

## **BAB V**

### **ANALISA DAN INTERPRETASI**

Analisa bagian ini akan diuraikan mengenai analisa dan interpretasi dari metode Kano yakni Analisa Kategori Kano dan Metode Quality Function Deployment yang didasarkan pada rumah kualitas di bab sebelumnya, dimana analisa rumah kualitas meliputi, analisa prioritas kebutuhan konsumen, analisa prioritas respon teknis dan analisa lainnya secara menyeluruh.

#### **5.1 Analisa Kategori Kano**

Tabel dibuat berdasarkan hasil pengkategorian atribut yang sudah dikategorikan sesuai dengan kategori Kano. Berikut ini adalah hasil pemetaan atribut pernyataan dengan kategori Kano:

##### 1. Kategori *Must-be*

Kebutuhan ini sangat mendasar karena tidak diungkapkan secara langsung oleh para pelanggan. Namun, kebutuhan ini harus diidentifikasi karena sangatlah penting bagi pelanggan. Kebutuhan ini diperkirakan ada pada produk/layanan. Jika produk/layanan tidak dapat memenuhi kebutuhan ini, pelanggan akan merasa sangat tidak puas. Kebutuhan ini harus dipelajari dari keluhan yang didapat dari para pelanggan.

Atribut yang masuk kedalam kategori Must-be antara lain:

- a. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket
- b. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang
- c. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar
- d. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan
- e. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim

##### 2. Kategori *One dimensional*

Jika kepuasan terhadap kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan peningkatan kinerja, kepuasan pelanggan akan meningkat. Semakin meningkatnya kinerja akan mengakibatkan kebahagiaan pelanggan menjadi meningkat pula jenis

kebutuhan ini biasanya diungkapkan oleh para pelanggan. Kebutuhan ini sering kali dapat diidentifikasi dengan melakukan survey.

Atribut yang masuk kedalam kategori *One dimensional* antara lain:

- a. Karyawan cekatan melayani pelanggan
- b. Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan
- c. Pelayanan dilakukan dengan ramah
- d. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran

### 3. Kategori *Attractive*

Jika kepuasan terhadap kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan peningkatan kinerja, kepuasan pelanggan akan meningkat. Semakin meningkatnya kinerja akan mengakibatkan kebahagiaan pelanggan menjadi meningkat pula jenis kebutuhan ini biasanya diungkapkan oleh para pelanggan. Kebutuhan ini sering kali dapat diidentifikasi dengan melakukan survey.

Atribut yang masuk kedalam kategori *Attractive* antara lain:

- a. Fasilitas dan sarana memadai
- b. Ruangan rapi, bersih dan nyaman
- c. Penampilan karyawan rapi dan menarik

### 4. Kategori *Indifferent*

Berarti bahwa pelanggan tidak peduli dengan adanya atribut ini, dan tidak terlalu tertarik apakah atribut ini hadir atau tidak.

Dalam penelitian tidak ada atribut yang masuk kedalam kategori *Indifferent*, karena atribut yang menjadi keinginan/kebutuhan konsumen di rasa perlu untuk meningkatkan layanan yang diberikan perusahaan untuk kepuasan konsumen nya.

Dari 12 pernyataan tidak ada pernyataan yang di eliminasi sehingga semua pernyataan tersebut masuk ke tahap pengolahan selanjutnya, yaitu pengolahan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

## 5.2 Analisa Prioritas Kebutuhan Pelanggan

Matriks perencanaan dan rumah kualitas yang telah dibentuk akan terdapat prioritas kepentingan konsumen. Bagian ini berisi nilai-nilai yang menentukan untuk atribut-atribut keinginan-keinginan apa yang paling penting

bagi konsumen. Berikut ini akan menjelaskan urutan prioritas keinginan konsumen menurut tingkat kepuasan, tingkat kepentingan dan bobot tiap atribut.

