

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan interpretasi data dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

1.1 Atribut Layanan Dimensi Servqual

Pada penelitian ini, pengumpulan data yang dilakukan dalam sistem pelayanan berdasarkan pada metode servqual. Atribut layanan tersebut diturunkan dari lima dimensi kualitas layanan antara lain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Atribut-atribut untuk masing-masing dimensi telah dijelaskan pada Tabel 4.1.

1.2 Analisa Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Servqual

Data yang telah diperoleh telah memenuhi pengujian validitas dan reliabilitas sehingga dapat dianalisa lebih lanjut dengan menggunakan metode servqual. Pada analisa ini dilakukan perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan untuk setiap atribut. Nilai ini didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata ukur dari seluruh nilai tiap-tiap atribut yang terdapat pada tingkat kepuasan (persepsi dan harapan pelanggan) dan tingkat kepentingan. Berdasarkan nilai-nilai tersebut diperoleh nilai kesenjangan (*gap*) yang merupakan selisih dari harapan dan persepsi, dimana hasil yang diperoleh menunjukkan nilai *gap* negatif sehingga memiliki arti bahwa nilai kualitas untuk semua atribut masih belum memenuhiekspektasi konsumen.

1.3 Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Analisa selanjutnya dilakukan dengan metode IPA berupa diagram kartesius yang merupakan metode yang menggabungkan antara harapan dan persepsi. Pada metode ini atribut-atribut dikelompokkan dalam empat kuadran yaitu atribut yang dianggap penting tetapi kualitas layanannya cukup rendah,

atribut dianggap penting dan kualitas layanannya tinggi, atribut yang dianggap kurang penting dan kualitas layanannya rendah, serta atribut yang dianggap kurang penting tetapi kualitas layanannya tinggi. Berikut hasil pengelompokan dari diagram kartesius:

1. Atribut yang harus segera diperbaiki:
 - a. Ruangan rapi dan nyaman
2. Atribut yang harus dipertahankan:
 - a. Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket
 - b. Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima
 - c. Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar
 - d. Karyawan cekatan melayani pelanggan
 - e. Karyawan sigap jika ada pertanyaan / keluhan
 - f. Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan
 - g. Pelayanan dilakukan dengan ramah
3. Atribut yang perbaikannya dapat ditunda:
 - a. Fasilitas dan sarana memadai
 - b. Penampilan karyawan rapi
 - c. Ketersediaan pelayanan jemput paket konsumen di tempat
 - d. Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim
 - e. Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik / saran
4. Atribut yang dimungkinkan untuk ditiadakan dan diganti dengan aspek kepuasan lainnya: tidak ada

Atribut-atribut yang dipilih untuk dianalisa lebih lanjut adalah atribut yang memerlukan perbaikan baik untuk yang segera diperbaiki maupun yang perbaikannya dapat ditunda. Atribut-atribut tersebut dipilih karena atribut ini dianggap penting oleh konsumen. Atribut-atribut ini selanjutnya dimasukkan dalam analisa QFD menjadi *voice of customer* (VOC) yang ditujukan untuk

meminimalkan kekurangan-kekurangan dan sebagai masukan bagi manajemen untuk melakukan inovasi pelayanan.

1.4 Analisa Respon Teknis

Respon teknis (*hows*) merupakan respon dari pihak perusahaan terhadap *voice of customer* (VOC). Daftar aktivitas teknis (proses) berdasarkan informasi pihak manajemen antara lain sebagai berikut.

1. Peningkatan kerapian dan kenyamanan ruangan
2. Penambahan fasilitas dan sarana
3. Himbauan dan pelatihan penampilan karyawan
4. Peningkatan pelayanan jemput paket
5. Peningkatan penyesuaian pemberian garansi kerusakan/kehilangan barang
6. Penambahan sarana informasi serta kritik / saran

1.5 Matriks Perencanaan

Pada matriks perencanaan, dianalisis data mengenai tingkat kepentingan, tingkat kepuasan (*importance rating*), target, penentuan *improvement ratio/sales-up factor*, *sales point*, *absolute weight and percent*, dan *relative weight and percent*.

1.5.1 Tingkat Kepentingan

Atribut-atribut yang digunakan sebagai *voice of customer* ditentukan dari hasil analisa IPA. Sehingga dilakukan penyesuaian untuk memperoleh nilai yang akurat dan jelas dalam menangkap *voice of customer*. Hasil penyesuaian tingkat kepentingan menunjukkan bahwa yang mempunyai nilai tertinggi adalah Ruangannya rapi dan nyaman dengan nilai 4,123 dan terendah adalah Ketersediaan sarana informasi serta kritik/saran dengan nilai 3,782.

1.5.2 Target Value

Target value merupakan tingkat perbaikan yang hendak dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hasil *target value* tertinggi adalah Ruangannya rapi dan nyaman dengan nilai 4,145

dan terendah adalah Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik / saran dengan nilai 3,841.

1.5.3 *Improvement Ratio / Scale-up Factor*

Improvement Ratio(IR)/Scale-up Factor didapatkan melalui perbandingan antara *target value* dan *customer satisfaction* (tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan). Berdasarkan hasil pengolahan, diperoleh nilai *Improvement Ratio(IR)/Scale-up Factor* tertinggi Ruangan rapi dan nyaman adalah dengan nilai 1,238 dan terendah Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik / saran adalah dengan nilai 1,127.

1.5.4 *Sales Point*

Nilai *salespoint* ditentukan oleh pihak manajemen perusahaan untuk menunjukkan tingkat kepentingan yang dapat diperoleh apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan atribut. Nilai *sales point* dapat dilihat pada Tabel 4.17.

5.5.5 *Absolute Weight and Percent*

Absolute Weight and Percent merupakan tindakan teknis yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen berdasarkan keinginan konsumen dengan memperhatikan kemampuan perusahaan. Nilai terbesar dari *Absolute Weight and Percent* adalah Penambahan fasilitas dan sarana dengan nilai 69,195 dan nilai terkecil adalah Peningkatan pelayanan jemput paket dengan nilai 41,895.

5.5.6 *Relative Weight and Percent*

Sementara itu, untuk nilai teknis dari *Relative Weight and Percent* yang terbesar adalah Penambahan fasilitas dan sarana dengan nilai 115,698 dan yang terkecil adalah Himbauan dan pelatihan penampilan karyawan dengan nilai 71,532.

5.6 Analisa HOQ

Rekomendasi prioritas perbaikan layanan pengiriman barang pada J&T Express yang merupakan hasil analisa dari *House of Quality* berdasarkan *voice of customer*, antara lain sebagai berikut.

1. Ruangan rapi dan nyaman
2. Fasilitas dan sarana memadai
3. Penampilan karyawan rapi
4. Ketersediaan pelayanan jemput paket
5. Ketersediaan garansi kerusakan/kehilangan barang
6. Ketersediaan sarana informasi serta kritik/saran

Respon teknis untuk menjawab *voice of customer* berdasarkan hasil *House of Quality* adalah sebagai berikut.

1. Peningkatan kerapian dan kenyamanan ruangan
2. Penambahan fasilitas dan sarana
3. Himbauan dan pelatihan penampilan karyawan
4. Peningkatan pelayanan jemput paket
5. Peningkatan penyesuaian pemberian garansi kerusakan/kehilangan barang
6. Penambahan sarana informasi serta kritik / saran

Hubungan antara *customer requirement* dengan *technical descriptor* dijelaskan sebagai berikut.

1. Ruangan rapi dan nyaman memiliki hubungan yang kuat dengan Peningkatan kerapian dan nyaman dan memiliki hubungan yang sedang dengan penambahan fasilitas dan sarana.
2. Fasilitas dan sarana memadai memiliki hubungan yang kuat dengan Penambahan fasilitas dan sarana, dan memiliki hubungan yang sedang dengan Peningkatan kerapian dan nyaman. Fasilitas dan sarana memadai memiliki hubungan yang lemah dengan Peningkatan penyesuaian pemberian garansi dan Penambahan sarana informasi serta kritik/saran.
3. Penampilan karyawan rapi memiliki hubungan yang kuat dengan Himbauan dan pelatihan penampilan karyawan.

4. Ketersediaan pelayanan jemput paket memiliki hubungan yang kuat dengan Peningkatan pelayanan jemput paket.
5. Ketersediaan garansi kerusakan/kehilangan memiliki hubungan yang kuat dengan Peningkatan penyesuaian pemberian garansi dan memiliki hubungan yang sedang dengan Penambahan sarana informasi serta kritik/saran.
6. Ketersediaan sarana informasi serta kritik dan saran memiliki hubungan yang kuat dengan Penambahan sarana informasi serta kritik/saran dan memiliki hubungan yang sedang dengan Penambahan fasilitas dan sarana.

