ANALISIS KEPUASAN USER DEPARTMENT MD TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DEPARTMENT IT DENGAN METODE SEVQUAL DAN QFD

Abdul Ja'far[1], Tri Prihatiningsih[2], Dwi Iryaning [3]
Jurusan Teknik Industri, Universitas Panca Marga
Jl. Yos Sudarso, Probolinggo 67271, Indonesia
E-mail: abdul.jafar95@gmail.com[1],triprihatiningsih@upm.ac.id[2] , dwiiryaninghandayani@upm.ac.id[3]

ABSTRAK

Perusahaan semakin ketat dan keras, dimana setiap perusahaan berusaha memenangkan setiap persaingan dalam memasarkan hasil-hasil produksinya Perusahaan yang tetap berhasil dan hidup hingga saat ini adalah mereka yang memenangkan pasar terutama PT. Eratex Djaja Tbk di kota Probolinggo bergerak di bidang *Garment* yang menghasilkan produk ekspor.

Dalam melayani permintaan-permintaan pasar luar negeri PT. Eratex Djaja Tbk dituntut agar pengiriman barang selalu tepat waktu dan komunikasi yang lancar juga hal yeng penting. Pengiriman barang yang tidak tepat waktu bisa berakibat *airing cost* (biaya pengiriman lewat udara) yang biasanya di karenakan salah satunya keterlambatan mendapatkan informasi dan merespond informasi yang disebabkan kerusakan komputer atau kinerja komputer yang sudah tidak maksimal. Maka dari itu penting untuk dilakukan penelitian tentang kepuasan user terhadap pelyanan kondisi saat ini. Sehingga metode yang akan di gunakan yaitu metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Service Quality (ServQual).*Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuisioner. Subjek penelitian adalah user Department MD di PT. Eratex Djaja Tbk.

hasil penelitian ada kesenjangan antara *persepsi* dan *ekspetasi* konsumen yaitu dengan rata-rata *persepsi* 3.96 dan rata-rara *ekspetasi* 4.36 nilai Gap rata-rata -0.40. maka dapat disimpulkan semua atribut pelayanan masih di bawah ekspetasi konsumen, hal ini menunjukan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang ada
.

Kata kunci : *Garment*, *Quality Function Deployment* (QFD), *Service Quality (ServQual).*, *airing cost*.

ANALYSIS OF USER DEPARTMENT MD SATISFACTION ON QUALITY OF IT DEPARTMENT SERVICES USING SEVQUAL AND QFD METHODS

Abdul Ja'far[1], Tri Prihatiningsih[2], Dwi Iryaning [3]
Jurusan Teknik Industri, Universitas
Panca Marga Jl. Yos Sudarso,
Probolinggo 67271, Indonesia
E-mail: abdul.jafar95@gmail.com[1],triprihatiningsih@upm.ac.id[2] , dwiiryaninghandayani@upm.ac.id[3]

ABSTRACT

The company is getting tighter and harder, where every company tries to win every competition in marketing its products. Companies that still succeed and live up to now are those who win the market, especially PT. Eratex Djaja Tbk in the city of Probolinggo is engaged in Garment which produces export products.

In serving foreign market demands of PT. Eratex Djaja Tbk is demanded that the delivery of goods is always on time and smooth communication is also important. Delivery of goods that are not on time can result in airing costs which are usually due to one of the delays in getting information and responding to information caused by damage to the computer or computer performance that is not optimal. Therefore, it is important to do research on user satisfaction with the current conditions. So the method that will be used is the method of Quality Function Deployment (QFD) and Service Quality (ServQual).This research is a case study conducted by retrieving data through the distribution of questionnaires. The research subjects were the MD user department at PT. Eratex Djaja Tbk.

the results of the study there are gaps between consumer perceptions and expectations, namely the average perception of 3.96 and average expectations of 4.36 Gap value on average -0.40. it can be concluded that all service attributes are still below the customer's expectations, this shows customers are not satisfied with the existing service

Keywords : *Garment, Quality Function Deployment* (QFD), *Service Quality (ServQual), airing cost.*

Pendahuluan

I.Latar Belakang

Perusahaan *garment* semakin ketat dan keras, dimana setiap pabrik atau perusahaan berusaha memenangkan setiap persaingan dalam memasarkan hasil-hasil produksinya. Perusahaan-perusahaan yang tetap berhasil dan hidup hingga saat ini adalah mereka yang memenangkan pasar.(Pangestika , 2018) Beberapa syarat untuk memenangkan pasar antara lain adalah produk yang bermutu tinggi dengan harga yang bersaing (*competitive price),* efisiensi dan produktifitas perusahaan yang tinggi, dan sumber daya manusia yang berkualitas yang dimiliki oleh perusahaan serta sistem pengelolaanya yang mengikuti teknologi.

Oleh karena itu perusahaan perlu menyediakan fasilitas untuk karyawan untuk menciptakan pekerjaan yang efisien. Pihak perusahaan khususnya di *department* IT (*information technology*) dapat memberi layanan pada penguna teknologi informasi terutama pada user yang pekerjaanya selalu berhubungan dengan pembeli sehingga menciptakan pekerjaan yang efisien. Pelayanan yang sudah diberikan kepada user dan juga perlu mengetahui posisinya dimata user dalam hal kualitas layanan dan kepuasan user atas layanan yang telah di berikan.

PT. Eratex Djaja Tbk di kota Probolinggo adalah perusahaan yang bergerak di bidang *Garment* (pakaian jadi). Divisi gar*ment* dibentuk pada tahun 1980,produk yang di hasilkan merupakan produk ekspor

Dalam melayani permintaan-permintaan pasar luar negeri PT. Eratex Djaja Tbk dituntut agar pengiriman barang selalu tepat waktu dan komunikasi yang lancar dengan pihak luar. Pengiriman barang yang tidak tepat waktu bisa berakibat *airing cost* (biaya pengiriman lewat udara) yang biasanya di karenakan terlambat mendapatkan informasi dan

merespond informasi yang disebabkan kerusakan komputer serta kinerja komputer sudah tidak maksimal.

(Irawan, 2019) Kepuasan pelanggan adalah istilah yang menggambarkan tingkat kepuasan yang dialami pelanggan ketika mengkonsumsi/menggunakan produk/jasa yang dikeluarkan oleh produsen.(Kotler, 2018:83) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen. Metode *ServQual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar kesenjangan (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat disesuaikan agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi (Nashihudin, 2010).

Metode *ServQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh dari nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.Gap (-) jika Ekspetasi lebih rendah Persepsi, Gap (+) jika Persepsi lebih tinggi dari Ekspetasi.

Pengukurannya menggunakan metode *ServQual*. *ServQual* adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan.

$$Q = P - E$$

Keterangan : Q = nilai *gap*

P = persepsi

E = harapan pelanggan

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus

:

$$\overline{X_i} = \frac{\sum_{i=1}^{k} X_i}{n}$$

$$\overline{Y_i} = \frac{\sum_{i=1}^{k} Y_i}{n}$$

Dimana:

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus :

$$\overline{\overline{X_i}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \overline{X_i}}{n}$$

$$\overline{\overline{Y_i}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \overline{Y_i}}{n}$$

Dimana :

$\overline{X_i}$ = Nilai rata-rata kinerja atribut/pernyataan

$\overline{Y_i}$ = Nilai rata-rata kepentingan atribut/pernyataan

n = Jumlah atribut/pernyataan

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

Skala *ServQual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles, Skala ServQual* meliputi lima dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.* Sedangkan *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangannya. Struktur *QFD* adalah *House of Quality* (Ginting,2012),

Tahap-tahap untuk Menyusun Rumah Kualitas

Penjelasan di atas menampilkan isi dari bagian-bagian matriks *HoQ*. Berikut tahap-tahap pembuatan *House of Quality* (Cohen, 1995, dalam Dita, 2013).

a. Memasukkan atribut-atribut kualitas produk yang diinginkan oleh konsumen (*customer requirements*) ke bagian vertikal dari *HoQ* yang menunjukkan *Whats*.

b. Memasukkan nilai kepentingan relatif dari masing-masing kebutuhan konsumen tersebut ke dalam kolom *customer importance* pada *planning matrix.*

$$\textit{Importance to customer} = \frac{\sum \ Jumlah\ bobot\ tingkat\ kepentingan\ atribut\ ke{-}i}{Total\ jumlah\ responden} \quad (2\text{-}6)$$

Memasukkan nilai performansi relatif/tingkat kepuasan konsumen dari perusahaan dan pesaingnya ke dalam *current satisfaction performance* dan *competitor satisfaction performance* pada *planning matrix.*

c. Menentukan kebutuhan-kebutuhan teknis (*technical requirements*) yang berupa *technical relations* sebagai terjemahan dari *customer requirements* dan menetapkan target dari masing-masing kebutuhan teknis.

d. Memasukkan *technical relations* ke dalam bagian *HoQ* yang menunjukkan *Hows*.

e. Menentukan arah perbaikan untuk setiap *technical requirements*. Ada tiga kemungkinan arah perbaikan yaitu: 1. *More is better* artinya semakin besar nilai maka hasil akan lebih baik. 2. *Target is the best* artinya nilai maksimal ada pada target. 3. *Less is better* artinya semakin kecil nilai maka hasil yang diperoleh lebih baik.

Menentukan hubungan antara *customer requirements* dan *technical requirements*. Hubungan ini disimbolkan dalam impact symbol seperti berikut

Tabel 2.1 *Impact Symbol*

Symbol	**Keterangan**	***Numerical Value***
◉	Sangat Kuat	9
○	Sedang	3
△	Lemah	1
	Tidak ada hubungan	0

f. Menentukan hubungan antara *technical requirements* yang diposisikan pada *technical correlation matrix*, yaitu dengan menentukan apakah *Hows/technical requirements* saling mendukung satu sama lain atau ada konflik yang terjadi.

g. Menetapkan *goal* yang akan dicapai oleh perusahaan yang nilainya diperoleh dari harapan konsumen atas produk tersebut.

$$\text{Goal} = \frac{\sum \ Performance\ Weight}{Total\ jumlah\ responden} \qquad (2\text{-}7)$$

h. Menghitung *improvement ratio*. Penghitungan *improvement ratio* dengan menggunakan persamaan Data yang digunakan adalah hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan terhadap produk perusahaan dan rata-rata tingkat kepuasan yang diharapkan konsumen terhadap produk.

i. Menentukan *sales point*

j. Menghitung *raw weight*. *Raw weight* dihitung dengan persamaan: Kemudian dihitung normalized raw weight yang merupakan persentase dari masing-masing atribut produk tersebut. Dengan persamaan:

Raw Weight = (Importance to Customer) x (Goal/Persepsi) x (Sales Point)

k. Menghitung *absolute importance* dari masing-masing *technical requirements*.

$$\text{Normalized Raw weight} = \frac{Raw\ Weight}{Total\ Raw\ Weight}$$

$$Contribution = \sum (Normalized\ raw\ weight)\ x\ (numerical\ value)$$

$$Normalized\ contribution = \frac{Contribution}{Total\ Contribution}$$

Menghitung *relative importance* dengan cara menghitung persentase masing- masing nilai *absolute importance* untuk memperoleh urutan *technical requirements*

Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya. Sekiranya peneliti menggunakan kuisioner didalam pengumpulan data penelitian, maka kuisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuisioner tersebut tersusun maka harus diuji validitasnya dan data yang diukur harus *valid*. Jika validitas yang didapat semakin tinggi maka tes tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Perhitungan korelasi pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan rumus product moment sebagai berikut (Sugirahardja dkk., 2015) :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \qquad (2\text{-}12)$$

X = Nilai tiap variabel

Y = Total nilai tiap responden

N = Jumlah responden

Setiap variabel yang dihipotesakan akan diukur korelasinya dan dibandingkan dengan angka kritisnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti berapa kalipun atribut-atribut pada kuisioner ditanyakan kepada responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata responden untuk variabel tersebut. Berikut rumus untuk menguji reliabilitas (Sugirahardja dkk., 2015) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_t^{\,2}}\right] \qquad (2\text{-}13)$$

r11 = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma\sigma b^2$ = jumlah varians butir

σt^2 = varians total

Penelitian Terdahulu.

1. Marito Magdalena, Ir. Sugih Arto P, MM, Ir. Rosnani Ginting, MT, (2013) "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI RUMAH SAKIT XYZ "Berdasarkan penelitian diperoleh menggunakan 16 variabel pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien rawat inap. Pembentukan (HOQ) diketahui bahwa karakteristik pelayanan "daya tanggap staf rumah sakit", memiliki nilai Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) sebesar 16,435% sehingga kemampuan staf rumah sakit merespon pasien dengan cepat.
2. Haryadi Sarjono; Natalia, (2014), "SERVQUAL PELAYANAN KELAS PADA LABORATORIUM MANAJEMEN" Hasil penelitian didapatkan bahwa semua dimensi Servqual memiliki kualitas yang tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari semua gap yang bernilai negatif pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari semua nilai negatif tersebut dimensi, reliability (-6,58) memiliki gap dengan nilai

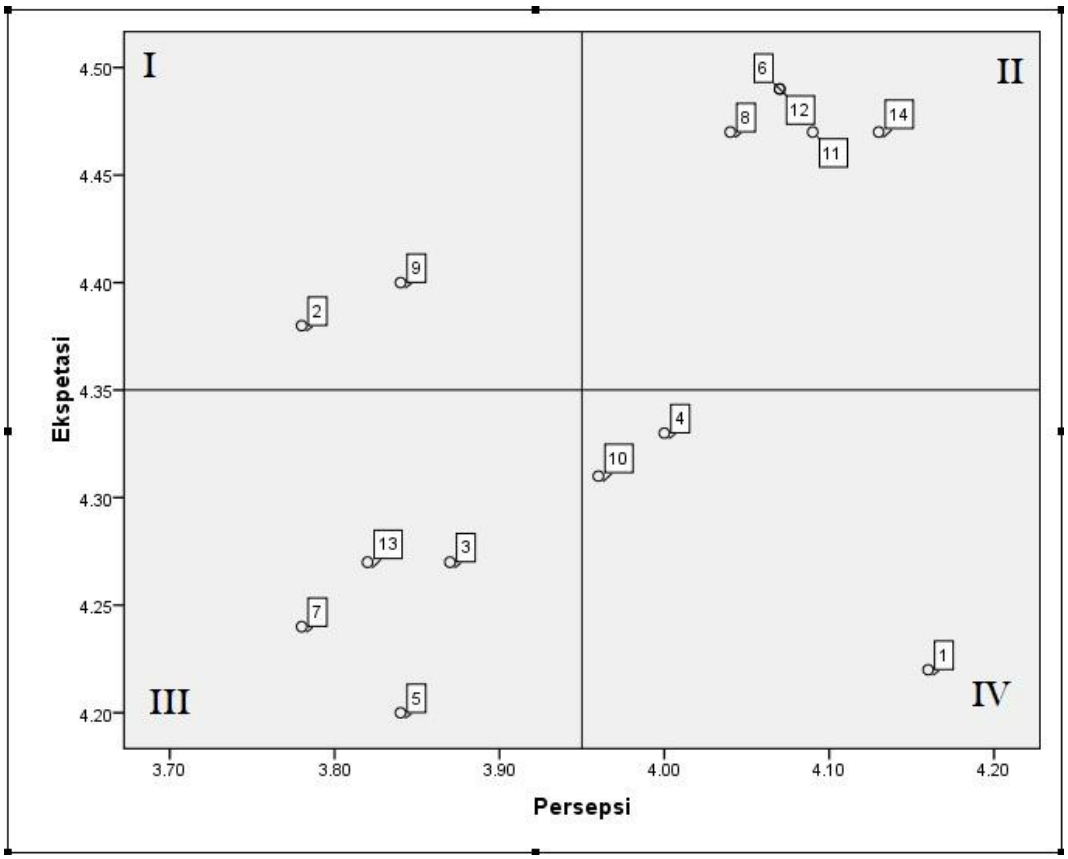
negatif tertinggi atau kualitas yang paling tidak memuaskan.

Kuesioner yang dibagikan sebanyak 45 responden dan di temukan hasil seperti berikut ini:

Variabel	Item	Nilai				Q
		∑xi	**∑yi**	$\overline{X_i}$ **(P)**	$\overline{Y_i}$ **(E)**	
Bukti Langsung (*tangibles*)						
1	Penampilan teknisi IT yang rapi	187	190	4.16	4.22	-0.07
2	Kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan	170	197	3.78	4.38	-0.60
3	Perlengkapan peralatan teknisi IT	174	192	3.87	4.27	-0.40
Kehandalan (*reliability*)						
4	Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user	180	195	4.00	4.33	-0.33
5	Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan user	173	189	3.84	4.20	-0.36
6	Hasil perawatan dan perbaikan sesuai dengan permintaan user	183	202	4.07	4.49	-0.42
Daya tanggap *(responsiveness)*						
7	Pelayanan cepat	170	191	3.78	4.24	-0.47
8	Mempunyai *Soft skill*	182	201	4.04	4.47	-0.42
Jaminan (Assurance)						
9	Sopan santun teknisi IT	173	198	3.84	4.40	-0.56
10	IT dapat menjelaskan kerusakan dan keadaan komputer	178	194	3.96	4.31	-0.36
11	IT berpengalaman dan berkompeten	184	201	4.09	4.47	-0.38
Empati *(Empathy)*						
12	Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kerusakan komputer	183	202	4.07	4.49	-0.42
13	Memberikan perhatian kepada user secara personal	172	192	3.82	4.27	-0.44
14	Mudah dihubungi oleh user ketika ada gangguan	186	201	4.13	4.47	-0.33
Jumlah		**2495.00**	**2745.00**	**55.44**	**61.00**	**-5.56**
Rata-rata		**178.21**	**196.07**	**3.96**	**4.36**	**-0.40**

Diagram Kartesius

Data setiap atribut akan dimasukan kedalam diagram kartesius, $\overline{Xi}$ sebagai sumbu x dan $\overline{Yi}$ sebagai sumbu y. Kemudian diagram kartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat



Menentukan Customer Needs (*WHATs*)

Pada tahap ini dibuat *matrix customer needs* (*WHATs*) berdasarkan atribut pelayanan pada kuisioner. Berdasarkan studi literatur dan masukan dari pihak user maka didapatkan 14 *customer needs* seperti pada tabel di bawah ini:

No	*Customer Needs*
1	Penampilan teknisi IT yang rapi
2	Kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan
3	Perlengkapan peralatan teknisi IT
4	Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user
5	Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan user
6	Hasil perawatan dan perbaikan sesuai dengan permintaan user
7	Pelayanan cepat
8	Mempunyai *Soft skill*
9	Sopan santun teknisi IT

Menentukan Technical Respon (HOWs)

Respon teknik adalah respon yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memenuhi customer *need*s. Respon teknik dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam atribut yang ada. Berikut respon teknik berdasarkan *focus group discussion* dengan pihak manajemen IT.

Menentukan *Planning Matrix*

Planning matrix merupakan analisa perhitungan yang digunakan untuk merencanakan strategi perusahaan.

Importance to Customer

Dalam bagian ini berisi tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan Department IT. Perhitungan importance to customer dilakukan dengan menjumlahkan seluruh data yang diperoleh masing-masing atribut lalu dibagi dengan jumlah responden yang memberikan penilaian. Berikut rumus *importance to customer*.

$$\textit{Importance to customer} = \frac{\sum \; Jumlah\ bobot\ tingkat\ kepentingan\ atribut\ ke{-}i}{Total\ jumlah\ responden}$$

Langkah berikutnya adalah menentukan nilai goal. Tujuan yang ingin dicapai adalah memuaskan pelanggan. Perhitungan nilai *goal* menggunakan harapan konsumen sebagai tujuannya. Berikut rumus nilai *goal*.

$$\text{Goal} = \frac{\sum \; Jumlah\ bobot\ tingkat\ harapan\ atribut\ ke{-}i}{Total\ jumlah\ responden}$$

No	Customer Needs	Nilai *Goal*
1	Penampilan teknisi IT yang rapi	4.22
2	Kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan	4.38
3	Perlengkapan peralatan teknisi IT	4.27
4	Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user	4.33
5	Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan user	4.20
6	Hasil perawatan dan perbaikan sesuai dengan permintaan user	4.49
7	Pelayanan cepat	4.24
8	Mempunyai Soft skill	4.47
9	Sopan santun teknisi IT	4.40
10	IT dapat menjelaskan kerusakan dan keadaan komputer	4.31
11	IT berpengalaman dan berkompeten	4.47
12	Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kerusakan komputer	4.49
13	Memberikan perhatian kepada user secara personal	4.27
14	Mudah dihubungi oleh user ketika ada gangguan	4.47

Sales Point

Sales point adalah informasi mengenai kemampuan jasa berdasarkan seberapa baik *customer need* terpenuhi. Nilai sales poin sebagai berikut.

- Tidak ada titik jual 1
- Titik penjualan menengah 1,2
- Titik penjualan Kuat 1,5

No	*Customer Needs*	Sales Point
1	Penampilan teknisi IT yang rapi	1
2	Kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan	1
3	Perlengkapan peralatan teknisi IT	1
4	Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user	1.2
5	Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan user	1.5
6	Hasil perawatan dan perbaikan sesuai dengan permintaan user	1.5
7	Pelayanan cepat	1.5
8	Mempunyai *Soft skill*	1.5
9	Sopan santun teknisi IT	1.2
10	IT dapat menjelaskan kerusakan dan keadaan komputer	1.2
11	IT berpengalaman dan berkompeten	1.5
12	Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kerusakan komputer	1.5
13	Memberikan perhatian kepada user secara personal	1
14	Mudah dihubungi oleh user ketika ada gangguan	1.5

Raw Weight

Raw weight adalah gambaran prioritas kebutuhan konsumen atau user yang harus ditingkatkan oleh perusahaan dari masing-masing kebutuhan konsumen. Berikut rumus perhitungan *raw weight*.

Raw Weight = (Importance to Customer) x (Goal/Persepsi) x (Sales Point) (2-8)

Technical Matrix

Technical matrix digunakan untuk menentukan respon teknis yang akan digunakan dan diprioritaskan.

Priority Technical Respond

Priority Technical Respond dilakukan dengan menghitung terlebih dahulu kontribusi dari masing-masing respon teknik terhadap keseluruhan *customer satisfaction*. *Priority Technical Respond* digunakan untuk menentukan prioritas dari respon teknik yang ada. Dalam

menghitung kontribusi digunakan *normalized raw weight* dan *numerical value*. Berikut rumus dari *contribution* dan *Normalized contribution.*

$$Contribution = \sum (Normalized\ raw\ weight)\ x\ (numerical\ value)$$

$$Normalized\ contribution = \frac{Contribution}{Total\ Contribution}$$

No	Customer need	Rspond Teknik	Contribution	*Normalized contribution*
1	Penampilan teknisi IT yang rapi	Melakukan	2.19	0.05
2	Kenyamanan user ketika menghubungi	Mengadakan	2.96	0.07
3	Perlengkapan peralatan teknisi IT	Melakukan penilaian	0.92	0.02
4	Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user	Mengadakan pelatihan pelayanan	1.13	0.03
5	Menyelesaikan pekerjaan sesuai	Mengadakan	4.4	0.11
6	Hasil perawatan dan perbaikan sesuai	Pengecekan ulang	4.57	0.11
7	Pelayanan cepat	Penambahan jam	1.5	0.04
8	Mempunyai *Soft skill*	Mengadakan pelatihan pelayanan	4.57	0.11
9	Sopan santun teknisi IT		3.57	0.09
10	IT dapat menjelaskan kerusakan dan	Mengadakan	1.12	0.03
11	IT berpengalaman dan berkompeten	Mengadakan	3.6	0.09
12	Memperhatikan keluhan konsumen atas	Mengadakan pelatihan pelayanan	4.49	0.11
13	Memberikan perhatian kepada user		0.95	0.02
14	Mudah dihubungi oleh user ketika ada		4.33	0.11

Pembentukan

House of Quality (HoQ)

Secara garis besar *HoQ* adalah upaya untuk mengkonversi *voice of costumer* secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah produk (barang atau jasa) yang dihasilkan. Perusahaan akan berusaha mencapai karakteristik teknis yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil dari data diatas akan dibentuk rumah kualitas seperti di bawah ini.

Keterangan	
✚	Positif Sangat Kuat
○	Positif Kuat
✖	Negatif Kuat
⊗	Negatif Sangat Kuat
◎	Sangat Kuat
⊙	Kuat
▲	Lemah

Technical Response / Customer need	Melakukan pekerjaan dengan SOP	Mengadakan pelatihan pelayanan	Melakukan penilaian secara berkala	Mengadakan program pelatihan berkala	Pengecekan ulang hasil layanan	Penambahan jam operasional	*Importance to customer*	*Normalized Raw weight*	*Normalized contribution*	*Sales Point*	Nilai *Goal*	Kenyataan
Penampilan teknisi IT yang rapi	◎						3.36	0.2438	0.05	1	4.22	4.16
Kenyamanan user ketika menghubungi IT		◎					3.98	0.3294	0.07	1	4.38	3.78
Perlengkapan peralatan teknisi IT			⊙				3.89	0.3066	0.02	1	4.27	3.87
Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user		⊙					4.07	0.3779	0.03	1.2	4.33	4.00
Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan user				◎			4.18	0.4893	0.11	1.5	4.20	3.84
Hasil perawatan dan perbaikan sesuai dengan permintaan user					◎		4.29	0.5074	0.11	1.5	4.49	4.07
Pelayanan cepat						⊙	4.16	0.5008	0.04	1.5	4.24	3.78
Mempunyai Soft skill		◎					4.29	0.5076	0.11	1.5	4.47	4.04
Sopan santun teknisi IT		⊙					4.04	0.3963	0.09	1.2	4.40	3.84
IT dapat menjelaskan kerusakan				⊙			4.00	0.3737	0.03	1.2	4.31	3.96
IT berpengalaman dan berkompeten				◎			4.27	0.3998	0.09	1.5	4.47	4.09
Memperhatikan keluhan konsumen		◎					4.22	0.4991	0.11	1.5	4.49	4.07
Memberikan perhatian kepada user secara personal		⊙					3.98	0.3173	0.02	1	4.27	3.82
Mudah dihubungi oleh user ketika ada gangguan		◎					4.16	0.4817	0.11	1.5	4.47	4.13
Prioritas Respon Teknis	3	1	6	2	4	5						

4.6.8 Pembahasan *QFD*

Berdasarkan hasil analisis matrik HOQ di atas didapatkan bahwa hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17 Tabel *Normalized Contribution Customer Needs*

No	*Customer Needs*	Technical Respon	*Normalized contribution*
1	Penampilan teknisi IT yang rapi	Melakukan pekerjaan dengan SOP	0.05
2	Kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan	Mengadakan pelatihan pelayanan	0.07
3	Perlengkapan peralatan teknisi IT	Melakukan penilaian secara berkala	0.02
4	Bekerja secara professional dan mampu meyakinkan user	Mengadakan pelatihan pelayanan	0.03
5	Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan user	Mengadakan program pelatihan berkala	0.11
6	Hasil perawatan dan perbaikan sesuai dengan permintaan user	Pengecekan ulang hasil layanan	0.11
7	Pelayanan cepat	Penambahan jam operasional	0.04
8	Mempunyai *Soft skill*	Mengadakan pelatihan pelayanan	0.11
9	Sopan santun teknisi IT		0.09
10	IT dapat menjelaskan kerusakan dan keadaan komputer	Mengadakan program pelatihan berkala	0.03
11	IT berpengalaman dan berkompeten	Mengadakan program pelatihan berkala	0.09
12	Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kerusakan komputer	Mengadakan pelatihan pelayanan	0.11
13	Memberikan perhatian kepada user secara personal		0.02
14	Mudah dihubungi oleh user ketika ada gangguan		0.11

Tabel 4.18 Tabel Prioritas Respon Teknis

No	Technical Respon	Prioritas Respon Teknis
1	Melakukan pekerjaan dengan SOP	3
2	Mengadakan pelatihan pelayanan	1
3	Melakukan penilaian secara berkala	6
4	Mengadakan program pelatihan berkala	2
5	Pengecekan ulang hasil	4

	layanan	
6	Penambahan jam operasional	5

Berdasarkan hasil analisis matrik HOQ di dapatkan bahwa urutan respon teknis dari prioritas tertinggi sampai yang prioritas terendah yaitu :

- Mengadakan pelatihan pelayanan
- Mengadakan program pelatihan berkala
- Melakukan pekerjaan dengan SOP
- Pengecekan ulang hasil layanan
- Penambahan jam operasional
- Melakukan penilaian secara berkala

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisa pembahasan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan *ServQual*, ada kesenjangan antara *persepsi* dan *ekspetasi* konsumen yaitu dengan rata-rata *persepsi* 3.96 dan rata-rara *ekspetasi* 4.36 nilai Gap rata-rata -0.40. maka dapat disimpulkan semua atribut pelayanan masih di bawah ekspetasi konsumen, hal ini menunjukan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang ada. Pihak Department IT harus berusaha untuk memperbaiki pelayanan yang ada. Atribut pelayanan di kuadran pertama pada diagram kartesius harus menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan, dalam hal ini adalah Kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan dan Sopan santun teknisi IT.
2. Berdasarkan *QFD*, maka respon teknik yang seharusnya menjadi prioritas adalah:
   - Mengadakan pelatihan pelayanan
   - Mengadakan program pelatihan berkala
   - Melakukan pekerjaan dengan SOP
   - Pengecekan ulang hasil layanan

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan ada beberapa saran dari penulis antara lain

1. Perbaikan pelyanan Department IT pada kenyamanan user ketika menghubungi IT pada saat mengalami kerusakan dan Sopan santun teknisi IT, misalnya dengan Mengadakan pelatihan pelayanan sehingga user ketika ada masalah dengan senang menyampaikan keluhanya sehingga Department IT dapat mengetahui permasalahanya dengan baik.
2. Melakukan pengecekan secara berkala atas pelayanan department IT sehingga mengetahui apa yang perlu di perbaiki.