

ABSTRAK

Untuk perancangan layanan *day care* perlu mengetahui keinginan pelanggan agar penyedia dapat memenuhi keinginan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan layanan *day care* sesuai dengan keinginan *customer* berdasarkan *Quality Function Deployment (QFD) Model*. Landasan teori yang digunakan adalah *Entrepreneurship, Service, Day Care*, Penerapan Metode *QFD* dalam Industri Jasa. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi yang dimaksud adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. *QFD* adalah matriks besar yang memuat tentang yang akan menghubungkan apa keinginan pelanggan (WHAT) dan bagaimana suatu produk akan di desain dan diproduksi agar memenuhi keinginan pelanggan itu (HOW) (Cohen, 1995). Ada enam ruang dalam membuat *QFD*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 31 variabel yaitu penjaga anak yang ramah, *cleaning service* setiap hari, adanya satpam untuk menjaga keamanan, sirkulasi udara baik, adanya ahli gizi, penjaga anak yang bersih, penjaga anak yang sabar, informasi yang jelas dan terperinci kepada orang tua, lokasi dekat tempat kerja orang tua, mengerti cara menangani anak, adanya CCTV, adanya dokter, adanya psikolog, konsultasi dengan staf/guru, jam operasional 07.00-18.00, toilet untuk anak, pencahayaan baik, lokasi dekat rumah sakit, tersedia alat-alat bermain, tersedia alat-alat olahraga, penjaga anak yang rapih, adanya stiker kepuasan, luas ruangan *day care* 32m², tersedia buku bacaan, adanya makanan yang bergizi, sekolah dan biro psikologi sebagai mitra *day care*, adanya kotak saran, penjaga anak menggunakan seragam. *QFD model* dapat digunakan bagi rancangan layanan *day care* sehingga layanan ini dapat segera terealisasi.

Kata kunci : *Quality Function Deployment, Service Design, Day Care*

ABSTRACT

Service design for day care, it's necessary to know what customer wants so the provider can fulfill the customer's desires. The purpose of this study is to produce service design for day care according to customer want based on Quality Function Deployment (QFD) Model. Theoretical that's been used was entrepreneurship, service design, day care, application of the QFD method in the service industry. The research method applied is a qualitative method. The technique for collect data of this research is triangulation. Triangulation is questionnaire, interview, and observation. QFD is a large matrix containing what the customer want (WHAT) and how a product will be designed and produced to customer's wants (HOW) (Cohen,1995). There are six steps in making QFD.

The result of this research indicate that there are 31 variables what custome's want. First friendly teacher, daily cleaning services, security guards to maintain security, good air circulation, the presences of nutrionists, clean and patient teacher, clear and detailed information to parent, location near the parent's workplace, understand how to deal with children, CCTV, the presence of doctors and psychologist, consultasion with staff/teacher, operational hours 07.00-18.00, toilet for children, good lighting, location near the hospital, there are play equipment, there are sports equipment, satisfaction sticker, 32m2 day care room, available book for children, schools and psychology bureau as day care partners, suggestion box, uniform for teacher and staff. QFD models can be used for day care service designs so that these service can be realized immediately.

Keywords : *Quality Function Deployment, Day Care, Service Design*

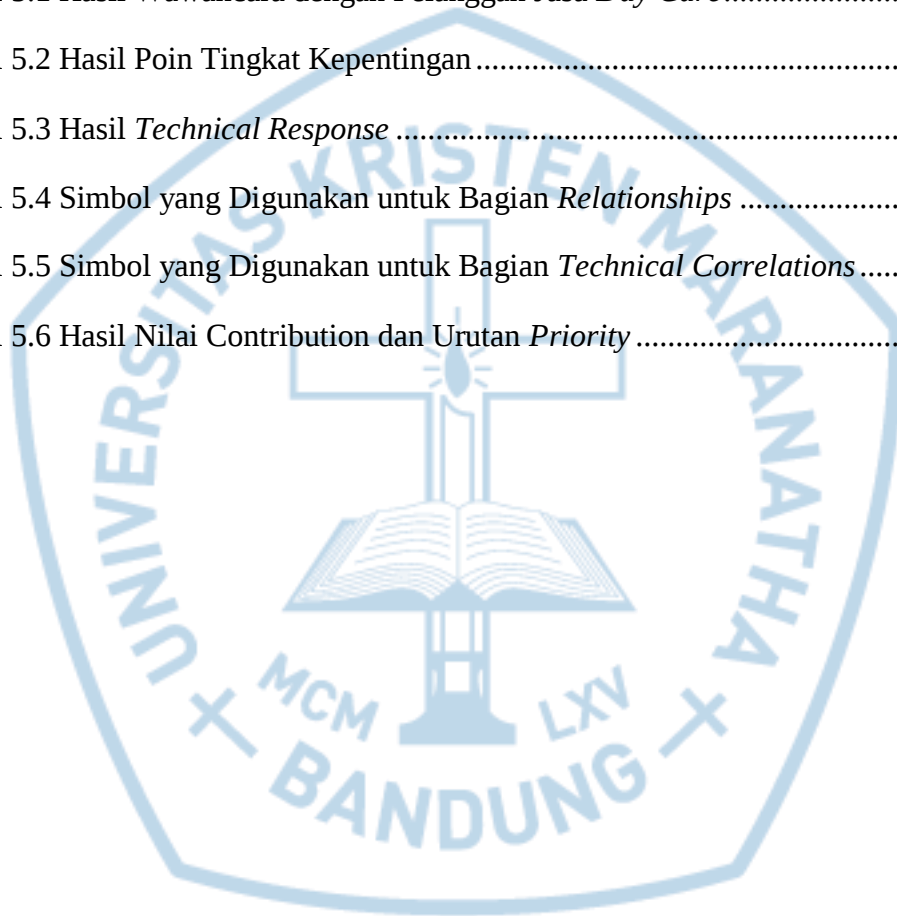
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	5
2.1 <i>Entrepreneurship</i>	5
2.2 <i>Service Design</i>	9
2.3 Pemahaman Dasar <i>Quality Function Deployment</i>	11
2.4 Rancangan Layanan Berdasarkan <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.5 Penerapan Metode QFD dalam Industri Jasa	17
2.6 <i>Day Care</i> (Tempat Penitipan Anak)	18
2.7 Penelitian Sebelumnya	18
BAB 3 KERANGKA PEMIKIRAN	20

