

## **Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Jasa Riksa Uji K3 Di PT. Alfa Dinamis**

### ***Analysis of Quality Function Deployment (QFD) to Improve Service Quality in K3 Test Inspection Services Companies in PT. Alfa Dinamis***

**Rohmat Saepulloh<sup>1\*</sup>, Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc, Iskandar Zulkarnaen S.T., M.T<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Teknik Industri, Fakultas Teknik, UBJ, Jakarta, Indonesia

\*Penulis korespondensi: email@ubharajaya.ac.id

#### **Abstrak**

*PT Alfa Dinamis merupakan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja (PJK3) yang bergerak dibidang pemeriksaan dan pengujian (riksa uji) / sertifikasi kelayakan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Dari hasil rakuman masalah yang perlu dievaluasi pada tahun 2023 untuk menjamin kepuasan pelayanan di periode yang akan datang, maka perlu dilakukan analisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna menjamin kepuasan klien dengan membaca voice of customer menggunakan metode quality function deployment (QFD) dengan tujuan untuk mengetahui voice of customer dari para klien di PT. Alfa Dinamis. Berdasarkan dari voice of customer, strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah penambahan peralatan uji, perubahan formasi pembagian tim agar lebih flexible, membuat sistem informasi penjadwalan (base aplikasi), memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan, memberikan training terhadap tenaga uji, menjalin kerja sama dan kordinasi terhadap KEMENAKER dan melakukan ekspansi bisnis serta penambahan personil tenaga uji. Dari hasil analisis dengan metode quality function deployment, hasil pengukuran dari aspek derajat kepentingan, aspek tingkat kesulitan, dan aspek perkiraan biaya dari tindakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap klien di PT. Alfa Dinamis dapat disimpulkan layak untuk dilanjutkan ke tahap perancangan dan implementasi.*

*Kata kunci: Kepuasan, Pelanggan, Pelayanan, Voice Of Customer*

#### **Abstract**

*PT Alfa Dinamis is an occupational health and safety services company (PJK3) which operates in the field of inspection and testing (riksa test) / certification of the suitability of occupational health and safety (K3) equipment. From the results of the summary of problems that need to be evaluated in 2023 to guarantee service satisfaction in the coming period, it is necessary to carry out an analysis to improve service quality to ensure client satisfaction by reading the voice of customers using the quality function deployment (QFD) method with the aim of knowing the voice of customer from clients at PT. Alfa Dynamics. Based on the voice of customer, the strategies that need to be implemented are: carried out to improve the quality of service are adding test equipment, changing team formation to make it more flexible, creating a scheduling information system (application base), strengthening overall scheduling coordination, providing training for test staff, establishing cooperation and coordination with the Ministry of Manpower and expanding business as well as additional testing personnel. From the results of the analysis using the quality function deployment method, the results of the measurement of the degree of importance aspect, the level of difficulty aspect, and the estimated cost aspect of the corrective actions taken to improve the quality of service to clients at PT. It can be concluded that Dynamic Alpha is worthy of proceeding to the design and implementation stages.*

*Keywords: Customer, Satisfaction, Service, Voice Of Customer*

### **1. Pendahuluan**

PT Alfa Dinamis merupakan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja (PJK3) yang bergerak dibidang pemeriksaan dan pengujian (riksa uji) / sertifikasi kelayakan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja (K3) (Jesica Cornela, Tri Wahyudi and Pepy Angela, 2022). Upaya untuk menjaga keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dimana pengawasan tersebut terhadap objek peralatan bekerja di lingkungan kerja agar mencegah dan mengurangi bahkan menghilangkan resiko kecelakaan kerja

(*zero accident*). PT. Alfa Dinamis juga merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di sektor riksa uji yang menyediakan layanan ini untuk menjamin keselamatan operasional terhadap bahaya ledakan, mengkaji potensi risiko, serta pemenuhan terhadap regulasi K3 Kementerian Ketenagakerjaan, edaran KAIT Minerba, juga mata audit SMK3, SMKP, ISPO & RSPO, ISO 14001 dan OHSAS 18001.

