

PERANCANGAN INDUSTRI JASA CLEANING SERVICE RUMAHAN DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVQUAL* DAN QFD

Rusmalah

Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Universitas Pamulang

Rusmalah302@gmail.com

ABSTRAK

Perancangan layanan jasa *cleaning service* rumahan dengan menggunakan metode *Service Quality* di mana terdapat presentase Gap pada dimensi *Realibility* sebesar 19,6%, *Responsive* 20,1%, *Assurance* 19,3%, *Emphaty* 21%, dan *Tangible* sebesar 20,4 %. Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD) dimana menjadikan tingkat kepuasan pelanggan sebagai *Voice of Customer* (suara pelanggan) dan membentuk *House of Quality* serta mendapatkan 8 Respon Teknis untuk membentuk layanan jasa *cleaning service* rumahan serta menggunakan Analisa Faktor untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi diperlukannya layanan jasa *cleaning service* rumahan.

Kata kunci: *Cleaning Service, Service Quality, Quality Function Deployment*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan dunia Industri Jasa dan tingkat persaingan yang semakin ketat serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat/konsumen, menuntut perusahaan jasa kebersihan untuk melakukan peningkatan pangsa pasar (khususnya pangsa pasar yang bersifat personal) dan kualitas pelayanan kerja untuk mencapai target/tujuan yang akan dicapai. Pelayanan secara langsung kepada konsumen merupakan fungsi yang sangat strategis dalam pemasaran jasa. Dengan adanya penambahan pangsa pasar dimaksud, diharapkan perusahaan jasa kebersihan dapat memuaskan konsumen, karena pelayanan terhadap konsumen menjadi sangat penting dan lebih terarah secara personal.

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini dan berdasarkan latar belakang diatas, maka didapati perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi dan diperlukan dalam suatu pelayanan *cleaning service* secara personal/rumahan ?

2. Faktor apa saja yang menjadi kebutuhan utama terbentuknya karakteristik teknik dan spesifikasi layana *cleaning service* personal/rumahan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian yang hendak dicapai penulis, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dan perlukan dalam suatu pelayanan *cleaning service* personal/rumahan.
2. Untuk menerjemahkan kebutuhan karakteristik teknik dan spesifikasi layanan *cleaning service* rumahan.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis dapat memberikan pengetahuan tentang perancangan industri jasa *cleaning service*.
2. Memberikan masukan yang berguna untuk perencanaan membuka usaha industri jasa *cleaning service*.
- 3.

E.Batasan Masalah

1. Penelitian ini untuk membentuk suatu rancangan unit kerja baru, yaitu layanan *cleaning service* personal/rumahan.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode (*Servqual*) *Service Quality* dan metode (*QFD*) *Quality Function Deployment*

METODOLOGI PENELITIAN

A.Study Lapangan

Penelitian dilakukan di Apartemen Basura City, yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No.1A, Jakarta Timur. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 03 Januari 2016 sampai dengan 03 April 2016. Pengambilan data dilakukan melalui pengamatan langsung, penyebaran kuesioner, wawancara kepada para penghuni apartemen Basura City.

B.Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui jenis pelayanan apa yang diinginkan oleh penghuni apartement. Cara yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuisisioner dan wawancara terhadap para penghuni apartemen.

C.Service Quality

Dari hasil perhitungan kuesioner pelayanan kebersihan dapat diketahui bahwa nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi ***Realibility*** dengan nilai **-1,67** dan *gap* terendah ada pada dimensi ***Assurance*** dengan nilai **-1,57**. Dari **tabel 5.6** diatas didapatkan bahwa semua analisis *Servqual* disetiap dimensi memperlihatkan hasil *gap* yang semuanya negatif antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dari pelanggan (pemakai jasa) kebersihan. Ini menunjukkan bahwa semua pelanggan (pemakai jasa) kebersihan rumahan masih merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya saat ini.

