

BAB IV

KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan implementasi metode *Quality Function Deployment* dalam menilai kualitas kursus musik Jonim Musik, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 19 kebutuhan konsumen atau indikator kualitas jasa kursus musik anak di saat pandemi.
2. Kebersihan alat musik dan ruangan kelas merupakan kebutuhan konsumen yang paling penting dalam membentuk kualitas sekolah musik anak pada saat pandemi.
3. Rekam jejak sekolah, implementasi protokol kesehatan, suasana kelas yang nyaman dan menyenangkan untuk anak, serta guru dan admin yang sabar, ramah, dan baik merupakan indikator kualitas kelas musik anak di Jonim Musik yang memiliki penilaian paling besar atau sangat baik.
4. Standar kurikulum pembelajaran, standar kompetensi guru, dan standar pengelolaan guru merupakan karakteristik teknik paling penting dibandingkan dengan karakteristik teknik lainnya
5. Berdasarkan hasil analisa, pengembangan kualitas jasa kelas musik anak Jonim Musik yang harus diprioritaskan adalah menambah ragam alat musik, meningkatkan variasi aktivitas juga permainan di dalam kelas, meningkatkan standar kesehatan, meningkatkan standar kebersihan sekolah, meningkatkan standar kompetensi guru, meningkatkan standar kurikulum pembelajaran,

memberikan pelatihan bagi guru dan admin, memperhatikan jumlah anak dalam satu kelas, dan meningkatkan penggunaan media sosial Jonim Musik.

4.2 Rekomendasi

Penulis memberikan saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan produk jasa kursus musik anak Jonim Musik berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Jonim Musik sebaiknya fokus pada karakteristik teknik yang memiliki nilai kepentingan cukup besar, yaitu standar kurikulum pembelajaran (13%) serta standar kompetensi guru (12%). Kedua karakteristik ini berhubungan dengan lima kebutuhan konsumen, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan bila dapat dilakukan dengan baik.
2. Bila perusahaan ingin fokus melakukan pengembangan produk berdasarkan dimensi kualitas, maka perusahaan sebaiknya fokus untuk melakukan evaluasi dan peningkatan dimensi *responsiveness*, sebab dimensi ini merupakan dimensi kedua paling penting tetapi berada pada posisi terakhir pada penilaian kualitas.
3. Pembukaan cabang pada daerah Bandung yang jauh dari kantor pusat merupakan karakteristik dengan tingkat kesulitan peningkatan yang paling tinggi. Hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia pada Jonim Musik. Jonim Musik dapat membuka lowongan pekerjaan, atau lowongan magang, bagi mahasiswa jurusan seni musik atau mahasiswa jurusan pendidikan anak. Dengan begitu, frekuensi pelatihan bagi karyawan

baru pun akan menjadi lebih sedikit karena tidak perlu mempelajari dari dasar sekali.

4. Kondisi kesehatan karyawan tentu menjadi salah satu perhatian bagi konsumen, karena karyawan akan berinteraksi secara langsung dengan anak. Jonim Musik dapat menulis suhu setiap karyawan yang bertugas pada hari itu dan meletakkannya di dekat pintu masuk untuk meyakinkan konsumen bahwa karyawan bekerja dalam keadaan sehat pada hari tersebut.
5. Selain melakukan pelatihan bagi guru dan admin, evaluasi juga perlu dilakukan oleh Jonim Musik, setidaknya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester. Evaluasi eksternal dapat dilakukan dengan melakukan wawancara dengan beberapa orang tua siswa atau menyebarkan kuesioner. Sedangkan evaluasi internal dilakukan antara seluruh karyawan dan pemilik perusahaan. Evaluasi ini dapat menjadi wadah untuk bertukar pikiran, memperbaiki kinerja karyawan juga perusahaan, dan juga merencanakan kegiatan untuk semester selanjutnya.

4.3 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi teoritis: Penggunaan dimensi kualitas jasa dapat membantu perusahaan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kebutuhan orang tua siswa akan kelas musik anak. Dengan menggunakan QFD, seluruh sistem operasional perusahaan dapat dijabarkan dan dilihat bagaimana kinerjanya

