

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia pelayanan jasa yang semakin berkembang dengan cepat serta bersifat global menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan harus terus berpacu untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat diterima oleh konsumen dari waktu ke waktu.

Perkembangan jasa pelayanan transportasi cargo dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga dan promosi di antara sekian banyaknya perusahaan transportasi cargo. Peranan alat transportasi besar sebagai sarana transportasi cargo menjadi semakin penting bagi bisnis transportasi cargo di dunia.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan transportasi cargo adalah kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat *survive* dalam meningkatkan dan menguasai pangsa pasar. Manajemen harus mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan manajemen berusaha untuk menghasilkan kinerja dengan sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau penumpang ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada pada saat ini khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

PT. Agung Putra Jaya Sakti merupakan suatu perusahaan penyedia jasa transportasi dengan segmentasi pengiriman barang-barang seperti mineral supplier dan cargo. Perusahaan ini sedang berusaha untuk dapat menarik pelanggan dalam hal ini memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik pelanggan sebanyak – banyaknya dan memenuhi keinginan pelanggannya. Hal tersebut dilakukan oleh PT. Agung Putra Jaya Sakti agar tetap dapat eksis dalam dunia bisnis transportasi cargo.

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya PT. Agung Putra Jaya Sakti ingin meningkatkan kualitas dari pengiriman barang. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan akan kualitas dari pengiriman barang tersebut adalah dengan mengidentifikasi keinginan dan harapan-harapan konsumen terhadap kualitas dari pelayanan jasa pengiriman barang yang dipakai untuk melakukan kegiatan promosi dari jasa yang ditawarkannya. Kemudian dari hal ini PT. Agung Putra Jaya Sakti akan mengetahui kelebihan dan kekurangan dari layanan transportasi cargo yang dikelolanya, sehingga kekurangan - kekurangan yang ada dapat diminimalkan agar kualitas dan efektifitas pengiriman barang dapat lebih ditingkatkan lagi dan akhirnya dapat mencapai kepuasan konsumen. Dalam hal ini, Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk menanggapi akan keinginan dari konsumen tersebut sehingga bermanfaat dalam proses perencanaan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pengiriman barang yang sesuai dengan target pasar. Dalam implementasi QFD, langkah yang harus dijalani adalah dimulai dari identifikasi keinginan atau kebutuhan pelanggan hingga identifikasi prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan hubungan-hubungan yang terjadi antara pengelola layanan jasa transportasi dengan pelanggan, yang seluruhnya dituangkan dalam model yang dinamakan House of Quality (HOQ). House of Quality merupakan alat

analisis yang merupakan bagian dari metode Quality Function Deployment. HOQ sebagai alat perencanaan yang penting, karena menterjemahkan keinginan/kebutuhan konsumen kedalam persyaratan - persyaratan perencanaan dan mempertemukan nilai - nilai sasaran serta sejalan dengan how's suatu organisasi. Metode Quality Function Deployment dengan alat analisis House of Quality bagi banyak perusahaan dan ahli banyak digunakan sebagai pertimbangan dalam bagian perencanaan dan pengembangan. House of quality memiliki bagian-bagian yang berkaitan dengan obyek analisis atau dapat merangkum keseluruhan obyek yang dianalisis. Dengan masalah tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Quality Function Deployment Dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi pada PT. Agung Putra Jaya Sakti”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

- Bagaimana harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa di PT. Agung Putra Jaya Sakti?
- Bagaimana PT. Agung Putra Jaya Sakti menerapkan metode QFD dengan alat analisa HOQ dalam menentukan langkah perbaikan dari layanan jasa yang sudah ada?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- Mengidentifikasi keinginan konsumen terhadap pelayanan jasa transportasi cargo yang di sediakan oleh PT. Agung Putra Jaya Sakti.
- Menentukan langkah perbaikan dengan membuat House of Quality yang merupakan salah satu tahapan dari QFD untuk mengembangkan dan

meningkatkan mutu dari layanan transportasi cargo yang berfokus pada customer.

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Bagi PT Agung Putra Jaya Sakti**

Sebagai bahan yang dapat digunakan untuk masukan bagi perusahaan yang di harapkan dapat di pergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen, dan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam mempertahankan dan menciptakan konsumen.

##### **2. Bagi Penulis**

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di perusahaan, antara pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan dengan keinginan konsumen. Sehingga penulis dapat memahami lebih dalam lagi materi yang di berikan oleh dosen sewaktu di ajarkan pada perkuliahan.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Agar dapat sebagai referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan manajemen operasional. Selain itu penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama, sebagai bahan pembanding dalam melakukan penelitian.