Tabel 1. Penilaian *Gap Servqual*

Antara Pelayanan Dan Harapan Responden

No	Rata-rata Keseluruhan Dimensi	Kenyataan (Persepsi)	Harapan (Ekspektasi)	Gap
1	Realibility	2,74	4,41	-1,67
2	Responsiveness	2,82	4,48	-1,66
3	Assurance	3,02	4,59	-1,57
4	Emphaty	2,97	4,56	-1,59
5	Tangible	2,90	4,53	-1,63
Total		2,89	4,51	-1,62

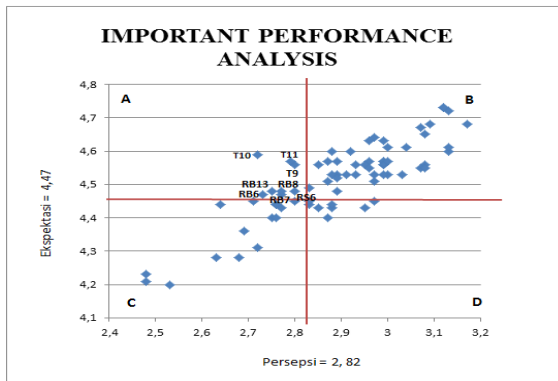
D.Important Performance Analysis

Dalam *Important Performance Analysis* ini dibagi kedalam 4 (empat) kuadran, dimana kuadran A adalah kuadran yang memerlukan perbaikan dengan skala prioritas tinggi, lalu kuadran B yang masih dapat dipertahankan karena dianggap masih cukup unggul, kemudian kuadran C, dalam kuadran ini adalah tempat berkumpulnya atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh *user*/pelanggan tetapi harus tetap dapat dipertimbangkan karena mempengaruhi terhadap manfaat yang dirasakan *user*/pelanggan, kemudian kuadran D, dianggap tidak terlalu penting dimata *user*/pelanggan serta dapat dikurangi dengan tujuan menghemat biaya perusahaan.

Berdasarkan pemetaan faktor yang dilakukan, maka dapat diketahui faktor kepuasan pelanggan apa saja yang terdapat didalam kuadran A yang akan menjadi prioritas pertama dalam melakukan perbaikan yang akan dilakukan. Faktor tersebut adalah:

1. Atribut nomor 6, Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan manual.
2. Atribut nomor 7, Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan khusus.
3. Atribut nomor 8, Kemampuan petugas dalam menangani jenis pekerjaan yang berbeda.

4. Atribut nomor 13, Sumber daya petugas kebersihan yang ada sudah memadai.
5. Atribut nomor 21, Cepat dalam memberikan pertolongan.
6. Atribut nomor 69, Seragam petugas sesuai standar.
7. Atribut nomor 70, Ketersediaan bahan *chemical* yang lengkap.
8. Atribut nomor 71, Ketersediaan bahan *chemical* khusus.



Gambar 1. Kuadran Important Performance Analysis

Hasil pengolahan menunjukkan analisis (*IPA*) yang merupakan prioritas tinggi adalah atribut nomor 6, 7, 8, 13, 21, 69, 70, 71.

Dari keempat kuadran *Important Performance Analysis* tersebut, kuadran yang dilakukan perbaikan untuk kepuasan *user/pelanggan* adalah kuadran A, dimana karena kuadran A ini merupakan kuadran utama dengan prioritas tinggi untuk dilakukan perbaikan, sehingga perbaikan utama untuk perancangan sistem pelayanan kebersihan harus menggunakan atribut pada kuadran A atau yang dianggap sangat penting oleh *user/pelanggan*, karena itu perlu diprioritaskan sehingga hasil perancangan dapat mengungguli para pesaing yang sudah ada saat ini disektor jasa pembersihan personal/rumahan.

E. Quality Function Deployment

Dari hasil data kuisioner yang berhasil disebar kepada para penghuni apartement dan

telah dilakukan perhitungan dengan menggunakan *Servqual* serta diolah dengan *Important Performance Analysis* diperoleh 8 faktor yang dapat dijadikan *Voice of Costumer*, seperti dalam tabel. 2. Berikut:

Voice of Costumer yang akan dijadikan faktor *Customer Requirement* meliputi: Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan manual, kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan khusus, kemampuan petugas dalam menangani jenis pekerjaan yang berbeda, sumber daya petugas kebersihan yang ada

sudah memadai, cepat dalam memberikan pertolongan, seragam petugas sesuai standar, ketersediaan bahan *chemical* yang lengkap, ketersediaan bahan *chemical* khusus.

