

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KERETA API LOKAL BANDUNG RAYA**



DRAF SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

Advenia Pratiwi Cintya Arini

2011120243

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017**

**THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT
KERETA API LOKAL BANDUNG RAYA**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete the requirements of
a Bachelor Degree in Economics**

Author:

Advenia Pratiwi Cintya Arini

2011120243

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
(Accredited based on the Decree of BAN – PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**Penerapan *Quality Function Deployment*
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Kereta Api Lokal Bandung Raya**

Oleh:

Advenia Pratiwi Cintya Arini

SKRIPSI

Bandung, 5 Januari 2017

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M. Si.

Pembimbing,

Dr. Maria Merry Marianti

Ko-pembimbing,

Fernando, SE, M. Kom.



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Advenia Pratiwi Cintya Arini
Tempat, tanggal lahir : Wonogiri, 11 November 1993
Nomor Pokok : 2011120243
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

Penerapan *Quality Function Deployment*
untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Kereta Api Lokal Bandung Raya

dengan,

Pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti
Ko. Pembimbing : Fernando, S.E., M.Kom.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas saya telah ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 5 Januari 2017
Pembuat pernyataan :



(Advenia Pratiwi Cintya A.)

ABSTRAK

Kereta Api Lokal Bandung Raya merupakan merupakan kereta api lokal komuter yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia pada wilayah Daerah Operasi II Bandung. Kereta api ini melayani rute dari Padalarang ke Cicalengka atau sebaliknya dan berhenti di setiap stasiun yang dilewatinya kecuali Stasiun Gedebage dan Stasiun Andir. Untuk bisa menjadi pilihan utama dalam jasa layanan transportasi maka jasa layanan kereta api harus mampu memberikan kepuasan yang maksimum terhadap penggunanya. Berdasarkan wawancara dengan 10 konsumen diketahui bahwa masih terdapat keluhan berupa kondisi dalam kereta yang masih kotor, kondisi toilet yang bau dan kotor, dan keterlambatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta. Untuk dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dapat menggunakan alat yang terdapat dalam *Quality Function Deployment* yaitu *House of Quality*.

House of Quality berperan untuk mengidentifikasi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan *House of Quality*, perusahaan dapat melihat prioritas kepentingan kebutuhan dan keinginan konsumen serta prioritas perbaikan pelayanannya, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan informasi yang diperoleh.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Metode deskriptif diawali dengan mengumpulkan data dan fakta yang ada di dalam perusahaan untuk mendapat gambaran mengenai objek penelitian. Selanjutnya dibuatlah kuesioner yang memuat indikator-indikator variabel karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, empati, keandalan, jaminan, dan daya tanggap. Kemudian kuesioner dibagikan kepada konsumen Kereta Api Lokal Bandung Raya untuk mengetahui tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah dan dianalisa sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai tindakan apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis data kuesioner menyatakan bahwa terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja perusahaan belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan adanya tindakan oleh perusahaan untuk lebih memenuhi keinginan konsumennya serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal-hal yang menjadi prioritas bagi perusahaan untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu antara lain membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen (16,0%), memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan (13,7%), terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta (7,6%), menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet (7,6%), petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta (7,6%), terdapat sarana untuk memberikan saran atau menyampaikan keluhan mengenai pelayanan bagi konsumen (6,9%), menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan(6,9%).

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan tepat waktu. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada:

1. Kedua orangtua penulis, Papa Harry Sutedi Halim dan Mama Sutarni yang selalu mendoakan, mendukung baik dalam hal moril dan materi, serta memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
2. Tante Novi Anggrainie yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, yang penulis hormati selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan juga selaku pembimbing penulis dalam penelitian ini. Terima kasih telah memberikan banyak waktu dan ilmu, masukan, motivasi, nasihat, dan semangat sehingga penelitian ini dapat selesai tepat waktu.
4. Bapak Fernando, SE., M. Kom., yang penulis hormati selaku Ko.Pembimbing dan juga selaku dosen wali. Terima kasih telah memberikan banyak waktu dan ilmu, motivasi, nasihat, dan semangat sehingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu. Terima kasih juga telah membimbing dan memberi masukan selama menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi., yang penulis hormati selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan berguna selama berkuliah di Unpar.
7. Seluruh karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi selama berkuliah di Unpar.