3.1	Kerangka Pemikiran	20
BAB 4 METODE PENELITIAN		
4.1	Objek dan Subjek Penelitian	23
4.2	Metode Penelitian.....	23
4.2.1	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
4.2.2	Jenis Data	24
4.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	24
4.3	Cetak Biru/ Blue Print	26
4.4	Daftar Pertanyaan	27
4.5	Analisis Data	29
4.6	Uji Keabsahan Data.....	32
BAB 5 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		
5.1	Jasa <i>Day Care</i>	33
5.2	Hasil Penelitian.....	34
5.2.1	<i>Customer Needs and Benefit</i>	34
5.2.2	<i>Planning Matrix</i>	35
5.2.3	<i>Technical Response</i>	46
5.2.4	<i>Relationships</i>	47
5.2.5	<i>Technical Correlations</i>	48
5.2.6	<i>Technical Matrix</i>	49
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran.....	52
DAFTAR KEPUSTAKAAN		53
LAMPIRAN.....		54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 <i>Blue Print</i> Penelitian	26
Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan untuk Pengguna Jasa <i>Day Care</i>	27
Tabel 4.3 Daftar Pertanyaan untuk Pengelola Jasa <i>Day Care</i>	28
Tabel 5.1 Hasil Wawancara dengan Pelanggan Jasa <i>Day Care</i>	34
Tabel 5.2 Hasil Poin Tingkat Kepentingan	45
Tabel 5.3 Hasil <i>Technical Response</i>	46
Tabel 5.4 Simbol yang Digunakan untuk Bagian <i>Relationships</i>	47
Tabel 5.5 Simbol yang Digunakan untuk Bagian <i>Technical Correlations</i>	48
Tabel 5.6 Hasil Nilai Contribution dan Urutan <i>Priority</i>	49



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>House of Quality</i>	14
Gambar 2.2 Simbol <i>Technical Correlations</i>	16
Gambar 3.1 Sistematika Penulisan.....	22
Gambar 5.1 Usia Pelanggan Jasa <i>Day Care</i>	35
Gambar 5.2 Status Perkawinan Pelanggan Jasa <i>Day Care</i>	36
Gambar 5.3 Status Pekerjaan Pelanggan Jasa <i>Day Care</i>	36
Gambar 5.4 Kebersihan Ruangan <i>Day Care</i>	37
Gambar 5.5 Kondisi Fisik Bangunan <i>Day Care</i>	37
Gambar 5.6 Keamanan Anak Selama di <i>Day Care</i>	38
Gambar 5.7 Profesi Tambahan (Dokter, Psikolog, Ahli Gizi, dll) untuk Mendukung Kegiatan <i>Day Care</i>	38
Gambar 5.8 Lokasi <i>Day Care</i> dekat dengan Lokasi Orang Tua Bekerja.....	39
Gambar 5.9 Penampilan Staf Pengajar <i>Day Care</i>	40
Gambar 5.10 Ruangan yang Luas untuk <i>Day Care</i>	40
Gambar 5.11 Disediakan Makanan untuk Anak di <i>Day Care</i>	41
Gambar 5.12 Keramahan Staf <i>Day Care</i>	41
Gambar 5.13 Keterampilan dalam Menangani Anak <i>Day Care</i>	42
Gambar 5.14 Sekolah/ Rumah Sakit sebagai Mitra <i>Day Care</i>	42
Gambar 5.15 Kelengkapan Fasilitas Ruangan di <i>Day Care</i>	43
Gambar 5.16 Informasi dan Petunjuk Diberikan dengan Jelas Kepada Orang Tua di <i>Day Care</i>	43
Gambar 5.17 Keluhan dan Saran Ditanggapi dengan Baik.....	44
Gambar 5.18 Jam Buka <i>Day Care</i> Sesuai dengan Kebutuhan dari Orang Tua	44