Berdasarkan dari hasil survey terlihat bahwa dari 6 atribut survey, terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam kategori tidak puas, 2 atribut termasuk kedalam kategori biasa saja dan hanya 1 atribut yang termasuk kedalam kategori puas. Dari hasil survey ini menunjukkan perlunya evaluasi dari hasil kerja yang sudah dilakukan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan kliennya. Dari hasil survey ini maka perusahaan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang sudah diberikan untuk kedepannya dilakukan perbaikan. Pada 1 tahun terakhir, terdapat 7 masalah yang perlu dilakukan evaluasi. Dari hasil rakuman masalah yang perlu dievaluasi pada tahun 2023 untuk menjamin kepuasan pelayanan di periode yang akan datang, maka perlu dilakukan analisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna menjamin kepuasan klien dengan membaca *voice of customer* menggunakan metode *quality function deployment* (QFD) (Dyana, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan terhadap klien di PT. Alfa Dinamis dengan menggunakan metode (QFD) untuk mengetahui *voice of customer* dari para klien di PT. Alfa Dinamis sehingga didapatkan pengambilan keputusan berupa rekomendasi langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang dilakukan oleh PT. Alfa Dinamis dapat menjamin kepuasan serta kenyamanan klien (Siregar and Adhinata, 2017)

## 2. Metode

Metode *quality function deployment* sangat cocok untuk diterapkan dalam melakukan analisa kebutuhan klien dengan cara membaca *voice of customer* untuk mengetahui keinginan dan harapan klien sehingga perusahaan dapat membuat sebuah produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan klien.

### 2.1 Quality Function Deployment (QFD)

*Quality function deployment* adalah pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi kebutuhan atau persyaratan pelanggan, dan kemudian secara akurat menerjemahkan persyaratan tersebut ke dalam desain teknik, pembuatan produk, dan perencanaan, ekspor (Wijaya, 2018).

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah alat kualitas yang menerjemahkan suara pelanggan menjadi produk baru yang benar-benar memenuhi kebutuhan mereka (Jaiswal, 2012).

#### 2.1.1 Voice Of Customer

Dalam teknik mendapatkan *voice of customer* dilakukan penyebaran kuesioner kepada klien di PT Alfa Dinamis sebagai responden utama kemudian menyusun kebutuhan menjadi hierarki berdasarkan kebutuhan primer dan sekunder (Kurniawan, Sitorus and Oktaviandi, 2021).

#### 2.1.2 Service Quality (SERVQUAL)

Konsep Servqual digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan (Nugroho and Ririh, 2019). Untuk mengukur indeks servqual bisa menggunakan rumus:

$$Q = \frac{\text{Persepsi akan layanan (Perceived Service)}}{\text{Harapan akan layanan (Expected Service)}} \quad (1)$$

### 2.1.3 Benchmark

*Benchmark* adalah tolak ukur yang akan dijadikan acuan dalam tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini benchmark dilakukan dengan membandingkan para kompetitor di sektor yang sama (Prihatiningtyas, S and Wijaya, 2016).

### 2.1.4 Relationship Matriks

*Relationship matriks* adalah tahapan dalam membuat matriks hubungan antara atribut yang menjadi karakteristik kepuasan nasabah dengan tindakan perbaikan *how's* yang akan dilakukan untuk meningkatkan atribut yang masih dibawah ekspektasi nasabah. Tahapan ini bertujuan untuk menentukan derajat kepentingan (Ganantrya, Hartiati and Sadyasmara, 2019).

### 2.1.5 Technical Corelation

*Technical corelation* adalah tahapan untuk mengidentifikasi hubungan antara sesama karakteristik teknik dengan tujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara sesama karakteristik satu dengan yang lainnya. Tahapan ini bertujuan untuk menentukan tingkat kesulitan dan perkiraan biaya (Sanusi, Bora and A, 2016).

### 2.1.6 House Of Quality

*House of quality* terdiri dari dua bagian utama, yaitu bagian horizontal dari matriks berisi informasi yang berhubungan dengan konsumen dan disebut dengan *customer table*, bagian vertikal dan matriks berisi informasi teknis sebagai respon bagi input konsumen dan disebut dengan *technical table*. Dengan membuat *house of quality* peneliti dapat memetakan spesifikasi produk yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan (Oktafianto, Ariyani and Awanda, 2019).

