

ABSTRAK

Primajasatour&Travel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi travel yang selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpangnya. Untuk bisa mewujudkan pelayanan yang optimal tersebut maka perusahaan harus mengetahui layanan apa saja yang diharapkan oleh penumpang. Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Primajasatour&Travel belum bisa mewujudkan layanan yang optimal karena harapan ataupun keinginan penumpang belum terwujud sepenuhnya. Maka dengan masalah yang ada tersebut penulis melakukan penelitian mengenai masalah tersebut untuk mengurangi kegagalan serta memperbaiki kegagalan yang terjadi agar pelayanan yang optimal dapat terwujud.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah DMAIC dan KANO. Adapun *tools* yang digunakan meliputi lembar *checklist* untuk data kegagalan pelayanan, matriks KANO, FTA, dan FMEA. Sedangkan usulan yang diberikan oleh penulis didapatkan dari analisis data FTA dan FMEA.

Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik random dilakukan dengan cara menentukan nomor kursi yang akan dijadikan objek penelitian dari nomor kursi yang ada.

Dari hasil pengolahan data kegagalan serta matriks KANO pada diagram pareto diketahui terdapat 14 buah variabel yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk bisa mewujudkan pelayanan yang optimal. Dari hasil FMEA diketahui 3 nilai RPN tertinggi yaitu : waktu *perekrutan* yang terburu-buru karena ingin cepat mendapatkan sopir (RPN=3200), kurangnya pelatihan yang dilakukan kepada operator *call center* (RPN=1694), dan tidak adanya aturan tertulis mengenai waktu maksimum sopir menunggu jemputan (RPN=1510).

Adapun usulan yang diberikan untuk perusahaan diantaranya yaitu : usulan tampilan tiket penumpang, usulan tanda pengenal sopir dengan aturan tertulis di bawahnya, usulan stiker tentang peraturan perusahaan yang ditempel pada dinding mobil, dan usulan stiker peraturan tertulis untuk operator *call center*. Selain itu penulis memberikan usulan mengenai pengontrolan yaitu dengan cara menyediakan *controlling box* untuk menampung kuesioner sebagai bahan evaluasi perusahaan, pada sebelah kiri tiket terdapat data untuk pengontrolan waktu tiba di tempat tujuan serta waktu penjemputan, dan sebagainya.

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
I.3.1 Pembatasan Masalah	1-3
I.3.2 Asumsi	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-5
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa (<i>Service</i>)	2-1
2.1.1 Definisi Jasa	2-1
2.1.2 Konsep Jasa	2-1
2.1.3 Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.4 Karakteristik Jasa	2-7
2.2 Kualitas	2-11
2.2.1 Definisi dan Perspektif Kualitas	2-11
2.2.2 Manfaat Kualitas	2-13
2.3 Kualitas Jasa	2-14
2.3.1 Definisi dan Konsep Kualitas Jasa	2-14

2.3.1	Dimensi Kualitas Jasa	2-15
2.4	Diagram Pareto	2-17
2.5	<i>Six Sigma</i>	2-17
2.5.1	Sejarah <i>Six Sigma</i>	2-17
2.5.2	Definisi dan Konsep <i>Six Sigma</i>	2-18
2.5.3	Manfaat <i>Six Sigma</i>	2-19
2.5.4	Model dan Perbaikan <i>Six Sigma</i>	2-19
2.6	<i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	2-20
2.7	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	2-19
2.8	Model KANO.....	2-25
2.9	Populasi,Sampel, dan Teknik Sampling	2-26
BAB 3	METODE PENELITIAN	
3.1	Penentuan CTQ.....	3-1
3.2	Penentuan Variabel Penelitian	3-1
3.3	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-6
3.4	Penentuan Teknik Sampling	3-7
3.5	Penentuan Jumlah Sampel	3-8
3.6	Validitas Konstruk	3-8
3.7	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-9
3.8	Pengkoreksian Kuesioner Penelitian	3-9
3.9	Pengujian Validitas dengan metode analisis korelasi	3-9
3.10	Pengujian Validitas dengan metode belah dua;ganjil-genap	3-9
3.11	Pengumpulan Data	3-9
3.12	Menghitung jumlah kegagalan pelayanan	3-9
3.13	Menentukan pengkategorian variabel menurut konsumen ..	3-10
3.14	Diagram Pareto dengan menggunakan pembobotan KANO	3-10
3.15	Pembuatan <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	3-11
3.16	Pembuatan <i>Failure Mode Effect Analysis</i> (FMEA)	3-12
3.17	Usulan	3-12
3.18	Memberikan Usulan Mengenai Pengontrolan	3-12
3.19	Kesimpulan dan Saran	3-12