8. Bapak Bobby selaku manajer pemasaran PT Kereta Api Indonesia DAOP II yang telah memberikan izin serta meluangkan waktunya untuk membantu dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dan wawancara selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat Bewatch! Levina, Ines, dan Tania yang selalu mendukung, menyemangati, dan memotivasi penulis dari awal perkuliahan hingga akhir. Akhirnya Bewatch! pecah telur semua.
10. Sahabat-sahabat kuliah penulis, Gia, Isella, Thary, Martha, Tashya, Sylvani, Firnanda, Demi, Dewi, Anin, Angela, Angelin, Novi, dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih sudah selalu menemani, bermain bersama, tertawa bersama, dan saling mendukung dari awal kuliah sampai sekarang. Senang bisa mengenal kalian.
11. Sahabat-sahabat penulis Karen, Elfirda, Thasya, Mya dan Suban yang selalu memberikan semangat, menghibur, memotivasi penulis serta selalu setia mendengarkan cerita penulis. Aku padamu gaes! Sukses buat kita semua!
12. Keluarga besar Manajemen Unpar 2011. Terima kasih teman-teman atas semangat yang telah kalian berikan, pengalaman yang pernah dilalui bersama, serta kebersamaan yang akan selalu ada. Sukses untuk kita semua.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung selama proses penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik. Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rahmatNya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama proses penelitian ini berjalan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandung, Januari 2017

Advenia Pratiwi Cintya Arini

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.4 Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen	7
2.2 Manajemen Operasi	7
2.2.1 Pengertian Manajemen Operasi	7
2.2.2 Keputusan-Keputusan dalam Manajemen Operasi	8
2.3 Jenis-Jenis Penawaran	8
2.4 Jasa	9
2.4.1 Pengertian Jasa	9
2.4.2 Karakteristik Jasa	10
2.5 Kualitas	11
2.5.1 Pengertian Kualitas	11
2.5.2 Dimensi Kualitas	11
2.6 <i>Total Quality Management</i>	12
2.6.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	12
2.6.2 Elemen <i>Total Quality Management</i>	12
2.6.3 Alat Bantu <i>Total Quality Management</i>	14
2.7 <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.7.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.7.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	15
2.8 <i>House of Quality</i>	16
2.8.1 Pengertian <i>House of Quality</i>	16
2.8.2 Struktur <i>House of Quality</i>	17
2.8.3 Langkah-Langkah Penyusunan <i>House of Quality</i>	18
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.1.1 Jenis Penelitian	21
3.1.2 Sumber Data Penelitian	21
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data	22

3.1.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	22
3.1.5	Pengukuran Variabel	24
3.1.6	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.1.7	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.1.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
3.2	Objek Penelitian	27
3.2.1	Gambaran Umum Perusahaan	27
3.2.2	Sejarah Perkembangan Kereta Api Lokal Bandung Raya	27
3.2.3	Kapasitas Kereta Api Lokal Bandung Raya	28
3.2.4	Jadwal Kereta Api Lokal Bandung Raya	29
3.2.5	Struktur Organisasi Daerah Operasi II Bandung	31
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Identifikasi Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	32
4.2	Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Kereta Api Lokal Bandung Raya	33
4.2.1	Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	33
4.2.2	Tingkat Kinerja Kereta Api Lokal Bandung Raya	36
4.2.3	Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	39
4.2.4	Penentuan Nilai Target Perusahaan	42
4.2.5	Rasio Peningkatan	43
4.3	Karakteristik Teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya	46
4.4	Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya	49
4.5	Hubungan Antara Karakteristik Teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya	53
4.6	Penetapan Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya	54
4.6.1	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	54
4.6.2	Target dan Tingkat Kesulitan Perusahaan	56
4.6.3	Nilai Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	58
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	73
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