F. House of Quality

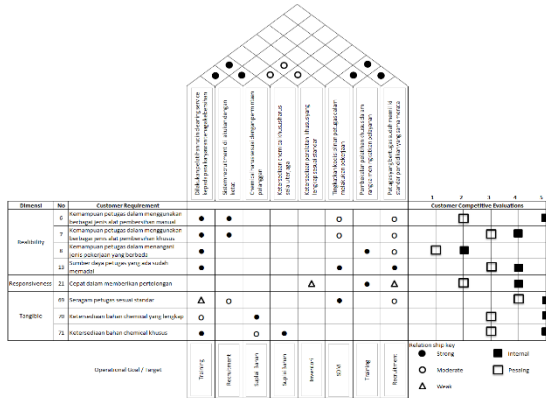
Penelitian ini menerapkan *House of Quality* untuk perancangan pelayanan jasa *cleaning service* dimana tujuannya untuk mengidentifikasi semua kebutuhan perencanaan pengembangan yang akan diterapkan sehingga benar-benar dapat sesuai dengan kebutuhan *user/konsumen*. Gambaran lebih jelas tentang *House of Quality* dapat dilihat di dalam gambar 2 berikut:

Tabel 2. *Voice of Customer*

DIMENSI	NO	VOICE of CUSTOMER
Realibility	6	Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan mamual
	7	Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan khusus
	8	Kemampuan petugas dalam menangani jenis pekerjaan yang berbeda
	13	Sumber daya petugas kebersihan yang ada sudah memadai
Responsiveness	21	Cepat dalam memberikan pertolongan
	69	Seragam petugas sesuai standar
Tangible	70	Ketersediaan bahan <i>chemical</i> yang lengkap
	71	Ketersediaan bahan <i>chemical</i> khusus

Pada *House of Quality* didapati hubungan *matriks* yang menunjukkan keterkaitan hubungan antara atribut yang terdapat didalamnya. Adapun besarnya tingkat keterkaitan hubungan ini ditunjukkan dalam beberapa simbol visual, diantaranya: simbol

visual berupa bulatan penuh (●) yang menunjukkan hubungan sangat kuat, symbol visual berupa bulatan tidak penuh (○) yang menunjukkan sedang, simbol visual berupa bangun segitiga (Δ) yang menunjukkan hubungan lemah dan yang terakhir adalah simbol visual kosong () yang menunjukkan bahwa atribut tidak terdapat hubungan.



Gambar 3. House of Quality

G.Respon Teknis

Dari hasil penelitian terdapat 8 respon teknis yang dibuat untuk menjawab customer requirement, meliputi:

1. Dilakukan pelatihan rutin *cleaning service* kepada para karyawan/ tenaga kebersihan.
2. Sistem *recruitment* dilakukan dengan ketat.
3. *Chemical* harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Ketersediaan *chemical* khusus harus terjaga.
5. Ketersediaan peralatan khusus yang lengkap dan sesuai standar.
6. Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
7. Pembekalan pelatihan khusus dalam rangka meningkatkan pelayanan.
8. Petugas yang bertugas sudah memiliki standar pendidikan yang sama.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi diperlukannya suatu pelayanan *cleaning service* secara personal adalah:
 - A. Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan manual.
 - B. Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan khusus.
 - C. Kemampuan petugas dalam menangani jenis pekerjaan yang berbeda.
 - D. Sumber daya petugas kebersihan yang ada sudah memadai.
 - E. Cepat dalam memberikan pertolongan, seragam petugas sesuai standar.
 - F. Ketersediaan bahan *chemical* yang lengkap.
 - G. Ketersediaan bahan *chemical* khusus.

2. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai faktor apa saja yang menjadi kebutuhan utama terbentuknya karakteristik teknik pelayanan *cleaning service* rumahan adalah:

1. Reliability

1. Faktor 1, Ketelitian pengerjaan oleh petugas jasa kebersihan, Keterampilan petugas jasa kebersihan, Kecepatan pengerjaan oleh petugas jasa kebersihan, Kecepatan pengerjaan oleh petugas jasa kebersihan, Ketangkasan petugas jasa kebersihan dalam menyelesaikan pekerjaan, Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan manual, Kemampuan petugas dalam menggunakan berbagai jenis alat pembersihan khusus, Kemampuan petugas dalam menangani jenis pekerjaan yang berbeda, Kondisi peralatan yang masih layak pakai, Kesesuaian peralatan dengan jenis pekerjaan yang akan dilaksanakan, Kesesuaian penggunaan jenis chemical dengan jenis pekerjaan, Kelengkapan alat kebersihan yang dibawa, Sumber daya

petugas kebersihan yang ada sudah memadai, Mampu melakukan tugas khusus sesuai dengan keinginan pelanggan, Sanggup bekerja dihari-hari khusus.

