

SARI

Saputra, Danny Prariyadi. 2012. “*Metode Analisis Quality Function Deployment (QFD): Pemanfaatan The Voice Of Customer Untuk Menghasilkan Kualitas Jasa Pengiriman Barang, Dokumen Dan Berbagai Pembayaran Keuangan (Studi Pada Kantor Pos Tegal)*”. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Dra. Suhermini, M.Si. II. RR Endang Sutrasnawati, SH SE MM. 97 hal.

Kata kunci: **Pos Indonesia, Jasa, Kualitas, QFD, HOQ**

Perubahan yang cepat dalam dunia bisnis membuat persaingan antar perusahaan meningkat cepat. Kantor Pos Tegal yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman, harus dapat menghasilkan produk jasa yang memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Salah satu kunci yang dibutuhkan adalah dengan merancang produk jasa yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Masalah penelitian sebagai berikut: (1) Apa saja karakteristik jasa pengiriman barang dan dokumen serta pembayaran keuangan yang diinginkan konsumen. (2) Bagaimana kondisi kesenjangan kualitas jasa pengiriman barang dan dokumen serta pembayaran keuangan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen. (3) Bagaimana rancangan peningkatan kualitas jasa pengiriman barang, dokumen dan pembayaran keuangan atas jasa yang dihasilkan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Tujuan penelitian ini adalah: (1) karakteristik jasa pengiriman barang, dokumen dan pembayaran keuangan yang diinginkan oleh konsumen. (2) menentukan kondisi kesenjangan kualitas jasa pengiriman barang, dokumen dan pembayaran keuangan yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen. (3) mengusulkan rancangan peningkatan kualitas jasa pengiriman barang, dokumen dan pembayaran keuangan dengan metode *Quality Function Deployment*.

Penelitian ini merupakan penelitian *survey* dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kantor Pos Tegal. Sampel yang diambil berjumlah 75 orang yang diambil secara acak berdasarkan jumlah populasi yang ada. Teknik analisis data menggunakan Matrik HOQ (*House Of Quality*) *Customer Requirements to Technical Requirement*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pengolahan data derajat kepentingan yang sudah terkumpul disusun berdasarkan tingkat kepentingan yang benar-benar dianggap penting oleh Kantor Pos Tegal. (2) Dari pengukuran kepuasan untuk menghasilkan kualitas jasa Kantor Pos dihasilkan rata-rata layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen. (3) analisis parameter teknik, matrik interaksi dan penentuan target, dihasilkan 20 atribut yang dianggap penting oleh konsumen, pihak pengembang kemudian menterjemahkan dari kebutuhan konsumen kedalam bahasa pengembangan/parameter teknik dan diperoleh 26 parameter yang mempunyai tujuan/target tertentu yang ingin dicapai oleh pihak manajemen. Dari 26 parameter teknik kemudian di interaksikan dengan

20 kebutuhan yang dianggap penting oleh konsumen dan hasil penginterraksian tersebut bisa diketahui urutan-urutan dalam pengembangannya.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk menentukan atribut keinginan-keinginan yang dianggap penting oleh konsumen Kantor Pos Tegal secara urut berdasarkan tingkat kepentingan serta prioritas pengembangan Kantor Pos Tegal agar sesuai dengan keinginan konsumen dengan mengikuti urutan prosedur kualitas hasil analisis *Quality Function Deployment (QFD)*. Pihak manajemen Kantor Pos Tegal sebaiknya melakukan pengembangan dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* agar sesuai dengan harapan konsumen.



ABSTRACT

Saputra, Danny Prariyadi. 2012. "Methods of Analysis of Quality Function Deployment (QFD): Use of Voice Of The Customer To Produce Quality Service Delivery, Various Payment Document and Finance (Studies in the Post Office Tegal)". Thesis. Department of Management. Faculty of Economics. Semarang State University. First Advisor . Dra. Suhermini, M.Si. Co Advisor. RR Endang Sutrasnawati, SH SE MM. 97 pages.

Key words: **Pos Indonesia, Service, Quality, QFD, HOQ**

Rapid changes in the business world to make the competition between perusahaan increase rapidly. Tegal Post Office which is engaged in service delivery, should be able to produce products and services that satisfy consumer expectations. One of the key that is required is a product design services in line with expectations and desires of consumers using the method Functin Quality Deployment (QFD). Based on the background, research problem can be formulated as follows: (1) What are the characteristics of goods and document delivery services and financial payments that consumers want. (2) How is the quality gap and document delivery services and financial payments received by the consumer expected. (3) How does the design of improved quality of service delivery, financial documents and payment for services produced by the method of Quality Function Deployment (QFD). This study aims to determine: (1) the characteristics of freight, documents and financial payments desired by consumers. (2) determine the conditions of the logistics service quality gap, financial documents and the payment received to that expected by consumers. (3) propose the design of improved quality of service delivery, financial documents and payment by the method of Quality Function Deployment.

This study is a survey research by distributing questionnaires directly to the sample. The population in this study is the Post Office Tegal consumers. Samples taken amounted to 75 people picked at random based on the existing population. Data analysis techniques using a matrix of HOQ (House of Quality) Customer Requirements to Technical Requirement.

These results indicate that: (1) the degree of importance of data processing that has been collected based on the interest rate actually considered important by the Post Office Tegal. (2) analysis of the performance attributes of the Post Office shows that the performance is better than its competitors Tegal TIKI (Titipan Kilat) is a value of 3.098 3.171, while the performance of its competitors. But there are some attributes that are still below the performance of competitors TIKI (Titipan Kilat). (3) analysis of technical parameters, matrix interaction and the determination of the target, the resulting 20 attributes are considered important by the consumer, the developer of consumer needs and then translate into the language development / technical parameters and obtained 26 parameters that have a purpose / specific targets to be achieved by the management. Of the 26 engineering parameters are then interaksikan with 20

requirements that are considered important by consumers and could result penginterraksian known sequences in its development.

The implications of this study was to determine the wishes of attributes that are considered important by consumers in the Post Office Tegal sort by level of importance and priority development of the Post Office Tegal to match consumers' desire to follow the order of the quality of the analytical procedure functio Quality Deployment (QFD). Tegal Post Office management should do the development with respect to the order of priority based on the quality of the results of the processing procedures and analysis methods functio Quality Deployment (QFD) to match the expectations of consumers.