BAB 4	PENGUMPULAN DATA	
4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi	4-2
4.2	Pengumpulan Data Penelitian	4-2
4.2.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian	4-2
4.2.2	Penyebaran Kuesioner Penelitian	4-2
BAB 5	PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1	Pengujian Validitas Instrumen	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas <i>Internal</i>	5-1
5.1.2	Pengujian Validitas <i>Eksternal</i>	5-4
5.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-6
5.3	Pengolahan Data KANO	5-6
5.3.1	Kategori KANO Untuk Setiap Responden	5-6
5.3.2	Rangkuman kategori KANO Pada Setiap Variabel	5-7
5.3.3	Penentuan Kategori KANO Untuk Bobot Pareto	5-8
5.3.4	Analisis Pengkategorian KANO	5-10
5.4	Data Cacat (Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan)	5-12
5.5	Diagram Pareto	5-14
5.6	<i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	5-19
5.7	Failure Mode Effect Analysis (FMEA)	5-47
5.8	Penerapan DMAIC.....	5-82
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-5
6.2.1	Saran untuk perusahaan	6-5
6.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Garis besar jalur perbaikan proses dan perancangan / perancangan ulang proses dalam model DMAIC	2-19
Tabel 2.2	Simbol-simbol <i>Gate</i> dalam FTA	2-20
Tabel 2.3	Simbol-simbol <i>Event</i> dalam FTA	2-21
Tabel 3.1	Sebelum Validitas Konstruk	3-5
Tabel 3.2	Hasil Validitas Konstruk	3-5
Tabel 3.3	Matriks KANO	3-10
Tabel 5.1	Hasil Validitas Konstruk ke-1	5-2
Tabel 5.2	Hasil Validitas Konstruk ke-2	5-3
Tabel 5.3	Hasil Validitas <i>Eksternal</i>	5-4
Tabel 5.4	Contoh Penentuan KANO	5-6
Tabel 5.5	Rangkuman Kategori KANO Pada Setiap Variabel	5-7
Tabel 5.6	Penentuan KANO untuk bobot pareto	5-8
Tabel 5.7	Contoh Perhitungan Tabel 5.6	5-9
Tabel 5.8	Variabel Kategori <i>Must-be</i>	5-10
Tabel 5.9	Variabel Kategori <i>One Dimensional</i>	5-11
Tabel 5.10	Variabel Kategori <i>Indifferent</i>	5-11
Tabel 5.11	Rangkuman Kategori KANO	5-12
Tabel 5.12	Data Cacat (Ketidakpuasan Pelanggan)	5-12
Tabel 5.13	Pengurutan Data Pareto (Sebelum Pembobotan)	5-15
Tabel 5.14	Pengurutan Data Pareto (Setelah Pengurutan)	5-16
Tabel 5.15	Responden A1	5-22
Tabel 5.16	Responden A2	5-22
Tabel 5.17	Responden A3	5-23
Tabel 5.18	CTQ ke-1 Variabel 12	5-27
Tabel 5.19	CTQ ke-2 Variabel 12	5-27
Tabel 5.20	CTQ ke-1 Variabel 35	5-28
Tabel 5.21	CTQ ke-2 Variabel 35	5-29
Tabel 5.22	CTQ ke-3 Variabel 35	5-29
Tabel 5.23	CTQ ke-4 Variabel 35	5-30

