

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada tahapan ini di jelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil untuk penelitian yang berjudul “Analisa Kualitas Layanan Dengan Model Kano Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Pada JNE Express”. Berdasarkan analisa dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan jasa pengiriman barang pada JNE Express saat ini memuaskan dilihat dari tingkat kepuasannya, tapi ada beberapa atribut yang harus di perbaiki dilihat dari nilai normalisasi raw weight yang tinggi agar dapat memenuhi keinginan konsumen.
2. Atribut kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang dapat dilihat pada tingkat kepentingan yaitu:
 - a. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket (4,86)
 - b. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima (4,84)
 - c. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim (4,84)
 - d. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar (4,76)
 - e. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan (4,74)
 - f. Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan (4,58)
 - g. Pelayanan dilakukan dengan ramah (4,58)
 - h. Fasilitas dan sarana memadai (4,56)
 - i. Ruang rapi, bersih dan nyaman (4,49)
 - j. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran (4,45)

- k. Karyawan cekatan melayani pelanggan (4,25)
 - l. Penampilan karyawan rapi dan menarik (4,33).
- 3a. Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan Atribut sesuai Kategori Kano. Didapat dari hasil analisa metode Kano dalam mengkategorikan atribut kedalam kategori kano, yaitu:
- 3 Atribut dalam (*Attractive*) yaitu:
- a. Fasilitas dan sarana memadai (*Attractive*)
 - b. Ruangan rapi, bersih dan nyaman (*Attractive*)
 - c. Penampilan karyawan rapi dan menarik (*Attractive*)
- 5 Atribut dalam (*Must-be*) yaitu:
- a. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket (*Must-be*)
 - b. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima (*Must-be*)
 - c. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar (*Must-be*)
 - d. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan (*Must-be*)
 - e. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim (*Must-be*)
- 4 Atribut dalam (*One-dimensioanal*) yaitu:
- a. Karyawan cekatan melayani pelanggan (*One-dimensioanal*)
 - b. Karyawan sigap jika ada pertanyaan/keluhan (*One-dimensioanal*)
 - c. Pelayanan dilakukan dengan ramah (*One-dimensioanal*)
 - d. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik/saran (*One-dimensioanal*)
- 3b. Metode Quality Function Deployment (QFD) dapat menjelaskan sebagai alat bantu untuk mengetahui dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, serta dapat juga di gunakan sebagai alat pemberi informasi dalam mengidentifikasi produk/jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Atribut-atribut kriteria untuk jasa pengiriman barang JNE Express kemudian dilakukan perhitungan dengan membuat rumah kualitas.

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), Ruangan rapi, bersih dan nyaman (0,068) harus dipertahankan.

Faktor-faktor yang menjadi *technical response* dalam memperbaiki kualitas jasa layanan pengiriman barang pada JNE Express berdasarkan *house of quality* adalah SDM yang handal, Penyediaan sarana informasi kritik dan saran, Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang, Standart operasi prosedur (SOP), Sistem Penyortiran, Penyediaan tempat pengaduan layanan, Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan, Fasilitas packaging sesuai standart, Ongkos kirim (harga) terjangkau, Fasilitas seperti kursi ruang tunggu, komputer, AC, buku bacaan atau media cetak juga fasilitas dan sarana, penunjang lainnya dan House keeping.

4. Berdasarkan hasil analisa pengolahan data di bab V maka penulis merekomendasikan usulan perbaikan pada:
 - a. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket
 - Sistem Penyortiran yaitu harus lebih memperhatikan sistem penyortiran yang benar berdampak positif pada kecepatan paket sampai tepat waktu.
 - Ongkos kirim (harga) terjangkau yaitu untuk menentukan proses pengiriman paket dilakukan melalui via udara, laut atau darat yang mempengaruhi kecepatan pengiriman paket.

Pelacakan paket dapat diakses melalui website perusahaan yaitu adanya sistem pelacakan melalui website dapat mempermudah pelacakan lokasi dan kondisi terakhir paket.

- Fasilitas packaging sesuai standart yaitu kualitas packaging juga perlu diperhatikan untuk meminimalkan kerusakan paket dan ganti rugi saat pengiriman dan menjaga kualitas paket sampai tujuan.
 - SDM yang handal yaitu 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
- Ongkos kirim (harga) terjangkau yaitu untuk menentukan biaya proses pengiriman paket perlu diperhatikan melalui via udara, laut atau darat.
 - Fasilitas packaging sesuai standart yaitu 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
- Fasilitas packaging sesuai standart yaitu 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 yaitu untuk mengcover setiap paket yang akan dikirim apabila adanya kerusakan atau kehilangan paket.
 - Penyediaan sarana informasi kritik dan saran yaitu 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
- Sistem Penyortiran yaitu lebih memperhatikan penanganan paket saat pensortiran dengan membagi menjadi beberapa kategori
 - Fasilitas packaging sesuai standart yaitu packaging sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan sesuai dengan jenis paket

- Kebijakan menyediakan garansi pada setiap pengiriman barang yaitu untuk mengcover setiap paket yang akan dikirim apabila adanya kerusakan atau kehilangan paket
- SDM yang handal yaitu 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.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

JNE Express harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Untuk mendapatkan hasil pengembangan produk/jasa yang memuaskan, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu: faktor manajemen pengembanga produk/jasa juga komplain-komplain dari konsumen. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

6.2.2 Saran Untuk Peneliti

Sebagai peneliti, mungkin penelitian ini masih jauh dari kata sempurna namun diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan, sedikit saran dari peneliti semoga bermanfaat. Bagi para peneliti selanjunya, diharapkan lebih disempurnakan lagi dalam menentukan atribut yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang. Dalam laporan ini peneliti menggunkan metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD) untuk menyelesaikan permasalahan.