

**PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PADA
SEASIDE BEACH RESTO & LOUNGE DENGAN MENGGUNAKAN
METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

Amalia Indah Pratiwi¹, Budi Praptono², Ully Yunita³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, ^{1,2,3}Fakultas Rekayasa Industri, ^{1,2,3}Universitas Telkom

¹amaliaindaahp@gmail.com ²budipraptono@telkomuniversity.ac.id

³uyz@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Seaside Beach Resto & Lounge merupakan hotel dengan konsep Eropa Minimalis yang berlokasi di Desa Mulyoharjo RT 02/RW 04, Mulyoharjo, Jepara. Seaside Beach Resto & Lounge berdiri sejak tahun 2014 lalu. Hotel ini terletak di bibir pantai. Seaside Beach Resto & Lounge pada saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen dalam pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Pada saat ini, tamu hotel atau konsumen dari Seaside Beach Resto & Lounge, maka perlu dilakukan pengembangan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh Seaside Beach Resto & Lounge.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan produk berdasarkan *true customer needs*. metode yang dapat digunakan dalam perbaikan dan pengembangan produk salah satunya adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga menghasilkan strategi yang membuat konsumen puas.

Dari penelitian ini, dapat diidentifikasi 15 atribut kebutuhan konsumen terkait fasilitas dan pelayanan pada Seaside Beach Resto & Lounge. Dan pada atribut kebutuhan tersebut, diidentifikasi ada 6 prioritas karakteristik teknis dari 10 karakteristik teknis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan fasilitas dan pelayanan, dan ada 8 prioritas *critical parts* dari 10 *critical parts* dengan masing-masing target yang kemudian diterjemahkan dalam rekomendasi pengembangan kualitas fasilitas dan pelayanan pada Seaside Beach Resto & Lounge.

Kata Kunci – *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment.*

Abstract

Seaside Beach Resto & Lounge is a hotel with a Minimalist European concept located in Mulyoharjo Village RT 02 / RW 04, Mulyoharjo, Jepara. Seaside Beach Resto & Lounge was founded in 2014. This hotel is located on the beach. Seaside Beach Resto & Lounge at this time still has many shortcomings felt by consumers in the services and facilities provided by the hotel. At this time, hotel guests or consumers from Seaside Beach Resto & Lounge, it is necessary to develop facilities and services provided by Seaside Beach Resto & Lounge.

This study aims to provide product development recommendations based on true customer needs. methods that can be used in product improvement and development, one of which is *Quality Function Deployment (QFD)*. This method was chosen because it is based on the needs and desires of consumers that function as a quality measurement tool to make improvements, resulting in a strategy that makes consumers satisfied.

From this study, 15 attributes of consumer needs related to facilities and services can be identified at Seaside Beach Resto & Lounge. And on those needs attributes, there are 6 priority technical characteristics from 10 technical characteristics that need to be considered in developing facilities and services, and there are 8 priority critical parts from 10 critical parts with each target which are then translated into recommendations for developing quality and service quality. at Seaside Beach Resto & Lounge.

Keywords–*Reliability-Maintenance-Availability, Overall-Equipment-Effectiveness, Six-big-losses.*

1 Pendahuluan

Seaside *Beach Resto & Lounge* merupakan Villa yang mempunyai konsep Eropa Minimalis yang berlokasi di Desa Mulyoharjo RT 02/RW 04, Mulyoharjo, Jepara. Seaside Beach Villa & Resto berada persis menjorok ke bibir pantai, para wisatawan juga dapat menikmati makanannya sambil duduk santai ditemani ombak dan angin laut yang menyejukkan Seaside *Beach Resto & Lounge* berdiri pada tahun 2014. Pada tahun 2012 hanya terdapat empat atau lima tempat nongkrong atau bersantai di Kabupaten Jepara.