selama ini. Pengembangan produk yang dapat meningkatkan kualitas jasa akan menjadi lebih terarah serta sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2. Implikasi praktis: penelitian ini dapat membantu Jonim Musik untuk mengetahui kebutuhan dari konsumen yang memang telah bergeser, dari kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan bersosialisasi serta musik anak menjadi kebutuhan akan kegiatan di luar rumah bagi anak. Selain itu, diketahui pula kebutuhan-kebutuhan lainnya serta tingkat kepentingannya masing-masing. Penelitian ini juga menjadi bahan masukan untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas kelas musik anak Jonim Musik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirement into Product Design*. Cambridge: Productivity Press.
- Ariani, D. W. (2017). *Manajemen Operasi Jasa*. Tangerang: Penerbit Universitas Terbuka.
- Astorini, I. D. (2016). Penyelenggaraan Program Kursus Musik (Studi Pada LKP Lily's Music School Semarang). Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. From <http://lib.unnes.ac.id/24418/1/1201412034.pdf>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Analisis Hasil Survei Dampak Covid-19 Terhadap Pelaku Usaha*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Boone, G., & Kurtz, D. D. (2012). *Contemporary Business 14th edition*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Boyce, C., & Neale, P. (2006, May). Conducting In-Depth Interview: A Guide to Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input. *Pathfinder International Tool Series: Monitoring and Evaluation-2*. From https://donate.pathfinder.org/site/DocServer/m_e_tool_series_indepth_interviews.pdf?jsessionid=00000000.app274b?NONCE_TOKEN=F2716F308F84408243612576D16CFE6D
- Chen, S. H. (2016). Determining the service demands of an aging population by integrating QFD and FMEA method. *Quality & Quantity*, 50, 283-298. doi:10.1007/s11135-014-0148-y
- Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan. (2009). *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Musik*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Djohan. (2005). *Psikologi Musik*. Yogyakarta: Best Publisher.
- Dworkin, S. (2012). Sample Size Policy for Qualitative Studies Using In-Depth Interviews. *Archives of Sexual Behavior*, 41(6), 1319-1320. From <https://link.springer.com/article/10.1007/s10508-012-0016-6>
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management*, 107-121. From <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09564230510587177/full/pdf?title=service-portraits-in-service-research-a-critical-review>

- Ginting, R., Ishak, A., Malik, A. F., & Satrio, M. (2020). Product Development with Quality Function Deployment (QFD) : A Literature Review. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*(1003). doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012022>
- Goetsch, D., & Davis, S. (2013). *Quality Management for Organizational Excellence : Introduction to Total Quality*. Boston: Pearson.
- Govers, C. P. (2001). QFD not just a tool but a way of quality management. *International Journal of Production Economics*, 151-159. doi:10.1016/S0925-5273(00)00057-8
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management* (12 ed.). England: Pearson Education Limited.
- Jaiswal, E. (2012). A Case Study on Quality Function Deployment (QFD). *IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering*, 27-35.
- Kaswan. (2016). *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. (2003, Juli 8). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia. From https://pmpk.kemdikbud.go.id/assets/docs/UU_2003_No_20_-_Sistem_Pendidikan_Nasional.pdf
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020. (2020, Juni 19). *Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. From Biro Hukum dan Organisasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/KMK_No__HK_01_07-MENKES-382-2020_ttg_Protokol_Kesehatan_Bagi_Masyarakat_di_Tempat_dan_Fasilitas_Umum_Dalam_Rangka_Pencegahan_COVID-19.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). New Jersey: Pearson Education. From http://eprints.stiperdharmawacana.ac.id/24/1/%5BPhillip_Kotler%5D_Marketing_Management_14th_Edition%28BookFi%29.pdf
- Kuka, M. G. (2018). Product Development and Management Strategies. In R. Udroui, & P. Bere, *Product Lifecycle Management - Terminology and Applications*. London: IntechOpen. doi:10.5772/intechopen.75972

- Maritan, D. (2015). *Practical Manual of Quality Function Deployment*. Cham: Springer International. doi:<https://doi.org/10.1007/978-3-319-08521-0>
- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2013, Juni 27). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2013 Tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal. DKI Jakarta, Indonesia. From <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/permendikbud-nomor-81-tahun-2013-tentang-pendirian-satuan-pendidikan-nonformal.pdf>
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nimako, S. G. (2012). Consumer Switching Behaviour: A Theoretical Review and Research Agenda. *The International Journal's: Research Journal of Social Science & Management*, 74-82. From https://www.academia.edu/6132224/Consumer_Switching_Behaviour_A_Theoretical_Review_and_Research_agenda
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. From https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer PERceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Priyanto, S. U. (2013). Pendidikan Musik untuk Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan Sendratasik*, 42-52.
- Sabihaini, & Yulianto, A. (2003). Analisis quality function deployment (QFD) : the voice of customer untuk menghasilkan kualitas jasa (Studi kasus pada PT. Kereta Api Indonesia). *Media Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 184 - 201.
- Sampson, S., & Froehle, C. (2006). Foundations and Implications of Proposed Unified Services Theory. *Production and Operations Management*, 15(2), 329-343.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Sihombing, U. (2001). *Pendidikan Luar Sekolah: Masalah, Tantangan, dan Peluang*. Jakarta: CV Wirakarsa.
- Slocum, J., Jackson, S., & Hellriegel, D. (2008). *Competency-Based Management*. China: Thomson Higher Education.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulfemi, W. B. (2019). *Modul Manajemen Pendidikan Non Formal*. Bogor: STKIP Muhammadiyah. From http://scholar.google.co.id/scholar_url?url=https://osf.io/preprints/inarxiv/p9bez/download&hl=en&sa=X&ei=bWuvYNOXOciYywSP8JOYAg&sig=AAGBfm2p7AM8SSadols5uNAmqtfi7IZADQ&nossl=1&oi=scholar
- Sumaryanto, T. (2010). *Konsep Pendidikan Seni: Buku Ajar*. Semarang: Jurusan Sendratasik, FBS. UNNES.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offset.