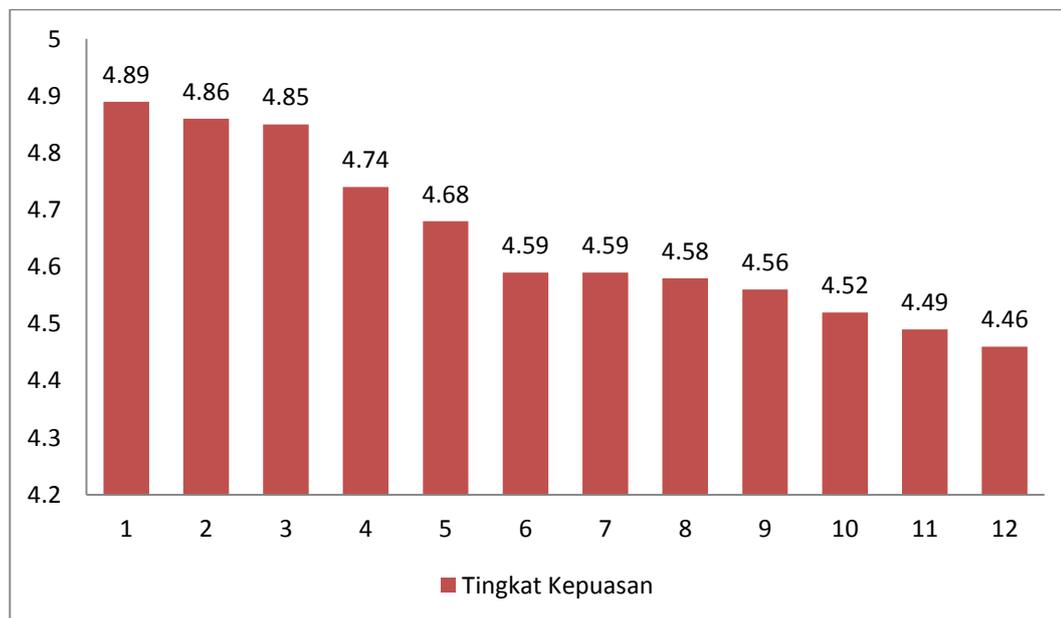
Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman barang JNE Express dinyatakan dalam dua bagian, yaitu penilaian terhadap tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen di JNE Express dan tingkat kepuasan pesaing.

Jika nilai kepuasan terhadap atribut rendah, maka konsumen belum merasa akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai dari suatu atribut besar, maka konsumen akan merasa puas dan mereka tidak mungkin memilih pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya. Dari atribut-atribut yang mempunyai nilai jelek akan perlu untuk dilakukan perbaikan.

Agar lebih jelas lihat gambar 5.1. Dalam tabel dibawah ini terdapat urutan prioritas tingkat kepuasan konsumen terhadap sesuatu atribut. Untuk kriteria-kriteria tersebut dimulai dari atribut yang mempunyai nilai kepuasan yang paling tinggi ke rendah. Adapun urutannya sebagai berikut:

1. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket
2. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim
3. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima
4. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar
5. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan
6. Fasilitas dan sarana memadai
7. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran
8. Pelayanan dilakukan dengan ramah
9. Karyawan cekatan melayani pelanggan
10. Penampilan karyawan rapi dan menarik
11. Karyawan cekatan melayani pelanggan
12. Ruangan rapi, bersih dan nyaman

