

PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI TRAVEL RIMBO BUJANG - PADANG BERDASARKAN *VOICE OF COSTUMER* DAN *BENCHMARK* DENGAN KOMPETITOR

Darmawan Saputra¹⁾, Yesmizarti Muchtiar²⁾

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta

Email: sdarmawan902@gmail.com

ABSTRAK

CV. Mandiri Ceria Travel adalah salah satu biro perjalanan di Rimbo Bujang. Untuk tetap diakui keberadaannya, maka dibutuhkan informasi mengenai kepuasan pelanggan, dan harapan terhadap kualitas pelayanan. Dari kuesioner semi terbuka yang disebar didapatkan 23 variabel dari penyebaran keinginan pelanggan. Variabel dibagi kedalam 5 dimensi *servqual*. Variabel dengan gap yang paling tinggi antara kepuasan dan harapan dijadikan *Voice of Costumer* untuk pembuatan *House of Quality (HOQ)*. Digunakan 11 variabel. Dalam HOQ juga dilihat posisi CV. Mandiri Ceria Travel terhadap kompetitornya yaitu Rimbo Trans Wisata dan Vadia. Variabel yang digunakan adalah : kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang, penyediaan handsanitizer, air minum didalam mobil, tersedia kantong plastik untukantisipasi pelanggan mabuk, kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan, memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen, memberikan suasana yang perjalanan baik, pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket, jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib memberikan pengganti atau cadangan mobil, memberikan pelayanan pada semua konsumen tanpa membedakan status, sopir mengemudi mobil dengan baik, pelayanan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan penumpang. Dari variabel yang didapatkan, dicari *technical response* untuk menjawab keinginan konsumen. Dari hasil perhitungan didapat prioritas yang harus diperbaiki adalah yaitu Kualitas SDM, Pelayanan Travel, Fasilitas Mobil, Kemampuan Pelayanan Petugas Melayani Pelanggan, Kenyamanan Mobil dan Kondisi Mobil, Kejelasan Informasi dan Pemesanan dan Menindak Lanjuti Kritik Dari Saran Yang Diterima.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, QFD.

PENDAHULUAN

CV. Mandiri Ceria Travel merupakan salah satu biro perjalanan di Rimbo Bujang yang menyediakan pelayanan pemesanan tiket dan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai jadwal keberangkatan penumpang yang menggunakan jasa transportasi travel. CV. Mandiri Ceria Travel berdiri sejak tahun 2009 yang berada di jalan terminal baru unit 2 Rimbo Bujang dengan rute Rimbo Bujang – Padang perusahaan ini memiliki 5 unit armada dengan mobil yang digunakan yaitu mobil avanza dan inova. Rimbo Bujang terdapat beberapa biro perjalanan yaitu Vadia Travel, dan Rimbo Trans Wisata dan untuk CV. Mandiri Ceria Travel itu sendiri dengan adanya beberapa biro perjalanan ini sudah pastinya ada persaingan antar travel tersebut untuk itu dalam mempertahankan pelanggan, Pihak travel memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan melakukan promosi CV. Mitra Ceria Travel kepada pelanggan. Pelayanan dalam perusahaan travel dapat ditingkatkan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan perusahaan travel. Mengatakan

bahwa kualitas jasa atau pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan[1].

METODE

Melakukan studi pustaka terlebih dahulu, dimana untuk menemukan teori – teori yang sesuai dengan penelitian ini dimulai dengan penyebaran kuesioner semi terbuka kepada pelanggan tetap CV. Mandiri Ceria untuk mengetahui variabel apa yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner tertutup. Pengguna metoda untuk menentukan QFD, dapat dilakukan dengan gap yang mempunyai nilai tertinggi menjadi VOC (*Voice Of Costumer*) untuk pembentukan matrik HOQ (*House Of Quality*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan 23 variabel dari penyebaran kuesioner semi terbuka dan dikelompokkan kedalam dimensi

kualitas pelayanan yang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu :

a. Dimensi *tangible* (bukti langsung)