## 2.2 Sample Dan Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi tersebut. Rumus dalam menentukan jumlah sample dari suatu populasi dengan menggunakan rumus *slovin* adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2)$$

Ket :

- n = Jumlah Sample
- N = Jumlah Populasi
- e = Tingkat Kelasahan

## 2.3 Uji Validitas Data

Uji validitas data dihitung dengan menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}} \quad (3)$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden uji coba
- X = Skor tiap item
- Y = Skor seluruh item responden.

## 2.4 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data dihitung dengan menggunakan rumus :

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b} \quad (4)$$

Keterangan :

- $r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrument
- $r_b$  = Korelasi antara belahan pertama dan kedua

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan inovasi untuk terus menjamin kepuasan pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfa Dinamis kepada klien. Setelah melakukan kuisisioner, kemudian data kuisisioner yang sudah dikumpulkan akan dilakukan pengujian data sehingga penulis dapat mengetahui data yang didapatkan sudah layak untuk dijadikan tolak ukur untuk melakukan inovasi peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

#### 3.1 Uji Validitas Data

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui apakah atribut yang ada pada kuesioner yang dilakukan sudah valid atau tidak. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan perhitungan pada atribut “Kenyamanan nasabah dalam bertransaksi” sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Uji Validitas data} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \\ \text{Uji Validitas data} &= \frac{518475 - (715)(716)}{\sqrt{(531208 - 511225)(519019 - 512417)}} \\ \text{Uji Validitas data} &= \frac{6654}{\sqrt{131925079}} \\ \text{Uji Validitas data} &= \frac{6654}{11486} = 0.58 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan uji validitas data dari 15 atribut kuisisioner yang ada dibandingkan dengan distribusi nilai R tabel 5% yaitu sebesar 0,312. Berdasarkan dari hasil perhitungan uji validitas data dari 15 atribut kuisisioner yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa data dari hasil kuisisioner 15 atribut yang menjadi parameter kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

#### 3.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Berikut Perhitungan manual uji realibilitas data dari hasil kuisisioner :

$$\begin{aligned} \text{Uji Reliabilitas} &= \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s_t^2} \right) \\ \text{Uji Reliabilitas} &= \frac{15}{15-1} \left( 1 - \frac{9,79}{43,79} \right) = 0.83 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dikatakan reliable apabila *croncbach's alpha* di atas 0,6. Nilai *croncbach's alpha* yang didapatkan adalah sebesar 0.83 maka dapat disimpulkan bahwa ke 15 atribut tersebut sudah reliable.

#### 3.3 Service Quality (SERVQUAL)

Setelah melakukan kuisisioner terhadap klien, tahapan selanjutnya yang akan dilakukan adalah dengan mengukur tingkat kualitas pelayan yang diberikan terhadap klien berdasarkan dari data kuisisioner tingkat kepuasan berdasarkan persepsi klien dan data kuisisioner tingkat ekspektasi yang diharapkan oleh klien.. Perhitugan rasio *service quality* dari atribut-atribut lainnya ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Rasio *Service Quality*

No	Atribut	Nilai Persepsi	Nilai Ekpektasi	GAP	Rasio <i>Service Quality</i>
1	Ketersediaan peralatan uji	3,89	4,40	0,52	88%
2	Ketersediaan tenaga uji	3,87	4,36	0,49	89%
3	Ketersediaan fasilitas operasional	3,90	4,11	0,21	95%

4	Kesesuaian jadwal pengujian	4,01	4,54	0,53	88%
5	Ketanggapan pelayanan jasa uji riksa	3,43	4,20	0,76	82%
6	Respon tenaga uji terhadap klien	3,80	4,26	0,46	89%
7	Waktu pengeluaran SK sertifikasi hasil uji	3,86	4,66	0,80	83%
8	Kemampuan tenaga uji riksa	3,97	4,20	0,23	94%
9	Kemampuan cakupan daerah pelayanan	3,19	4,44	1,25	72%
10	Jaminan kebersihan unit setelah dilakukan pengecekan	4,08	4,38	0,29	93%
11	Jaminan validitas hasil pengecekan	4,22	4,38	0,16	96%
12	Jaminan privacy data aset klien	4,26	4,42	0,16	96%
13	Kepedulian tenaga ahli terhadap klien	3,94	4,40	0,46	90%
14	Keramahan tenaga ahli terhadap klien	3,93	4,38	0,45	90%
15	Kerapihan tenaga ahli saya melakukan pengujian	4,01	4,34	0,33	92%