	Hal.	
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen KA Lokal Bandung Raya Berdasarkan <i>Service Quality</i> dengan 5 Dimensi	23
Tabel 4.1	Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	33
Tabel 4.2	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	34
Tabel 4.3	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Sesuai Urutan	35
Tabel 4.4	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	36
Tabel 4.5	Rata-Rata Tingkat Kinerja Kereta Api Lokal Bandung Raya	37
Tabel 4.6	Rata-Rata Tingkat Kinerja Kereta Api Lokal Bandung Raya Sesuai Urutan	38
Tabel 4.7	Rata-Rata Tingkat Kinerja Kereta Api Lokal Bandung Raya Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	38
Tabel 4.8	Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	39
Tabel 4.9	Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Sesuai urutan	41
Tabel 4.10	Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	42
Tabel 4.11	Nilai Target	42
Tabel 4.12	Rasio Peningkatan	43
Tabel 4.13	Rasio Peningkatan Setiap Indikator Variabel Sesuai Urutan	45
Tabel 4.14	Karakteristik Teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya	46
Tabel 4.15	Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya	50

Tabel 4.16	Hubungan Antar Karakteristik Teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya	54
Tabel 4.17	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	55
Tabel 4.18	Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan	56
Tabel 4.19	Nilai Kepentingan Absolut	59
Tabel 4.20	Nilai Kepentingan absolut dan Kepentingan Relatif	65
Tabel 4.21	Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif Sesuai Urutan	66

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 <i>The House of Quality</i>	17
Gambar 3.1 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal bandung Raya Rute Cicalengka – Bandung – Padalarang	29
Gambar 3.2 Jadwal Perjalanan Kereta Api Lokal bandung Raya Rute Padalarang – Bandung - Cicalengka	30
Gambar 3.3 Bagan Organisasi PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi II Bandung	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Foto-Foto Kereta Api Lokal Bandung Raya
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Terhadap 30 Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Terhadap 100 Responden
- Lampiran 6 Profil Responden
- Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner Reliabilitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen
- Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Pelayanan
- Lampiran 9 *House of Quality*
- Lampiran 10 Angket Kepuasan Konsumen
- Lampiran 11 Standar Sikap dan Perilaku Karyawan Terhadap Konsumen yang Disarankan
- Lampiran 12 Standar Kebersihan Kereta yang Disarankan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia terdapat banyak sekali industri yang mendukung jalannya perekonomian terutama pada era teknologi saat ini. Industri-industri tersebut antara lain transportasi, pariwisata, makanan dan minuman, pakaian, dan lain-lain. Tiap-tiap industri tersebut selalu bersaing satu sama lain untuk dapat terus bertahan memberikan sumbangsih terhadap perekonomian Indonesia.

Salah satu industri yang turut memberikan sumbangsih bagi perekonomian Indonesia yaitu industri jasa transportasi. Industri jasa transportasi itu sendiri terdiri dari angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara (sumber: <http://www.bps.go.id/>). Kereta api sebagai salah satu yang termasuk dalam angkutan darat yang dikelola oleh satu-satunya perusahaan milik negara yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki peran yang penting sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Dalam era perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih alat transportasi yang cepat serta terjangkau. Masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya kereta api sebagai salah satu alat transportasi yang dapat digunakan untuk menghantarkan seseorang dari satu tempat ke tempat lain dengan waktu yang relatif lebih cepat dari pada mobil, motor, atau *bus*, kereta api menjadi primadona tersendiri bagi para penggunanya.