Untuk melakukan pengembangan kualitas fasilitas dan pelayanan pada Seaside *Beach Resto & Lounge* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengetahui prioritas fasilitas dan pelayanan manakah yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan konsumen.

2 Dasar Teori dan Metodologi Penelitian

2.1 Dasar Teori

2.1.1 *Quality Function Deployment*

Quality Function Deployment (QFD) menurut Akao (1990) merupakan metode untuk mengembangkan sebuah kualitas rancangan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan yang kemudian menerjemahkan permintaan pelanggan menjadi target rancangan dan poin utama untuk menjamin kualitas yang digunakan di keseluruhan fase produksi. QFD pertama kali diperkenalkan oleh Yoji Akao, *Professor of Engineering* dari Tamagawa *University* yang dikembangkan dari praktek dan pengalaman industri-industri di Jepang. Fokus utama dari metode ini yaitu melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin.

2.1.2 *Manfaat Quality Function Deployment*

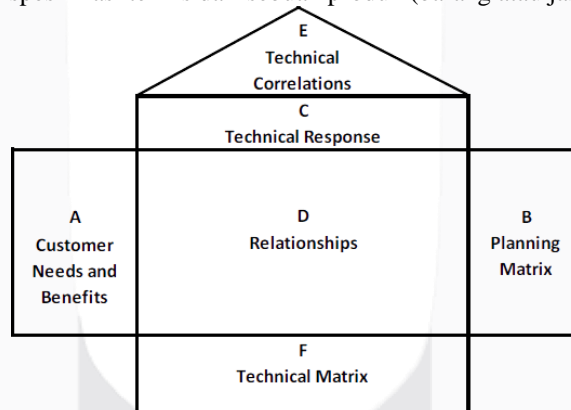
Manfaat QFD menurut Dale (1994) adalah:

1. Meningkatkan keandalan produk.
2. Meningkatkan kualitas produk.
3. Meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Memperpendek *time to market*

2.1.3 *House of Quality*

House of Quality atau biasa kita sebut dengan Rumah Kualitas, merupakan matriks perencanaan menurut Cohen (1995). HOQ merupakan tahap pertama dalam penerapan metode QFD.

Secara garis besar, matriks ini adalah upaya untuk mengkonversi *Voice of Customer* secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah produk (barang atau jasa) yang dihasilkan.



Gambar 1. Matriks *House of Quality* (HoQ)
(Sumber: Cohen, 1995)

2.1.4 *Pengembangan Konsep*

Pada tahapan ini adalah tahap untuk melakukan enentuan dan pemilihan konsep yang didapat dari perhitungan QFD iterasi pertama atau *House of Quality*. Kemudian hasilnya akan menjadi inputan pada QFD iterasi kedua atau *Part Deployment Matrix*.

