

Pengembangan pelayanan jasa taksi meter Bluebird Group dengan metode QFD (Quality Function Deployment)

Devi Mariana Afandy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247897&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan dan kesetiaan konsumen merupakan tujuan akhir dari sebuah perusahaan. Kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan menggerakkan semua proses yang dilakukan oleh perusahaan dengan cara menciptakan produk dan jasa. Ada beberapa karakteristik perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu tidak berwujud, sulit untuk diukur, penyedia dan penerima jasa bertemu secara langsung sehingga jasa lebih kritis dalam menciptakan kepuasan konsumen.

Saat ini perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa pelayanan transportasi marak bermunculan. Masing-masing perusahaan bersaing dengan kompetitor yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Blue Bird Group adalah Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi. Salah satu produk perusahaan Blue Bird Group adalah taksi meter. Oleh karena itu, Blue Bird Group juga perlu melakukan pengembangan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Quality Function Deployment (QFD) merupakan salah satu metode untuk melakukan pengembangan pelayanan berdasarkan suara konsumen. Kekuatan utama dari QFD adalah melakukan house to house translation.

Ada dua tahap house to house translation yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu matriks service planning (tahap I QFD) dan matriks element planning (tahap II QFD). Matriks service planning membahas mengenai hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan service element sedangkan matriks element planning membahas mengenai hubungan antara service element dengan key process operation. Proses translasi terjadi ketika kebutuhan pelanggan diterjemahkan ke dalam service element perusahaan pada house I dan service element tersebut kemudian diterjemahkan lagi ke dalam bentuk key process operation. Penelitian ini dilakukan di Jakarta dan responden yang mengisi kuesioner pernah menggunakan taksi Blue Bird Group.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat tiga item yang dapat dikembangkan oleh perusahaan yaitu menyusun jadwal pelaksanaan khususnya untuk program training dan proses perekrutan, mempersiapkan track praktek lapangan, dan melakukan kerjasama dengan investor.

<hr>

Customer satisfaction and customer loyalty has become final target for company. Customer will drive everything and the company does throughout the process of developing and delivering products and services. There are several characteristics of the service company. Service characteristics are intangible, difficult to measure, service provider and service receiver meet each other directly so servicing more critical and complicated to create customer satisfaction.

Now, providing service delivery in transportation has grown rapidly. Company competes with their

competitor to give the best services for their customer. Blue Bird Group is one of the service delivery providers. One of their products is taxi cab and it's an important form of transport in the world. They have to do service development to improve their service quality. Quality Function Deployment is a method to develop services based on voice of customer. The real power of QFD is house to house translation which involves what the customer want and what the customer need, and then translating them into service element, and finally into actionable operations.

Two step of house to house translation had done in this research. There were service planning matrices (house I QFD) and element planning matrices (house II QFD). Service planning matrices is talking about relationship between customer requirement and service element, while element planning matrices talking about relationship between service element and key process operation- The translations processes were happened when the voice of customer was translated into service element in the house I and translated again into key process operations. This research is conducted in Jakarta with the respondents who fulfilled the questionnaire ever used Blue Bird Group taxi cab before.

The result of this research shows that there are three items of key process operations that could be deployed. They are; arrange schedule of the activity especially training program and recruitment process, prepare practicing track, and making close relationship with investors.