2. Faktor 2, Sumber daya petugas kebersihan yang ada sudah memadai.

2.Responsiveness

1. Faktor 1, Tanggap terhadap keinginan pelanggan, Selalu mengikuti keinginan pelanggan, Selalu siap dalam melayani, Bersedia membantu hal diluar pekerjaan.
2. Faktor 2, Dapat memanfaatkan keluhan pelanggan sebagai masukan positif terhadap pelayanan, Memberikan info paket penawaran khusus, Dapat segera membedakan kebutuhan alat berdasarkan jenis pekerjaan yang akan dilakukan.
3. Faktor 3, Segera melakukan perbaikan apabila terdapat kesalahan/kekurangan dalam bekerja, Meminimalisir potensi terjadinya kesalahan

3.Assurance

1. Faktor 1, Kualitas kebersihan yang diberikan, Kualitas alat kebersihan yang digunakan, Kemudahan dalam mengorder petugas jasa kebersihan, Penilaian dalam pelayanan kebersihan, Hasil pekerjaan yang maksimal, Perasaan aman selama beraktifitas.
2. Faktor 2, Pekerjaan dilakukan sesuai dengan prosedur kerja jasa kebersihan, Waktu pengerjaan sesuai target, Dapat melakukan pemesanan sesuai waktu yang ditentukan pelanggan, Dapat melakukan pemesanan pekerjaan khusus.
3. Faktor 3, Kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran, Waktu tunggu kedatangan petugas jasa kebersihan sesuai dengan jarak tempuh

D. Emphaty

1. Faktor 1, Selalu memberikan informasi tentang pekerjaan yang akan dilaksanakan.

5.Tangible

1. Faktor 1, Kelengkapan alat kebersihan yang dibawa, Kemudahan sistem order yang beragam, Kemudahan sistem pembayaran yang beragam, Kemudahan dalam penggunaan sistem.
2. Faktor 2, Kelengkapan alat kebersihan manual, Kelengkapan alat kebersihan khusus, Kelengkapan alat kebersihan yang dibawa.
3. Faktor 3, Adanya pengawasan dilapangan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan selama ini, peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Saat ini sudah banyak *costumer jasa cleaning service* rumahan yang menuntut standar kebersihan yang tinggi dan untuk dapat memenangkan persaingan maka perlu dilakukan peningkatan disemua sisi agar jasa yang diberikan dapat sesuai dengan keinginan *user/pelanggan*.
2. Untuk meningkatkan pendapatan perusahaan yang selama ini berkonsentrasi dalam skala kebersihan makro, maka dapat dibuat unit kerja baru secara mikro yaitu divisi pelayanan jasa *cleaning service* personal/rumahan.
3. Agar jasa *cleaning service* rumahan mempunyai keunggulan dibandingkan jasa serupa, maka wajib mengimplementasikan hasil respon teknis.
4. Untuk menjamin kualitas jasa, perlunya dilakukan pengawasan secara berkala kepada petugas pelaksana jasa *cleaning service* personal/rumahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Company Profile*, PT. Fajar Mekar Indah, Jakarta, 2013.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andy, Yogyakarta, 2000.
- Gasperz, V, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002
- Gasperz, V, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Hamid, A. A., Sewaka, S., & Purnomo, A. (2018). JANALISA EFEKTIFITAS KINERJA MESIN TURNING STAR SB-16 DENGAN METODE TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE (TPM) DI PT. MITSUBA INDONESIA. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 1(1), 50-62.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta , 2011.
- Prof. Dr. Ir. T. Yuri M. Z. MEngSc, *TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*, PT. Indeks, Jakarta 2013.
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. PT INDEKS, Jakarta 2011.
- Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2012.