2.1.5 *Part Deployment*

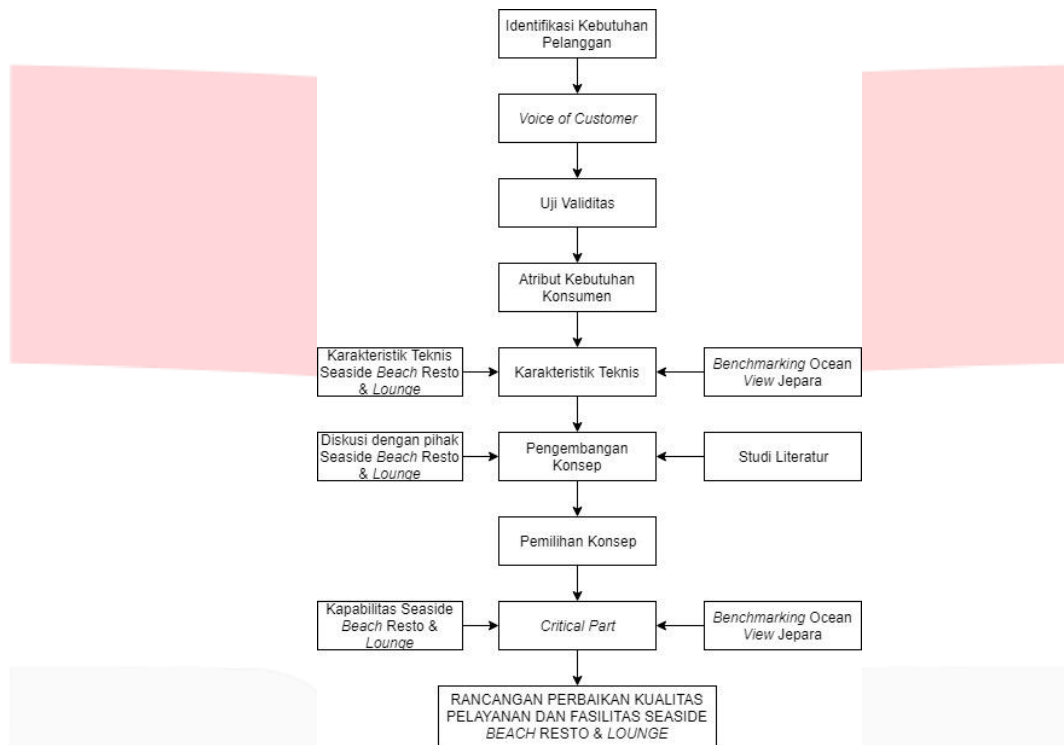
Part Deployment ini sering disebut juga dengan QFD iterasi kedua. Berikut merupakan matriks QFD Iterasi dua [1]. Matriks *Part Deployment* terbagi menjadi beberapa tahap seperti berikut..

1. Penentuan Matriks Perencanaan
2. Penentuan *Critical Part*
3. Penentuan Matriks Hubungan
4. Penentuan Prioritas *Critical Part*

2.1.6 Metode Benchmark

Metode *Benchmark* menurut Moriarty (2009) adalah identifikasi dari kebutuhan untuk meningkatkan keadaan yang lebih baik dari perusahaan lain atau melakukan perbaikan dengan pendekatan yang bervariasi.

2.1.7 Model Konseptual



Gambar.2 Model Konseptual

Tahap pertama dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi kebutuhan konsumen. Pada penelitian tahap awal dalam pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, dimana responden yang menjadi sumber data adalah konsumen yang sedang menginap di hotel. dari hasil wawancara responden mengenai pelayanan yang diterima sebagai *Voice of Customer* yang mana akan menjadi atribut kebutuhan konsumen. Sumber data yang didapatkan pada saat wawancara kemudian diolah menjadi beberapa pertanyaan yang disajikan dalam bentuk kuesioner.

Tahap kedua dari penelitian ini yaitu pengolahan data yang terdiri dari dua iterasi, yaitu *House of Quality*, dan *Part Deployment*. *House of Quality* merupakan tahapan pengolahan data untuk mengidentifikasi karakteristik teknis, identifikasi *Critical Part* untuk mendapatkan rumusan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada pada hotel. hal ini dilakukan dengan *brainstorming* dengan pihak Seaside Beach Resto & Lounge dan juga pihak pesaing yaitu Ocean View Jepara.

Tahap ketiga yaitu merupakan tahap rekomendasi pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada berdasarkan hasil pengolahan data pada QFD iterasi satu, dan QFD iterasi dua. Rekomendasi yang ditawarkan berdasarkan *True Customer Needs*.

3 Pembahasan

3.1 Perhitungan WAP (Weighted Average Performance)

Nilai bobot kepentingan menunjukkan tingkat kepentingan dari setiap atribut kebutuhan. Semakin tinggi nilainya, maka atribut kebutuhan tersebut semakin penting. Nilai bobot kepuasan menunjukkan tingkat kepuasan dari setiap atribut kebutuhan. Semakin tinggi nilainya, maka atribut kebutuhan tersebut semakin baik pelayanannya.