Berdasarkan dari hasil perhitungan kesenjangan antara kepuasan pelayanan yang diterima oleh klien dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh klien terdapat 7 atribut yang masih dibawah 90% sehingga 7 atribut tersebut perlu dilakukan peningkatan untuk menjamin tingkat kepuasan klien di periode berikutnya. Berikut adalah atribut yang perlu ditingkatkan dan Selanjutnya 7 atribut yang perlu ditingkatkan ini akan dibentuk sub matriks *how's*. Pembentukan sub matriks ini berisikan upaya-upaya yang dilakukan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan klien (*What's*) :

Tabel 2. Sub Matriks *How's*

No	Atribut	Tindakan Perbaikan (How's)
1	Ketersediaan peralatan uji	Penambahan peralatan uji ( Untuk unit cadangan <i>standby</i> )
2	Ketersediaan tenaga uji	Perubahan formasi pembagian tim agar lebih <i>flexible</i>
3	Kesesuaian jadwal pengujian	Membuat sistem informasi penjadwalan ( <i>Base</i> aplikasi)
4	Ketanggapan pelayanan jasa uji riksa	Memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan
5	Respon tenaga uji terhadap klien	Memberikan <i>training</i> terhadap tenaga uji
6	Waktu pengeluaran SK sertifikasi hasil uji	Menjalin kerja sama dan kordinasi dengan pihak KEMENNAKER
7	Kemampuan cakupan daerah pelayanan	Ekspansi bisnis dan penambahan personil tenaga uji

### 3.4 Benchmark

*Benchmark* menunjukkan tingkat persaingan antara PT. Alfa Dinamis dengan kompetitornya yaitu beberapa perusahaan jasa uji riksa sejenis yang berada di sekitar Kota Bekasi. Tujuan dari *becnkmark* ini adalah untuk mengukur seberapa tingkat kualitas pelayan yang sudah di capai oleh PT. Alfa Dinamis dibandingkan dengan perusahaan jasa uji riksa lainnya yang terletak di lokasi yang sama. Hasil perbandingan dengan tabel skala dapat dilihat pada gambar di bawah.

1	2	3	4	5
			ABCD	
			ABCD	
			ABCD	
		C	ABD	
		ABC	D	
		C	ABD	
		B	ACD	
			ABCD	
		ABC	D	
			ABCD	
			ABCD	
			ABCD	
		BC	AD	
		BC	AD	

**Keterangan**  
**A = PT. Alfa Dinamis**  
**B = PT. Almas Kreasi**  
**C = PT. Bina Prima**  
**D = PT. Delta Indonesia**

