkan kelebihan atau kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan atau bengkel dipakai untuk memanfaatkan segala kesempatan yang ada sehingga perusahaan dapat memiliki keunggulan bersaing jika dibandingkan dengan perusahaan atau bengkel yang sejenis.

- a. Tetap menjaga kemampuan teknikal mekanik dengan mempertahankan mekanik bersertifikat di bengkel MJ.
- b. Gencar melakukan pengecekan kendaraan secara detail dan selesai dengan cepat dan akurat

- c. Memberikan pelayanan dan keramahan mekanik dengan menangani klaim konsumen

## 2. Strategi Weaknesess – Opportunities

Strategi Weaknesess – Opportunities ini memperkecil kelemahan dengan memanfaatkan keuntungan dari peluang yang ada.

- a. Mempertahankan kecepatan layanan
- b. Menjaga kebersihan dan kerapian bengkel
- c. Memberikan fasilitas pendukung
- d. Saling berkomunikasi dan memberikan penerangan mekanik kepada konsumen

## 3. Strategi Strengths - Threats

Strategi Strengths – Threats ini merupakan kekuatan untuk menghindari ancaman.

- a. Tetap menjaga kemampuan teknikal mekanik dengan mempertahankan mekanik bersertifikat di bengkel MJ.
- b. Gencar melakukan pengecekan kendaraan secara detail dan selesai dengan cepat dan akurat
- c. Memberikan pelayanan dan keramahan mekanik dengan menangani klaim konsumen

## 4. Strategi Weaknesess – Threats

Strategi Weaknesess – Threats ini memperkecil kelemahan dan menghindari ancaman dari pesaing.

- a. Tetap menjaga kecepatan layanan
- b. Selalu siap dan siaga Jika ada komplain dari konsumen
- c. Menambah wifi, kipas angin, toilet, dan free musik supaya konsumen tidak merasa jenuh
- d. Mempromosikan bengkel MJ dengan media komunikasi dengan jaringan