Kondisi AC normal dan tempat penyimpanan barang, Penyediaan handsanitizer, air minum dan didalam mobil, dan Tersedia kantong plastic untukantisipasi pelanggan yang mabuk.

b. Dimensi *Reliability* (keandalan)

Kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan, Memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen dan Memberikan suasana perjalanan baik.

c. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket, Memberikan pelayanan yang cepat pada setiap pelanggan, Jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib mencari pengganti atau cadangan mobil,

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Sopir travel berpakaian dengan rapi dan sopan, Sopir travel mengemudi mobil dengan baik, Sopir bertanggung jawab terhadap keselamatan penumpang mulai dari proses penjemputan hingga ke tempat tujuan penumpang, Harapan konsumen terhadap Travel bersedia memberikan jaminan keselamatan kepada konsumen selama pemakaian jasa travel, Menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap jasa travel selama perjalanan, Jaminan berupa pengembalian uang jika pihak travel tidak lekas menemukannya pengganti dan Jaminan keselamatan terhadap penumpang dengan tata cara berkendara yang baik dan benar.

e. Dimensi *emphaty* (empati)

Memberikan pelayanan bantuan dalam memecahkan setiap masalah penumpang, Menjalin hubungan yang baik pada setiap pelanggan, Memberikan pelayanan dan siap membantu pelanggan selama perjalanan, Proses pembayaran yang memudahkan konsumen pada saat melakukan transaksi dan Pelayan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan pelanggan.

Dari 23 variabel digunakan 11 variabel yaitu : Kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang, Penyediaan handsanitizer, air minum didalam mobil, Tersedia kantong plastic untukantisipasi pelanggan mabuk, Kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan, Memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen, Memberikan suasana yang perjalanan baik, Pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket, Jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib memberikan pengganti atau cadangan mobil, Memberikan pelayanan pada semua konsumen tanpa

membedakan status, Sopir mengemudi mobil dengan baik, Pelayanan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan penumpang. Dari VOC dimasukkan ke dalam HOQ dari pembentukan HOQ didapat prioritas untuk perbaikan yaitu: Penyediaan handsanitizer, air minum didalam mobil, Tersedia kantong plastic untukantisipasi pelanggan mabuk.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan 23 variabel dari penyebaran kuuesioner semi terbuka dan dikelompokkan kedalam dimensi kualitas pelayanan yang dibagi menjadi 5 dimensi *servqual*.

Hasil dari benchmark yang didapat dalam penelitian CV. Mandiri Ceria unggul dalam perolehan nilai kepuasan 30 diikuti pesaing CV. Rimbo Trans Wisata dengan nilai kepuasan 22 dan terakhir didapat oleh CV. Vadia dengan nilai kepuasan 14. CV. Mandiri Ceria unggul di tingkat kepuasan yaitu : Kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang, Kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan, Memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen, Memberikan suasana yang perjalanan baik, Pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket, Jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib memberikan pengganti atau cadangan mobil, Memberikan pelayanan pada semua konsumen tanpa membedakan status, Sopir mengemudi mobil dengan baik, Pelayanan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan penumpang. Sehingga target perbaikan diperoleh yaitu : Penyediaan handsanitizer, air minum didalam mobil, Tersedia kantong plastic untukantisipasi pelanggan mabuk.

Saran:

Untuk proses implementasi strategi harus segera ditindak lanjuti oleh pihak travel, sesuai dengan skala prioritas yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk hasil penelitian ini akan bisa menjadi acuan untuk penelitian berikutnya guna meningkatkan kualitas pelayanan dibidang transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo, Arif. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum dan Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.11, No.2, Hal : 67-73.
- Tjiptono F, Fandy dan Diana, Anatasia. (2000). Total *Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit Andi. Yogyakarta.