Tabel 3.1 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Seaside Beach Resto & Lounge

WAP SEASIDE BEACH RESTO & LOUNGE		
Responde n	Tingkat Kepentinga n	Tingkat Kepuasa n
1	3.68	3.49

2	3.67	2.56
3	3.80	2.67
4	3.73	3.31
5	3.70	2.67
6	3.77	3.14
7	3.66	3.45
8	3.74	3.40
9	3.69	3.51
10	3.65	3.48
11	3.69	3.49
12	3.68	3.19
13	3.79	3.30
14	3.72	3.65
15	3.69	3.60

Tabel 3.2 WAP Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Ocean View Jepara

WAP OCEAN VIEW JEPARA		
Responden	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	3.70	3.31
2	4.00	2.93
3	3.80	3.49
4	3.69	3.60
5	3.69	3.65
6	3.66	3.30
7	3.69	3.19
8	3.75	3.49
9	3.66	3.48
10	3.77	3.51
11	3.70	3.40
12	3.72	3.45
13	3.72	3.14
14	3.66	3.65
15	3.68	3.48

3.2 Goal

Pada tahapan ini merupakan analisis terhadap target yang akan dijadikan sebagai perbaikan pada kinerja pada masing-masing atribut kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh pihak hotel. nilai *goal* atau target itu sendiri didapatkan dari pertimbangan nilai *Customer Satisfaction Performance* dengan *Importance to Customer*.

3.3 Improvement Ratio

Tujuan pada tahap ini adalah untuk memperbaiki rasio nilai yang harus dicapai oleh perusahaan terhadap target yang diharapkan. Apabila nilai dari *Improvement Ratio* lebih dari 1, maka atribut kebutuhan tersebut harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

3.4 Sales Point

Tujuan pada tahap ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut kebutuhan terhadap hotel. Nilai pada *sales point* ditentukan berdasarkan Matriks Klein Grid yang didapatkan. Nilai yang digunakan pada *sales point* adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3 Penentuan Sales Point

Nilai	Keterangan
1	Terpenuhi atau tidak, tidak dijadikan sebagai pertimbangan konsumen.

1.2	Dapat dipenuhi, tetapi daya jual tidak terlalu tinggi
1.5	Terpenuhi, semakin baik pemenuhan atribut semakin meningkatkan kepuasan konsumen

3.5 Raw Weight

Pada perhitungan ini mempunyai tujuan untuk mengetahui atribut manakah yang harus diprioritaskan dan diperbaiki terlebih dahulu. Nilai pada *Raw Weight* dipengaruhi oleh nilai *Improvement Ratio*, *Sales Point*, dan tingkat kepentingan.

3.6 Normalized Raw Weight

Nilai *normalized raw weight* diperoleh pemberian skala 0 sampai dengan 1 (dalam *fraction*) atau 0 sampai 100 (dalam persen).

3.7 Identifikasi Karakteristik Teknis

Atribut kebutuhan yang telah didapatkan kemudian diidentifikasi ke dalam karakteristik teknis berdasarkan eksplorasi yang dilakukan peneliti melalui *brainstorming* dan diperkuat dengan referensi seperti literature dan jurnal-jurnal. Berikut merupakan tabel karakteristik teknis.

Tabel 3.4 Karakteristik Teknis

Karakteristik Teknis	Kode
Kecepatan jaringan internet	K1
Standar kamar hotel	K2
Standar kebutuhan parkir	K3
Standar kebersihan hotel	K4
Ketersediaan <i>housekeeping equipment</i>	K5
Jumlah karyawan bagian <i>room division</i>	K6
Standar ruangan <i>fitness</i>	K7
Jumlah alat olah raga	K8
Luas area seba guna	K9
Jumlah peralatan <i>soundsystem</i>	K10
Desain yang <i>user friendly</i>	K11
Prosedur kerja (SOP)	K12
Standar waktu pelayanan	K13
Standar waktu kecekatan	K14
Standar ketanggapan karyawan	K15
Standar fasilitas keamanan	K16
Tata cara menegur tamu	K17
Fasilitas kritik dan saran	K18
Tata cara melayani tamu	K19