**Persepsi Konsumen**  
 1 = Sangat tidak baik  
 2 = Tidak baik  
 3 = Cukup  
 4 = Baik  
 5 = Sangat Baik

Gambar 1. Benchmark Dengan Skala

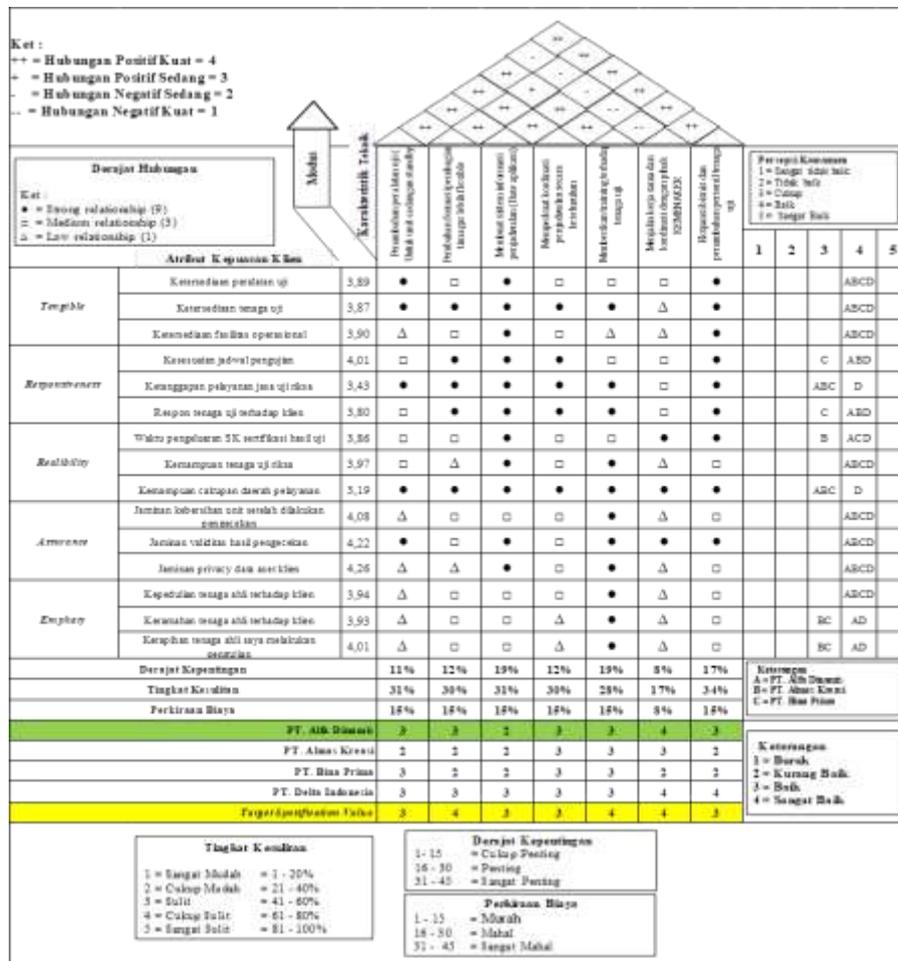
Berdasarkan pada gambar 1 bisa dilihat bahwa tingkat *benchmark* pada pelayanan terhadap klien PT. Alfa Dinamis memiliki beberapa atribut yang lebih unggul dibandingkan dengan 2 kompetitor lain, tetapi masih kalah dengan PT. Delta Indonesia yang saat ini memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dari PT. Alfa Dinamis dan juga masih menjadi penguasa pasar untuk perusahaan jasa uji riksa di Kota Bekasi.

### 3.5 Relationship Matriks

Setelah melakukan *benchmark* terhadap kompetitor, tahapan berikutnya adalah membuat matriks hubungan antara atribut yang menjadi karakteristik kepuasan klien dengan tindakan perbaikan *how's* yang akan dilakukan untuk meningkatkan atribut yang masih dibawah ekspektasi klien. Dalam menentukan hubungan antara sesama karakteristik, penulis akan menentukan tingkat hubungan antara atribut yang termasuk didalam dimensi kepuasan klien dengan beberapa aspek dan karakteristik teknik tindakan perbaikan yang akan dikembangkan. Selanjutnya barulah dibuat tabel hubungan antara sesama karakteristik yang tercantum didalam tabel dibawah



Setelah semua tahap analisa dengan menggunakan metode *quality function deployment* dilakukan, tahapan terakhir dari metode *quality function deployment* adalah dengan menggabungkan semua tahapan hingga membentuk sebuah matriks yang disebut dengan *house of quality*. HOQ ini adalah hasil visualisasi dari keseluruhan tahap pengembangan peningkatan kualitas pelayanan klien yang dilakukan. Hasil dari *house of quality* ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. House Of Quality Peningkatan Kualitas PT. Alfa Dinamis Indonesia

Tahapan selanjutnya adalah menyusun *house of quality* yaitu gabungan dari semua karakteristik teknik, atribut yang menjadi aspek kepuasan pelayanan terhadap klien, posisi perusahaan dan pesaing terhadap atribut yang sama semuanya dibuat dalam rumah mutu dengan menggunakan metode *quality function deployment*. Hasil dari *house of quality* yang ditunjukkan pada gambar 4.6 diketahui bahwa tingkat kepentingan dari 7 karakteristik teknik yang akan menjadi *improvement* dari PT. Alfa Dinamis termasuk kedalam kategori cukup penting dengan tingkat kesulitan yang cukup mudah dan perkiraan biaya yang murah. Selanjutnya apabila dilihat berdasarkan skor indeks dari karakteristik yang akan dilakukan perbaikan dapat diketahui bahwa memang masih terdapat teknikal yang belum mencapai indeks targetnya.