Gambar 5.1 Urutan Prioritas Tingkat Kepuasan

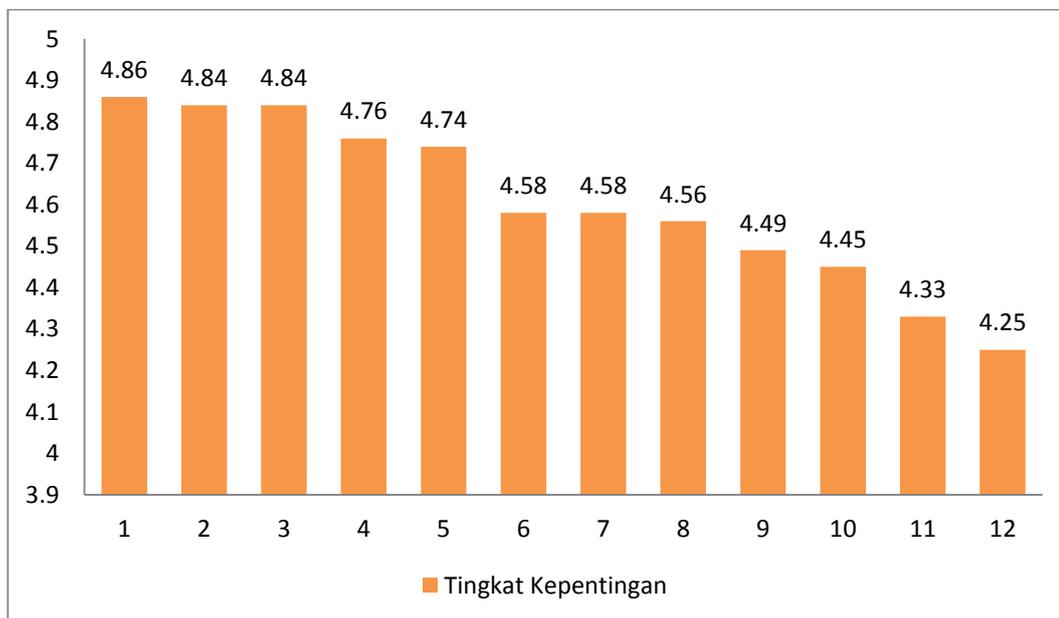


(Sumber : Olah Data, 2017)

Sedangkan untuk urutan prioritas kebutuhan konsumen terhadap tingkat kepentingan dapat dilihat pada gambar 5.2. Urutannya dimulai dari atribut yang mempunyai nilai tingkat kepentingan paling tinggi hingga paling terkecil.

1. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket
2. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima
3. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim
4. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar
5. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan
6. Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan
7. Pelayanan dilakukan dengan ramah
8. Fasilitas dan sarana memadai
9. Ruangan rapi, bersih dan nyaman
10. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran
11. Penampilan karyawan rapi dan menarik
12. Karyawan cekatan melayani pelanggan

Gambar 5.2 Urutan Prioritas Tingkat Kepentingan



(Sumber : Olah Data, 2017)

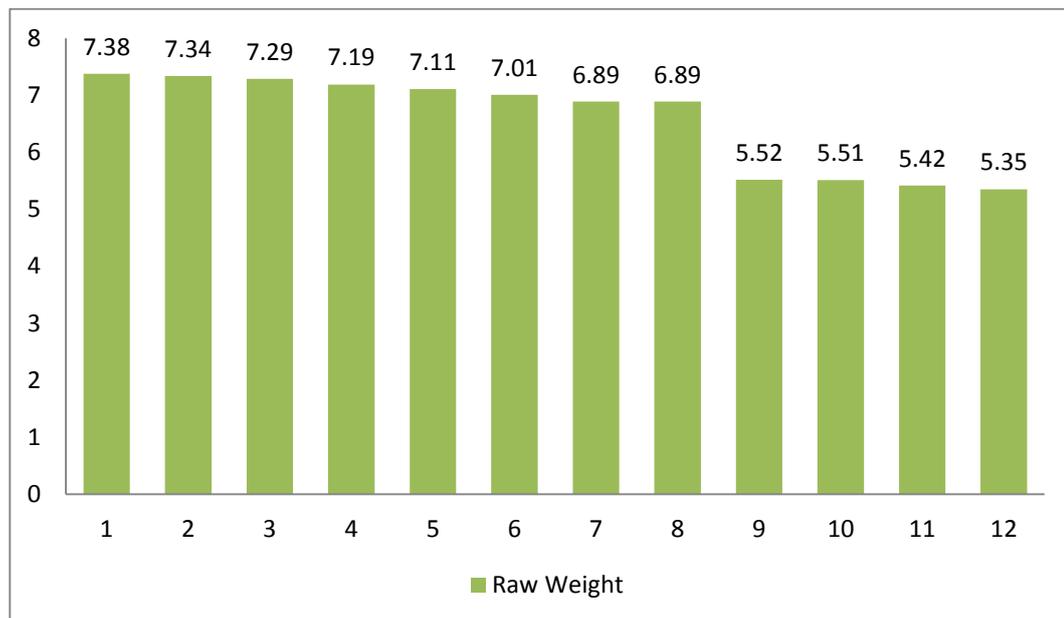
Hasil dari gambar 5.2 menggambarkan bahwa untuk atribut Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket memiliki nilai paling tinggi yakni 4,86. Oleh karena itu dengan nilai yang besar berarti perlu dilakukan perbaikan sistem pelayanannya agar konsumen semakin puas akan atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi.

