

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini dibahas masalah seputar usulan perbaikan pada kualitas layanan jasa pencucian mobil Paddock dengan menggunakan metode Kano dan AHP (*Analytical Hierarchy Process*).

#### **5.1. Analisis Metode Kano**

Hasil analisa yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan metode Kano, diketahui bahwa nilai koefisien ketidakpuasan pelanggan lebih besar dari nilai koefisien pelanggan, dan ini terjadi pada seluruh atribut yang ada. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Paddock dalam atribut yang disediakan.

Karena seluruh atribut memiliki nilai koefisien ketidakpuasan pelanggan yang lebih besar dari nilai koefisien ketidakpuasan pelanggan, tentu saja menyebabkan jumlah dari kedua koefisien tersebut menjadi negatif. Ini artinya seluruh atribut yang ada lebih banyak membawa karakteristik *must-be* di dalamnya. Karena dari seluruh atribut yang didapatkan jumlah koefisien yang negatif, dan tidak ada satupun yang bernilai positif, maka atribut yang dimasukkan ke dalam tabel evaluasi Kano serta menjadi atribut yang dipilih untuk digunakan dalam kuesioner pembobotan AHP adalah atribut yang memiliki jumlah koefisien negatif terbesar dari masing-masing dimensi.

**Tabel 5.1 Tabel Evaluasi Kano**

No	Atribut	Respon Terbanyak	CS	DS	Total
TA4	Kenyamanan kondisi fasilitas fisik layanan (bangunan, ruang tunggu, tempat duduk, meja, dll)	M (38)	0,24	-0,96	-0,72
RL2	Ketepatan Durasi waktu pelayanan pencucian mobil	M (29)	0,42	-0,94	-0,52
RS3	Ketanggapan karyawan PADDOCK terhadap keluhan pelanggan	O (27)	0,6	-0,94	-0,34
A2	Jaminan Keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil	M (35)	0,3	-0,94	-0,64
E1	Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status social	M (37)	0,26	-0,9	-0,64

Sumber : Data diolah

Tabel evaluasi Kano yang terdapat pada tabel 5.1 diatas adalah keluhan terbesar yang diungkapkan oleh para responden. Pihak Paddock harus meningkatkan konsentrasi dalam menangani keluhan-keluhan tersebut, karena apabila atribut-atribut tersebut tidak tersedia, mungkin saja dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi para pelanggan Paddock. Pihak pengelola Paddock harus memberikan prioritas bagi atribut-atribut tersebut.

## **5.2. Analisis Metode AHP (*Analytic Hierarchy Process*)**

Dari hasil pengisian kuesioner pembobotan atribut kualitas layanan oleh pemilik pencucian mobil Paddock, maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan software Expert Choice 2000 untuk mengetahui tingkat prioritas perbaikan masing-masing atribut. Berikut adalah prioritas yang didapatkan dari pengolahan data menggunakan software tersebut.

Prioritas perbaikan yang paling tinggi adalah atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi pula. seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.2

**Tabel 5.2 Prioritas Perbaikan Layanan Pencucian Mobil Paddock**

Atribut	Tingkat Kepentingan	Prioritas
Kenyamanan kondisi fasilitas fisik layanan (bangunan, ruang tunggu, tempat duduk, meja, dll) (TA 4)	0,208	2
Ketepatan Durasi waktu pelayanan pencucian mobil (RL 2)	0,097	5
Ketanggapan karyawan PADDOCK terhadap keluhan pelanggan (RS 3)	0,109	4
Jaminan Keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil (A 2)	0,459	1
Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status social (E 1)	0,128	3

Sumber : Data Diolah

### 5.3 Rekomendasi Berdasarkan Respon Teknis

Berdasarkan respon teknis yang didapat dari wawancara dengan pihak pengelola Paddock, terdapat tujuh respon teknis untuk menanggapi perbaikan kualitas atribut yang terpilih.

**Tabel 5.3 Respon Teknis oleh Pihak Pengelola Paddock**

Prioritas	Atribut	Respon Teknis
1	Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil (A2)	Memasang kamera CCTV di tempat pencucian mobil Menyediakan loker untuk menyimpan barang-barang yang masih ada di dalam mobil

2	Kenyamanan kondisi fasilitas fisik layanan (bangunan, ruang tunggu, tempat duduk, meja, dll) ( <b>TA4</b> )	Perluasan, perbaikan, dan dekorasi ulang ruang tunggu
3	Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status social ( <b>E1</b> )	Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
4	Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan ( <b>RS 3</b> )	Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
5.	Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil ( <b>RL 2</b> )	Menambah jumlah karyawan
		Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan

Sumber : Hasil wawancara dengan pihak Pengelola Pencucian Mobil PADDOCK

Dari respon teknis tersebut memunculkan rekomendasi-rekomendasi untuk menambah respon teknis yang telah diberikan oleh pihak pengelola Paddock. Pada atribut *Assurance 2* yaitu Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil, rekomendasi yang diberikan adalah menyediakan kartu pencatatan barang yang dititipkan. Ini untuk menghindari adanya manipulasi barang hilang. Rekomendasi untuk respon teknis pada atribut *Tangible 4* yaitu Kenyamanan kondisi fasilitas fisik layanan (bangunan, ruang tunggu, tempat duduk, meja, dll) adalah memisahkan antara ruang tunggu perokok dan ruang tunggu yang bukan perokok. Karena tidak semua pelanggan Paddock adalah perokok.

Pada atribut *Empathy 1* (Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status social) dan atribut *Responsibility 3* (Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan) rekomendasi yang diberikan adalah selain memberikan pengetahuan dan training kepada karyawan, pihak Paddock juga sebaiknya melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk meningkatkan kinerja para karyawan.

Atribut *Reliability* 2 yang berisi Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil, rekomendasi perbaikan yang diberikan adalah berupa penetapan standar waktu pencucian mobil, sehingga tidak terjadi perpanjangan waktu dalam pencucian mobil. Berikut adalah tabel respon teknis beserta rekomendasi yang diberikan untuk tiap-tiap atribut prioritas perbaikan.

**Tabel 5.4 Respon Teknis dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Paddock**

Prioritas	Atribut	Respon Teknis
1	Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil ( <b>A2</b> )	Memasang kamera CCTV di tempat pencucian mobil
		Menyediakan loker untuk menyimpan barang-barang yang masih ada di dalam mobil
		Adalah menyediakan kartu pencatatan barang yang dititipkan
2	Kenyamanan kondisi fasilitas fisik layanan (bangunan, ruang tunggu, tempat duduk, meja, dll ( <b>TA4</b> ))	Perluasan, perbaikan, dan dekorasi ulang ruang tunggu
		Memisahkan antara ruang tunggu perokok dan ruang tunggu yang bukan perokok
3	Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status social ( <b>E1</b> )	Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
		Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk meningkatkan kinerja para karyawan
4	Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan ( <b>RS 3</b> )	Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
		melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk meningkatkan kinerja para karyawan
5.	Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil ( <b>RL 2</b> )	Menambah jumlah karyawan
		Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
		Penetapan standar waktu pencucian mobil

Sumber : Data diolah