### 3. 8 Hasil Analisis

Berdasarkan dari hasil perhitungan *service quality* berdasarkan kesenjangan antara kepuasan pelayanan yang diterima oleh klien dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh klien terdapat 7 atribut yang yang masih dibawah 90% sehingga 7 atribut tersebut perlu dilakukan peningkatan untuk menjamin tingkat kepuasan klien di periode berikutnya. Sehingga 7 atribut yang perlu ditingkatkan ini akan dibentuk sub matriks *how's* sebagai tindakan perbaikan yang akan dilakukan. Selanjutnya

berdasarkan dari hasil *benchmarking*, pelayanan terhadap klien PT. Alfa Dinamis memiliki beberapa atribut yang lebih unggul dibandingkan dengan 2 kempetitor lain, tetapi masih kalah dengan PT. Delta Indonesia yang saat ini memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dari PT. Alfa Dinamis dan juga masih menjadi penguasa pasar untuk perusahaan jasa uji riksa di Kota Bekasi.

Tabel 3. Hasil analisis *quality function depelovement*

No	Atribut	Tindakan Perbaikan (How's)	Derajat Kepentingan	Tingkat Kesulitan	Perkiraan Biaya
1	Ketersediaan peralatan uji	Penambahan peralatan uji ( Untuk unit cadangan <i>standby</i> )	Cukup Penting	Cukup Mudah	Murah
2	Ketersediaan tenaga uji	Perubahan formasi pembagian tim agar lebih <i>flexible</i>	Cukup Penting	Cukup Mudah	Murah
3	Kesesuaian jadwal pengujian	Membuat sistem informasi penjadwalan ( <i>Base aplikasi</i> )	Penting	Cukup Mudah	Murah
4	Ketanggapan pelayanan jasa uji riksa	Memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan	Cukup Penting	Cukup Mudah	Murah
5	Respon tenaga uji terhadap klien	Memberikan training terhadap tenaga uji	Penting	Cukup Mudah	Murah
6	Waktu pengeluaran SK sertifikasi hasil uji	Menjalin kerja sama dan kordinasi dengan pihak KEMENNAKER	Cukup Penting	Mudah	Murah
7	Kemampuan cakupan daerah pelayanan	Ekspansi bisnis dan penambahan personil tenaga uji	Penting	Cukup Mudah	Murah

Berdasarkan dari tabel diatas, Dari hasil pengukuran tingkat kepentingannya beberapa atribut yang termasuk kedalam kriteria penting diantaranya adalah Membuat sistem informasi penjadwalan (*Base aplikasi*), Memberikan *training* terhadap tenaga uji, Ekspansi bisnis dan penambahan personil tenaga uji, selanjutnya yang termasuk kedalam kriteria cukup penting adalah Penambahan peralatan uji (Untuk unit cadangan *standby*), Perubahan formasi pembagian tim agar lebih *flexible*, Memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan dan Menjalin kerja sama dan kordinasi dengan pihak KEMENNAKER.. Sedangkan dari hasil pengukuran tingkat kesulitannya beberapa atribut yang termasuk kedalam kriteria cukup mudah diantaranya adalah Penambahan peralatan uji ( Untuk unit cadangan *standby*), Perubahan formasi pembagian tim agar lebih *flexible*, Membuat sistem informasi penjadwalan (*Base aplikasi*) , Memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan, Memberikan training terhadap tenaga uji dan Ekspansi bisnis dan penambahan personil tenaga uji selanjutnya yang termasuk kedalam kriteria sangat mudah adalah Menjalin kerja sama dan kordinasi dengan pihak KEMENNAKER.