Pada gambar 5.3 dibawah ini tentang nilai bobot tiap-tiap atribut yang dihasilkan dari pertalian antara tingkat kepentingan, rasio perbaikan dengan nilai penjualan. Apabila dalam suatu atribut mempunyai nilai Raw Weight yang besar maka perlu diperhatikan, karena atribut tersebut sangat dipentingkan oleh Konsumen. Dengan melihat nilai-nilai yang terdapat pada raw weight, akan menumbuhkan sikap intropeksi diri bagi perusahaan JNE Express untuk memperhatikan tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

1. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket
2. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima
3. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim
4. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan
5. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar

6. Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan
7. Karyawan cekatan melayani pelanggan
8. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran
9. Pelayanan dilakukan dengan ramah
10. Fasilitas dan sarana memadai
11. Penampilan karyawan rapi dan menarik
12. Ruangan rapi, bersih dan nyaman

Gambar 5.3 Urutan Prioritas Kebutuhan Konsumen Menurut Raw Weight



(Sumber : Olah Data, 2017)

### 5.3 Analisa Matrik Hubungan

Matrik ini menjelaskan tentang hubungan antara matrik dalam Voice of Customer dengan respon teknis, sehingga dihasilkan simbol-simbol yang mempunyai nilai dan nilai tersebut tergantung dari seberapa kuat hubungannya.

1. Fasilitas dan sarana memadai sangat kuat dengan Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana penunjang lainnya, House keeping, Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan, Penyediaan tempat pengaduan layanan, Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran, memiliki hubungan sedang dengan Fasilitas packaging sesuai standart.

2. Ruangan rapi, bersih dan nyaman sangat kuat dengan Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana penunjang lainnya, dan House keeping.
3. Penampilan karyawan rapi dan menarik sangat kuat dengan Standart operasi prosedur (SOP).
4. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan sangat kuat dengan kedatangan paket sangat kuat dengan sistem penyortiran dan SDM handal, memiliki hubungan sedang dengan Ongkos kirim (harga) terjangkau dan Fasilitas packaging sesuai standart, mungkin ada hubungan dengan Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan.
5. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima sangat kuat dengan Ongkos kirim (harga) terjangkau, mungkin ada hubungan dengan Fasilitas packaging sesuai standart.
6. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar sangat kuat dengan sistem penyortiran, Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan dan SDM handal
7. Karyawan cekatan melayani pelanggan sangat kuat dengan Standart operasi prosedur (SOP), SDM handal dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran
8. Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan sangat kuat dengan Standart operasi prosedur (SOP), Penyediaan tempat pengaduan layanan, SDM handal, dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.
9. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan sangat kuat dengan Sistem Penyortiran, Fasilitas packaging sesuai standart, SDM yang handal dan Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang.
10. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim sangat kuat dengan Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang, kuat dengan Fasilitas packaging sesuai standart dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.
11. Pelayanan dilakukan dengan ramah sangat kuat dengan Standart operasi prosedur (SOP), SDM handal dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.

12. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran sangat kuat dengan Ongkos kirim (harga) terjangkau, Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan, Penyediaan tempat pengaduan layanan, SDM yang handal, Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran kuat dengan Fasilitas packaging sesuai standart.

#### 5.4 Analisa Respon Teknis

Respon teknis adalah hal-hal teknis yang mempunyai pengaruh dalam perbaikan kualitas yang berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen. Analisis respon teknis dari beberapa atribut keinginan konsumen terhadap jasa pengiriman barang JNE Express dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Respon Teknis

No	Respon Teknis
1.	Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana penunjang lainnya
2.	House keeping
3.	Standart operasi prosedur (SOP)
4.	Sistem Penyortiran
5.	Ongkos kirim (harga) terjangkau
6.	Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan
7.	Fasilitas packaging sesuai standart
8.	Penyediaan tempat pengaduan layanan
9.	SDM yang handal
10.	Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang
11.	Penyediaan sarana informasi kritik dan saran

##### 5.4.1 Analisa Kontribusi Prioritas

Kontribusi prioritas respon teknis menunjukkan seberapa besar suatu respon teknis mempunyai pengaruh terhadap kualitas jasa pengiriman barang JNE Express. Berdasarkan rumah kualitas yang telah dibuat maka prioritas respon teknis dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Kontribusi Prioritas Respon Teknis

No	Respon Teknis	Kontribusi	Prosentase %
1.	Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana penunjang lainnya	1,24	4
2.	House keeping	1,24	4
3.	Standart operasi prosedur (SOP)	2,83	10
4.	Sistem Penyortiran	2,47	9
5.	Ongkos kirim (harga) terjangkau	1,90	7
6.	Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan	2,32	8
7.	Fasilitas packaging sesuai standart	1,94	7
8.	Penyediaan tempat pengaduan layanan	2,21	8
9.	SDM yang handal	5,47	19
10.	Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang	3,07	11
11.	Penyediaan sarana informasi kritik dan saran	3,91	14

(Sumber : Olah Data, 2017)

#### 5.4.2 Analisa Korelasi Antar Respon Teknis

Analisa korelasi antar setiap respon teknis sangat erat antar setiap respon karena satu sama yang lainnya berpengaruh pada bagian peningkatan kualitas jasa pengiriman barang JNE Express. Berdasarkan korelasi yang cukup erat antara respon teknis berikut:

1. Memiliki Hubungan Sangat Kuat
  - a. Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana penunjang lainnya dengan House Keeping.

- b. Standart operasi prosedur (SOP) dengan Sistem Penyortiran, Fasilitas packaging sesuai standart dan SDM yang handal.
  - c. Sistem Penyortiran dengan SDM yang handal dan Menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang.
  - d. Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan dengan Penyediaan tempat pengaduan layanan
  - e. Fasilitas packaging sesuai standart dengan SDM yang handal
  - f. Penyediaan tempat pengaduan layanan dengan SDM yang handal
2. Memiliki Hubungan Kuat
- a. Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana penunjang lainnya dengan Standart operasi prosedur (SOP), Sistem Penyortiran, Penyediaan tempat pengaduan layanan, SDM yang handal dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.
  - b. House Keeping dengan Standart operasi prosedur (SOP), Sistem Penyortiran, Penyediaan tempat pengaduan layann, SDM yang handal dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.
  - c. Standart operasi prosedur (SOP) dengan Ongkos kirim (harga) terjangkau, Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan, Penyediaan tempat pengaduan layanan, Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang dan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.
  - d. Sistem Penyortiran dengan Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan
  - e. Ongkos kirim (harga) terjangkau dengan Fasilitas packaging sesuai standart dan Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang
  - f. Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan dengan Penyediaan sarana informasi
  - g. Fasilitas packaging sesuai standart dengan Penyediaan tempat pengaduan layanan dan Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang
  - h. Penyediaan tempat pengaduan layanan dengan Penyediaan sarana informasi kritik dan saran.

