

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan ciri utama dari pasar bebas, dimana era ini menyebabkan semakin menipisnya batas antar negara di dunia. Perusahaan atau instansi dihadapkan pada suatu perubahan yang sangat cepat. Perusahaan dihadapkan pada suatu persaingan yang sangat kompleks, sehingga setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai sehingga membuat pelanggan loyal kepada perusahaan.

Hal tersebut selaras dengan sebuah konsep dalam bidang ekonomi yaitu *Total Quality Manajemen (TQM)* dimana kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya ditentukan oleh kepuasan konsumen. Untuk memahami konsep TQM, perusahaan harus dapat memahami definisi dari kualitas terlebih dahulu. Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (1998) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam hal ini, perusahaan juga harus mengetahui dan memahami definisi dari TQM dan tujuan yang diterapkannya. Adapun pengertian *Total Quality Manajemen* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui peningkatan

terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono Fandy, 1996).

Diterapkannya TQM pada suatu organisasi maupun perusahaan diharapkan perusahaan mendapatkan konsumen yang loyal. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan pengalaman, dimana pelayanan dari organisasi atau perusahaan yang mencakup enam dimensi yaitu: fleksibilitas, waktu, kualitas, kepercayaan, pelayanan dan biaya. Konsep tersebut dikenal dengan *Fast Response Organisation* yang menjadikan konsumen loyal kepada perusahaan (Tjiptono Fandy, 1998).

Untuk mengetahui suatu produk atau jasa sudah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen maka diadakan riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, standar kepuasan yang diinginkan dan membangun jembatan komunikasi antar pelanggan, konsep ini dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment*. QFD merupakan cara untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, yaitu dengan menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Jadi QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses sebagai tercapai efektivitas maksimum, QFD juga merupakan praktek menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Proses QFD ini menghasilkan

terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono

Fandy, 1996).

Ditambahkan TQM pada suatu organisasi maupun perusahaan diharapkan perusahaan mendapatkan konsumen yang loyal. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan pengalamannya dimana kegiatan dari organisasi atau perusahaan yang mencakup semua dimensi yaitu: fleksibilitas, waktu, kualitas, ketercapaian, biaya, konsep tersebut dikenal dengan *Five Response Organization* yang menjadikan konsumen loyal kepada perusahaan

(Tjiptono Fandy, 1998).

Untuk mengetahui suatu produk atau jasa sudah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen maka dilakukan riset untuk mengidentifikasi ketuntasan p- layanan, standar, kepuasan yang diinginkan dan kemampuan kemampuan komunikasi antar belahan, konsep ini dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan cara untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, yaitu dengan mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Jadi QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menentukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses sebagai tercapai efektivitas maksimum, QFD juga merupakan praktik terbaik proses yang dapat meningkatkan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Proses QFD ini menghasilkan suatu bentuk yang dikenal dengan *House of Quality* suatu bentuk yang

yang mengembangkan atribut-atribut konsumen dengan karakteristik teknisnya.

Perusahaan jasa yang akan dibahas lebih lanjut untuk penerapan QFD ini adalah AHASS Tri Karya Sakti yang terletak di Jl. Wates, Kadipiro, Yogyakarta. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada jasa servis pada AHASS Tri Karya Sakti. Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Andi Yulianto dkk, dengan judul Aplikasi *Quality Function Depolyment* (QFD): "Pemanfaatan *The Voice Of Costumer* Untuk Menghasilkan Kualitas Jasa"(studi kasus : PT. Kereta Api Indonesia).

AHASS Tri Karya Sakti ini merupakan bengkel yang melayani jasa servis kendaraan bermotor merk honda. Pada saat ini AHASS Tri Karya Sakti sedang menghadapi permasalahan yang harus segera di pecahkan yaitu perlunya perbaikan manajemen yang selama ini digunakan, peningkatan kualitas para montir, penambahan fasilitas operasional bengkel serta perbaikan manajemen dalam melayani para pelanggan agar tidak terlalu lama dalam menunggu. Untuk memenuhi semua itu memang bukan hal yang mudah bagi AHASS Tri Karya Sakti, hal itu membutuhkan perencanaan dan persiapan yang sungguh-sungguh serta komitmen dari semua karyawan.

Walaupun AHASS Tri Karya Sakti saat ini melakukan pembenahan baik manajemennya maupun fasilitas operasional dengan harapan mampu memberikan kepuasan konsumen namun hal itu belum maksimal untuk

menyelesaikan masalah yang sedang di hadapi bengkel AHASS Tri Karya Sakti.

Dari keterangan diatas maka AHASS Tri Karya Sakti perlu mengaplikasikan metode QFD untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan AHASS Tri Karya Sakti sehingga sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, QFD merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam perbaikan komunikasi, pengembangan produk serta proses dan sistem pengukuran keputusan pelanggan maka penulis mengambil judul skripsi “ **APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA AHASS TRI KARYA SAKTI YOGYAKARTA** “.

B. Batasan Masalah.

1. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa servis AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta.
2. Pengukuran kualitas berdasar lima dimensi kwalitaas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1985) dalam Tjiptono (1998) yaitu:
 - a. *Tangibles*
Yaitu bukti langsung, meliputi, perlengkapan, pegawai, komunikasi.
 - b. *Reliability*

Բ՝ Երկրորդը

Հայրենիքի խնամակալության Կոմիտեի կողմից:

Յ՝ Առաջինը

Պրեզիդենտի Կոմիտեի զԿԿ (1982) գրքում լինելու (1988) ձևով:

Զ՝ Երկրորդը կարգից բաժանելու մասին Կոմիտեի կողմից:

ՎԿԿՅՅ ՄԻ ԿԱՆԱՆ ԶԱԿԱՆ ԿՈՄԻՏԵՆ

Դ՝ Երկրորդը երկրորդի մի մասի մասնակցի ձևով մասնակցի կողմից:

Ե՝ Երկրորդը

ՎԿԿՅՅ ՄԻ ԿԱՆԱՆ ԶԱԿԱՆ ԿՈՄԻՏԵՆ

ԶԿԿՅՅ ՄԻ ԿԱՆԱՆ ԶԱԿԱՆ ԿՈՄԻՏԵՆ

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

Կողմից ձևով մասնակցի կողմից:

c. *Responsiveness.*

Yaitu daya tanggap

d. *Assurance*

Yaitu jaminan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya.

e. *Empathy*

Meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi.

C. Rumusan Masalah.

1. Bagaimanakah aplikasi QFD pada AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta?
2. Target operasional apa yang dapat dilakukan AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta untuk mendukung aplikasi QFD?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis aplikasi QFD pada AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis target operasional yang dilakukan oleh AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta dalam mendukung aplikasi QFD

c. Responsiveness

Yaitu daya tanggap

d. Assurance

Yaitu jaminan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat

dipercayai.

e. Empathy

Meliputi kemampuan dalam melakukan komunikasi.

C. Rumusan Masalah.

1. Bagaimana aplikasi QFD pada AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta?
2. Target operasional apa yang dapat dilakukan AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta untuk mendukung aplikasi QFD?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis aplikasi QFD pada AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis target operasional yang dilakukan oleh AHASS Tri Karya Sakti Yogyakarta dalam mendukung aplikasi QFD.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada disiplin ilmu ekonomi dan untuk menerapkan pengetahuan teoritik yang diperoleh dari perkuliahan dan literatur

2. Bagi Perusahaan.

Diharapkan dapat berguna sebagai masukan dalam penerapan konsep

kegiatan dan ...