Tahapan pengukuran yang terakhir berdasarkan dari perkiraan biayanya dalam melakukan peningkatan kualitas pelayan terhadap klien dari tindakan perbaikan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa perkiraan biaya yang dibutuhkan tergolong cukup murah. Berdasarkan hasil pengkuran dari aspek derajat kepentingan, aspek tingkat kesulitan, dan aspek perkiraan biaya dari tindakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari atribut yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap klien di PT. Alfa Dinamis dapat disimpulkan layak untuk dilanjutkan ke tahap perancangan dan implementasi.

#### 4. Simpulan

Dari hasil penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dilakukan analisa *voice of customer* dengan cara menentukan rasio *service quality* dari seluruh atribut yang termasuk kedalam dimensi kepuasan klien sehingga diketahui atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan.

Berdasarkan dari *voice of customer*, atribut yang perlu diperbaiki adalah ketersediaan peralatan uji, ketersediaan tenaga uji, kesesuaian jadwal pengujian, ketanggapan pelayanan jasa uji riksa, respon tenaga uji terhadap klien, waktu pengeluaran SK sertifikas hasil uji dan kemampuan cakupan daerah. Berdasarkan dari *voice of customer*, *strategy* yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya penambahan peralatan uji, perubahan formasi pembagian tim agar lebih *flexible*, membuat sistem informasi penjadwalan (*base* aplikasi), memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan, memberikan *training* terhadap tenaga uji, menjalin kerja sama dan kordinasi terhadap KEMENAKER dan melakukan ekspansi bisnis serta penambahan personil tenaga uji.

### Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugrah dan rahmat-nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal ini dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti. Dalam proses penyusunan penelitian ini saya dapat belajar dan memahami kegiatan proses bisnis pelayanan jasa secara langsung dengan berdasarkan pada teori-teori yang penulis dapatkan selama belajar di Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

### Daftar Pustaka

- Dyana, N. (2020) 'Analisis QFD (Quality Function Deployment) Untuk Perbaikan Produk Thai Tea Merek Kaw-Kaw Di UKM Waralaba Di Landungsari, Malang', *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, Vol. 3 No.
- Ganantrya, P.D., Hartiati, A. and Sadyasmara, C.A.B. (2019) 'Strategi Peningkatan Kualitas Produk Ayam Goreng Rumah Makan Ayam Goreng Asli Prambanan Renon, Denpasar', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, Vol. 7(No 1), pp. 21–29.
- Jaiswal, E.S. (2012) 'A Case Study on Quality Function Deployment (QFD)', *IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.9790/1684-0362735>.
- Jesica Cornela, Tri Wahyudi and Pepy Angela (2022) 'Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Pada Bujang Kurir Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)', *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, Volume 6(<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>), pp. 46–54.
- Kurniawan, F., Sitorus, Z. and Oktaviandi, S. (2021) 'Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Kosumen', *Journal of Science and Social Research*, IV(3), pp. 268–275.
- Nugroho and Ririh (2019) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD Di PT. Yamaha Harapan Motor Sejahter', *Jurnal Rekayasa Dan Optimasi Sistem Industri*, Volume 1(2), pp. 35–43.
- Oktafianto, K., Ariyani, N. and Awanda, R. (2019) 'PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS AYAM GEPREK DI LINGKUP UNIVERSITAS PGRI RONGGOLawe (UNIROW) TUBAN', *Jurnal Universitas PGRI Ronggolawe Tuban* [Preprint].
- Prihatiningtyas, R., S, A.S. and Wijaya, N.H. (2016) 'Analisis Peningkatan Kualitas pada Rantai Pasok Buah Pepaya Calina', *Jurnal Manajemen dan Organisasi* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.29244/jmo.v6i3.12609>.
- Sanusi, Bora, M.A. and A, B. (2016) 'Pengembangan Kemasan Produk Khansa Pizza Untuk Meningkatkan Penjualan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)'.
- Siregar, I. and Adhinata, K. (2017) 'PERANCANGAN PRODUK TEMPAT TISU MULTIFUNGSI DENGAN MENGGUNAKAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)', *Jurnal Sistem Teknik Industri*, Vol. 19 No.
- Wijaya (2018) *Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta*.