3.8 Technical Competitive Benchmarking

Technical Competitive Benchmarking ini bertujuan untuk membandingkan kinerja karakteristik teknis Seaside Beach Resto & Lounge dengan Ocean View Jepara. Pada pengidentifikasian *benchmarking* ini terlihat apakah kinerja karakteristik teknis Seaside Beach Resto & Lounge lebih baik dari pesaing atau tidak. Jika karakteristiknya lebih baik, maka dipertahankan. Jika lebih buruk maka kualitas dari pesaing akan dijadikan sebagai target.

3.9 Identifikasi Critical Part

Hasil pemecahan karakteristik teknis yang diperoleh dari hasil pengolahan QFD iterasi 1 yang bersesuaian dengan karakteristik teknis disebut *critical part*. *Critical part* diperoleh dengan melakukan diskusi oleh pihak Seaside Beach Resto & Lounge.

Tabel 3.5 *Critical Part*

<i>Critical Part</i>	Kode
Panjang lahan parkir	C1
Lebar lahan parkir	C2
Jumlah maksimal karyawan bagian <i>room division</i>	C3

Panjang ruang <i>fitness</i>	C4
Lebar ruang <i>fitness</i>	C5
Panjang ruang serba guna	C6
Lebar ruang serba guna	C7
Jumlah <i>sound</i>	C8
Jumlah <i>microphone</i>	C9
Penetapan waktu kecekatan	C10

4 Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pada QFD iterasi satu (*House of Quality*) terdapat 6 prioritas karakteristik teknis dari 19 karakteristik teknis yang telah diidentifikasi. Karakteristik teknis tersebut adalah standar kebutuhan parkir, jumlah karyawan bagian *room division*, standar ruangan *fitness*, luas area ruang serbaguna, jumlah *soundsystem*, standar waktu kecekatan.
2. Pada QFD iterasi dua (*Part Deployment*) terdapat 8 prioritas *critical parts* dari 10 *critical parts* yang telah diidentifikasi. *Critical parts* tersebut adalah panjang lahan parkir, jumlah maksimal karyawan *room division*, panjang ruang *fitness*, lebar ruang *fitness*, panjang ruang serbaguna, lebar ruang serbaguna, jumlah *microphone*, penetapan waktu kecekatan.
3. Pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Seaside *Beach Resto & Lounge* dilakukan sesuai dengan rekomendasi akhir berdasarkan *brainstorming* dengan pihak Seaside *Beach Resto & Lounge* dan dengan Ocean View Jepara untuk mencapai sebuah target yang ditentukan. Target tersebut ditentukan berdasarkan pertimbangan dari hasil *competitive benchmarks*. Terdapat 6 rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Seaside *Beach Resto & Lounge*.

4.2 Saran

Saran dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Hotel yang akan di *benchmark* atau hotel pembanding harus lebih unggul secara keseluruhan.
 - b. Peneliti diharapkan dapat mengerti karakteristik teknis dan *critical part* untuk mempermudah dalam pengidentifikasiannya.
2. Bagi Seaside *Beach Resto & Lounge*
Diharapkan dapat mengaplikasikan rekomendasi yang telah dibuat untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan konsumen, serta untuk pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Seaside *Beach Resto & Lounge*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cohen, Lou. (1995). *Quality Function Deployment : How to Make QFD Wor for You*. Massachussets : Addison Wesley Publishing Company.
- [2] Akao, Y. (1990). *An introduction to quality function deployment*, in Akao, Y. (Ed.), *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*, Productivity Press, Cambridge, MA.
- [3] Ulrich, K. T. & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development* : Fifth Edition. McGraw-Hill.
- [4] Camp, Robert C. (1989). *Benchmarking. The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*.