## 5.5 Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan diperlukan guna memperbaiki atribut yang dirasa oleh konsumen belum memenuhi kepuasan konsumen. Perusahaan harus mampu memenuhi agar dapat meningkatkan kualitas layanan. Dari hasil perhitungan Normalisasi Raw Weight diperoleh urutan atribut yang mempengaruhi kualitas jasa pengiriman barang JNE Express menurut voice of customer yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan JNE Express antara lain Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket (0,093), Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima (0,093), Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim (0,093), Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan (0,091), Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar (0,090), Karyawan cekatan melayani pelanggan (0,088), Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan (0,088), Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran (0,088), Fasilitas dan sarana memadai (0,070), Pelayanan dilakukan dengan ramah (0,070), Penampilan karyawan rapi dan menarik (0,069), Ruang rapi, bersih dan nyaman (0,068) harus dipertahankan.

Dari penjelasan diatas dapat kita uraikan dan usulkan perbaikan pada beberapa atribut yang memiliki nilai yang tinggi antara lain:

1. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket (0,093)
  - Sistem Penyortiran  
Dengan memperhatikan sistem penyortiran yang benar berdampak positif pada kecepatan paket sampai tepat waktu.
  - Ongkos kirim (harga) terjangkau  
Untuk menentukan proses pengiriman paket dilakukan melalui via udara, laut atau darat yang mempengaruhi kecepatan pengiriman paket.
  - Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan  
Adanya sistem pelacakan melalui website dapat mempermudah pelacakan lokasi dan kondisi terakhir paket.

- Fasilitas packaging sesuai standart  
Kualitas packaging juga perlu diperhatikan untuk meminimalkan kerusakan paket dan ganti rugi saat pengiriman dan menjaga kualitas paket sampai tujuan.
  - SDM yang handal  
SDM ataur kurir yang ditugaskan harus mengetahui rute dan medan dalam pengiriman agar tidak ada hambatan selama proses pengiriman, penambahan petugas/kurir juga bisa dilakukan apa lagi ketika saat pengiriman barang sedang overload.
2. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima (0,093)
- Ongkos kirim (harga) terjangkau  
Untuk menentukan biaya proses pengiriman paket perlu diperhatikan melalui via udara, laut atau darat.
  - Fasilitas packaging sesuai standart  
Kualitas packaging juga perlu diperhatikan untuk meminimalkan kerusakan paket dan ganti rugi saat pengiriman dan menjaga kualitas paket sampai tujuan
3. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim (0,093)
- Fasilitas packaging sesuai standart  
Kualitas packaging juga perlu diperhatikan untuk meminimalkan kerusakan paket dan ganti rugi saat pengiriman dan menjaga kualitas paket sampai tujuan
  - Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang  
Untuk mengcover setiap paket yang akan dikirim apabila adanya kerusakan atau kehilangan paket.
  - Penyediaan sarana informasi kritik dan saran  
Menyediakan pelayanan khusus mengenai informasi yang berhubungan dengan kebijakan pemberian garansi pada setiap pengiriman barang.

4. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan (0,091)

- Sistem Penyortiran ‘  
Lebih memperhatikan penanganan paket saat pensortiran dengan membagi menjadi beberapa kategori.
- Fasilitas packaging sesuai standart  
Packaging sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan sesuai dengan jenis paket.
- Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang  
Untuk mengcover setiap paket yang akan dikirim apabila adanya kerusakan atau kehilangan paket.
- SDM yang handal  
SDM dapat menentukan kategori paket yang dapat dikirim dan bagaimana cara mengangani paket tersebut gar kaulitas paket terjaga sampai tujuan.

Adapun usulan perbaikan yang dapat diberikan adalah Penjemputan paket oleh kurir, jadi apabila konsumen ingin mengirim paket konsumen dapat menghubungi pihak JNE Express untuk menjemput paket yang akan dikirim, hal tersebut mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan.