

Usulan penentuan prioritas bagi peningkatan kualitas jasa layanan paket pos PT Pos Indonesia dengan metode quality function deployment

Nur Muhammad Adhi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247617&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Pos Indonesia perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan paket pos yang dilakukannya untuk dapat bersaing dengan kompetitornya, dan untuk menghindari adanya protes atau keluhan dari pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan yang dibutuhkan adalah peningkatan kualitas pelayanan yang didasari oleh keinginan pelanggan. Quality Function Deployment sebagai suatu metode/prosedur untuk membantu dalam perencanaan dan pengembangan produk/jasa dan untuk memastikan bahwa produk/jasa tersebut dapat memenuhi atau melebihi dari keinginan pelanggan adalah salah satu metode yang cocok untuk dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan paket pos oleh PT Pos Indonesia yang didasari oleh keinginan pelanggan.

Langkah awal yang dilakukan dalam penggunaan metode QFD ini adalah dengan mengumpulkan informasi dari pelanggan jasa layanan paket pos melalui penyebaran kuisioner. Informasi yang dibutuhkan adalah informasi mengenai tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap serangkaian atribut jasa layanan paket pos yang diberikan oleh PT Pos Indonesia dan oleh Perjastip. Informasi ini kemudian bersama dengan informasi teknis mengenai rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh PT Pos Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa layanan paket pos menjadi masukan dari matrix House of Quality (HOQ). Kemudian dilakukan analisis terhadap matrix HOQ untuk menentukan prioritas pengembangan dan pelaksanaan dari atribut jasa layanan paket pos dan rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh PT Pos Indonesia tadi.

Analisis HOQ menghasilkan tiga atribut jasa layanan paket pos yang diprioritaskan pengembangannya untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu atribut keamanan paket; garansi ganti rugi terhadap keterlambatan dan kehilangan; dan kombinasi harga-kecepatan-keamanan isi. Selain itu analisis HOQ juga menghasilkan rencana kegiatan yang perlu diprioritaskan pelaksanaannya untuk dapat memberikan peningkatan kepuasan pelanggan, yaitu (sesuai urutan prioritas) 1) penyempurnaan SOP pengiriman surat, 2) peningkatan kinerja dan standarisasi waktu tempuh kiriman pos, 3) pengiriman barang dengan sarana jejakacak, dan 4).