Kereta api sebagai salah satu jenis transportasi massal yang cukup efisien dan efektif, karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang relatif besar, mempunyai jalur sendiri sehingga tidak mengenal macet. Mengingat dewasa ini kondisi jalanan di Indonesia terutama di kota-kota besar seperti salah satunya kota Bandung sudah sangat padat dan banyak terdapat kemacetan lalu lintas. Penggunaan jasa transportasi kereta api perlu dikembangkan dan mendapat perhatian khusus dari pemerintah karena diharapkan dapat menjadi pilihan utaman bagi para

pengguna jasa transportasi angkutan darat di Indonesia. Untuk bisa menjadi pilihan utama dalam jasa layanan transportasi maka jasa layanan kereta api harus mampu memberikan kepuasan yang maksimum terhadap penggunanya. Layanan jasa transportasi kereta api yang mampu memberikan kepuasan terhadap penggunanya diharapkan mampu membuat pengguna kendaraan pribadi dan kendaraan umum lain akan beralih ke jasa transportasi kereta api dan hal ini dapat berkontribusi dalam mengurangi kemacetan di jalan raya.

Salah satu jasa yang ditawarkan oleh PT KAI (Persero) terkait dengan transportasi massal yaitu adanya KRL *commuter line* dan Kereta Api Lokal Bandung Raya. KRL *commuter line* adalah kereta rel listrik komuter yang dioperasikan oleh PT KAI Commuter Jabodetabek yang melayani rute di wilayah DKI Jakarta, Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, Kabupaten Lebak, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan. Sedangkan Kereta Api Lokal Bandung Raya yaitu kereta api lokal komuter yang beroperasi di wilayah Daop II Bandung yang melayani rute Padalarang ke Cicalengka atau sebaliknya dan berhenti di setiap stasiun yang dilewatinya, kecuali Stasiun Andir dan Stasiun Gedebage.

Dengan adanya layanan kereta lokal seperti KRL *commuter line* dan KA Lokal Bandung Raya semakin memudahkan masyarakat yang memang membutuhkan sarana transportasi yang cepat, nyaman, dan murah. Tarif KRL *commuter line* sebesar Rp 3.000,00 untuk 1-25 kilometer (km) pertama, untuk 1-10 kilometer (km) selanjutnya sebesar Rp 1.000,00 (sumber: <http://www.krl.co.id/>). Sedangkan untuk kereta rel diesel, 6 stasiun pertama dikenakan tarif sebesar Rp 4.000,00 dan 6 stasiun berikutnya dikenakan tarif sebesar Rp 4.000,00 (sumber: PT Kereta Api Indonesia). Dengan tarif yang murah, fasilitas yang diberikan pun sudah cukup baik.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan yaitu membandingkan fasilitas antara KRL *commuter line* dengan KA Lokal Bandung Raya, ditemukan adanya perbedaan fasilitas antara kedua kereta lokal tersebut. Dengan harga yang relatif sama murah tetapi fasilitas yang ada cukup berbeda dan yang terjadi adalah fasilitas dan pelayanan pada KRL *commuter line* lebih baik dibandingkan dengan KA Lokal Bandung Raya. Selain itu, berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan kepada beberapa pengguna KA Lokal Bandung Raya yaitu terdapat

beberapa keluhan tentang waktu keberangkatan kereta yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal atau masalah keterlambatan jam keberangkatan kereta. Pengguna jasa kereta api tersebut juga menginginkan fasilitas di dalam kereta yang nyaman dan bersih, ketepatan waktu kereta sesuai jadwal, keadaan dalam kereta yang aman, serta karyawan yang dapat memberikan pelayanan terbaik dan memberikan informasi yang akurat kepada konsumen.