Tabel 5.24	CTQ ke-1 Variabel 18	5-32
Tabel 5.25	CTQ ke-2 Variabel 18	5-33
Tabel 5.26	CTQ Variabel 2	5-35
Tabel 5.27	CTQ ke-1 Variabel 20	5-37
Tabel 5.28	CTQ ke-2 Variabel 20	5-38
Tabel 5.29	CTQ ke-3 Variabel 20	5-38
Tabel 5.30	CTQ Variabel 21	5-40
Tabel 5.31	CTQ ke-1 Variabel 39	5-43
Tabel 5.32	CTQ ke-2 Variabel 39	5-43
Tabel 5.33	CTQ Variabel 22	5-44
Tabel 5.34	CTQ ke-1 Variabel 31	5-46
Tabel 5.35	CTQ ke-2 Variabel 31	5-46
Tabel 5.36	CTQ ke-1 Variabel 36	5-48
Tabel 5.37	CTQ ke-2 Variabel 36	5-48
Tabel 5.38	CTQ ke-1 Variabel 13	5-49
Tabel 5.39	CTQ ke-2 Variabel 13	5-50
Tabel 5.40	CTQ ke-3 Variabel 13	5-50
Tabel 5.41	CTQ Variabel 37	5-51
Tabel 5.42	CTQ Variabel 28	5-53
Tabel 5.43	FMEA Variabel 27	5-55
Tabel 5.44	FMEA Variabel 12	5-59
Tabel 5.45	FMEA Variabel 35	5-62
Tabel 5.46	FMEA Variabel 18	5-70
Tabel 5.47	FMEA Variabel 2	5-72
Tabel 5.48	FMEA Variabel 20	5-73
Tabel 5.49	FMEA Variabel 21	5-78
Tabel 5.50	FMEA Variabel 22	5-79
Tabel 5.51	FMEA Variabel 31	5-82
Tabel 5.52	FMEA Variabel 36	5-83
Tabel 5.53	FMEA Variabel 13	5-85
Tabel 5.54	FMEA Variabel 37	5-87
Tabel 5.55	FMEA Variabel 28	5-89

Tabel 5.56	Rangkuman RPN berdasarkan penyebab ketidakpuasan potensial	5-91
Tabel 5.57	Usulan Lembar <i>Checklist</i> Kesiapan Mobil.....	5-107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Jasa Sebagai Sebuah Sistem	2-2
Gambar 2.2	Kontinum Barang dan Jasa	2-2
Gambar 2.3	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Tingkat Intensitas Kerja	2-7
Gambar 2.4	Manfaat Kualitas	2-13
Gambar 2.5	Hubungan 4 Tipe FMEA	2-23
Gambar 3.1	Bagan Alir Penelitian	3-2
Gambar 4.1	Logo perusahaan	4-2
Gambar 4.2	Struktur Organisasi	4-4
Gambar 5.1	Diagram Pareto	5-19
Gambar 5.2	FTA Variabel 27	5-24
Gambar 5.3	FTA Variabel 12.....	5-26
Gambar 5.4	FTA Variabel 35.....	5-30
Gambar 5.5	FTA Variabel 18.....	5-34
Gambar 5.6	FTA Variabel 2.....	5-35
Gambar 5.7	FTA Variabel 20.....	5-39
Gambar 5.8	FTA Variabel 21.....	5-41
Gambar 5.9	FTA Variabel 39.....	5-42
Gambar 5.10	FTA Variabel 22.....	5-45
Gambar 5.11	FTA Variabel 31.....	5-47
Gambar 5.12	FTA Variabel 36.....	5-47
Gambar 5.13	FTA Variabel 13.....	5-51
Gambar 5.14	FTA Variabel 37.....	5-52
Gambar 5.15	FTA Variabel 28	5-53
Gambar 5.16	Stiker Usulan Layanan Tambahan Sopir Bagi Penumpang	5-98
Gambar 5.17	Usulan Tiket Penumpang Tampak Belakang	5-99
Gambar 5.18	Usulan Tiket Penumpang Tampak Depan	5-100
Gambar 5.19	Usulan Tanda Pengenal Sopir	5-101
Gambar 5.20	Stiker Usulan Peraturan <i>Call Center</i>	5-102
Gambar 5.21	Stiker Usulan Sanksi Tertulis Bagian Mekanis	5-103
Gambar 5.22	Usulan <i>Controlling Box</i>	5-105

Gambar 5.23 Stiker Usulan Pengontrolan Batas Kecepatan Mengemudi .. 5-106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Pendahuluan	1
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian Tugas Akhir	3
Lampiran 3	Data Mentah Kegagalan pelayanan	7
Lampiran 4	Pengolahan Uji Validitas	13
Lampiran 5	Pengolahan Uji Reliabilitas	15
Lampiran 6	Data Mentah KANO	16
Lampiran 7	Hasil Matriks KANO	20
Lampiran 8	Panduan Nilai <i>Severity</i> , <i>Occurance</i> , dan <i>Detection</i> FMEA.	30
Lampiran 9	Kuesioner FTA	31