

Usulan peningkatan kualitas pelayanan ekspor barang dengan menggunakan metode quality function deployment (QFD) pada divisi ekspor PT. Fritz Logistics Indonesia

Gumilang Mohamad Yani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73073&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya persaingan dunia usaha dan semakin kritisnya para pelanggan, maka suatu perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya yang sejenis harus bisa memberikan produk, baik berupa barang maupun jasa, yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Agar dapat memberikan produk yang memenuhi kriteria itu perlu diketahui kebutuhan-kebutuhan pelanggan sehingga kemudian pihak perusahaan dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang harus ditempuh guna memenuhi harapan pelanggan tersebut.

Fritz sebagai perusahaan forwarder ingin mengetahui sejauh mana keinginan atau kebutuhan pelanggannya, telah terpenuhi dengan produk yang ditawarkannya. Untuk itu dilakukan analisa terhadap keinginan-keinginan pelanggan terhadap perusahaan jasa forwarding dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Dari empat fase yang ada, penggunaan metode ini dibatasi pada fase ketiga fase pertama.

Fase pertama dimulai dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada para pelanggannya melalui uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan program komputer seperti Excel dan SPSS. Hasil yang diperoleh kemudian dianalisa dan diterjemahkan ke dalam matriks QFD level I. Dari matriks ini dapat diketahui antara lain tingkat kepentingan kebutuhan pelanggan, tingkat kepuasannya terhadap layanan yang diberikan baik oleh Fritz maupun oleh kompetitornya hingga karakteristik jasa yang harus dilakukan.

Fase kedua dimulai ketika beberapa dari karakteristik jasa tersebut memerlukan penjabaran lebih lanjut sehingga dapat diketahui mengapa karakteristik itu sedemikian penting untuk dikuasai.

Pada fase ketiga dibahas mengenai hal-hal yang bersifat kritis bagi perusahaan yang apabila tidak tangani secara cermat dapat mengakibatkan kerugian bagi pelanggan dan hilangnya kepercayaan terhadap perusahaan. Pada fase ini juga terdapat solusi pemecahan masalah guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan itu.

<hr>

As the competition increases even harder and the customers become more critical than ever, a company who wishes to survive should provide products, goods or services, that the customers need. To provide such products, a company must recognize the customers' needs so then it can anticipate the next things to do to meet those requirements.

Fritz as a freight forwarder, should be aware how far the services it provides meet the customers' needs and

requirements. For this reason, a QFD method seems to be a good solution. The QFD itself consists of four levels in which only three of them are adopted in this thesis.

The first level begins by collecting the data necessary by means of questionnaires and then test their results' validity as well as their results' reliability by using computer software such as Excel and SPSS. The results obtained have been analyzed and brought to the first OF D's matrix. From this matrix, readers should be aware from the importance level of customer's requirements as well as their competitive evaluation till the technical requirements that have to be done by Fritz.

The second level starts when few of these technical requirements need to be analyzed deeper so that one could realize why such technical things must be thoroughly studied.

The third level lists some critical points to Fritz that should be taken care of. A wrong handling in this level could lead serious damage of the customers' good which in turn they don't trust the company any more. In this level, there are also some problem solutions that could be used by the company to neglect the negative effects.