Melihat fenomena seperti yang disebutkan di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Setelah melihat, mengamati dan mewawancarai pengguna KA Lokal Bandung Raya, ditemukan bahwa fasilitas pada KA Lokal Bandung Raya berbeda dengan KRL *commuter line*. Hal tersebut menuntut PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang jasa transportasi perkereta apian untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penggunanya agar para pengguna jasa kereta api merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan apa saja yang dirasakan penting tentang pelayanan oleh pengguna KA Lokal Bandung Raya?
2. Bagaimana penilaian pengguna KA Lokal Bandung Raya terhadap pelayanan KA Lokal Bandung Raya?
3. Bagaimana sebaiknya karakteristik teknik yang dimiliki KA Lokal Bandung Raya berdasarkan karakteristik kebutuhan dan keinginan penggunanya?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pengguna KA Lokal Bandung Raya dengan karakteristik teknik yang dimiliki KA Lokal Bandung Raya?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki KA Lokal Bandung Raya?
6. Hal-hal apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan KA Lokal Bandung Raya?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebutuhan dan keinginan apa saja yang dirasakan penting tentang pelayanan oleh pengguna KA Lokal Bandung Raya .
2. Mengetahui bagaimana penilaian pengguna KA Lokal Bandung Raya terhadap pelayanan KA Lokal Bandung Raya.
3. Mengetahui karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki KA Lokal Bandung Raya berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.
4. Mengetahui hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pengguna KA Lokal Bandung Raya dengan karakteristik teknik yang dimiliki KA Lokal Bandung Raya.
5. Mengetahui hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki KA Lokal Bandung Raya
6. Mengetahui hal-hal apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan KA Lokal Bandung Raya.

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi:

1. Penulis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta dapat menjadi pelajaran tambahan yang berguna dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan di suatu perusahaan.
2. Perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen sehingga perusahaan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Pihak lain. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berguna tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam menanggapi kebutuhan akan jasa transportasi, kualitas pelayanan serta fasilitas menjadi dasar yang dapat mempengaruhi konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa transportasi yang berkembang saat ini. Konsumen akan memilih alat transportasi yang cepat dan terjangkau serta pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhannya. Menyadari peranan alat transportasi darat khususnya kereta api sebagai salah satu pilihan alat transportasi yang cepat dan terjangkau, kualitas pelayanan yang diberikan di dalamnya juga harus seimbang dengan kebutuhan konsumen akan kualitas pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, dan efisien.

Dalam perkembangannya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menunjukkan kinerja yang semaksimal baik, peningkatan kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu dengan risiko kemacetan yang relatif kecil. Tetapi hal – hal tersebut belum dapat membuat PT Kereta Api Indonesia (Persero) menjadi satu – satunya perusahaan penyedia jasa transportasi darat yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat fasilitas dan kualitas pelayanan yang berbeda antara KA Lokal Bandung Raya dengan KRL *commuter line*.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan hal tersebut dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan kedua hal tersebut berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan. Menurut Heizer dan Render (Heizer dan Render, 2013: 22): *“Improvement in quality help firms increase sales and reduce cost both of which can increase profitability. Increase in sales often occur as firms speed response, increase or lower selling price and improve their reputations for quality product.”* Pada penelitian ini, digunakan dimensi kualitas jasa (*Service Quality*) untuk memasukkan input pelanggan (*customer input*) ke dalam proses desain jasa. Dimensi kualitas jasa yang ditemukan oleh Zeithaml *et al.* (Zeithaml, *et al.*, 1990: 26), yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Kereta Api Lokal Bandung Raya, akan digunakan *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan aktivitas perencanaan dan pengendalian yang berfokus pada jaminan kualitas dari produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Salah satu metode TQM yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD).

Quality Function Deployment (QFD) merupakan salah satu kunci untuk mencapai perbaikan berkesinambungan yang melibatkan pelanggan lebih awal pada proses pengembangan produk (Goetsch dan Davis, 2010: 425). Menurut Heizer dan Render (Heizer dan Render, 2013: 191), QFD merupakan sebuah proses untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan ke dalam atribut yang masing-masing area fungsional dapat memahami dan beraksi. Selain itu QFD adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995: 11).

Dalam penerapan metode QFD, akan digunakan alat yaitu *House of Quality* (HoQ). HoQ merupakan tahap pertama dalam penerapan metode QFD. Menurut Heizer dan Render (Heizer dan Render, 2013: 191), HoQ adalah bagian dari QFD yang memanfaatkan matriks perencanaan untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan mengolahnya menjadi karakteristik teknik dari perusahaan.