Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. XYZ Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Potential Gain in Customer Value*

GURUH ADHIGUNO[1*] , IR. YUNIAR, M.T.[1]
[1]Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Bandung
Email: gunoadhiguruh@gmail.com

Received 01 09 2023 **|** *Revised* 08 09 2023 **|** *Accepted* 08 09 2023

ABSTRAK

PT. XYZ merupakan usaha yang bergerak dibidang Digital Printing dan Offset di Kota Bandung. PT. XYZ berdiri pada tahun 2000 dan masih perlu meningkatkan kualitas agar mendapatkan respon positif dari konsumennya. PT. XYZ menggunakan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sebagai acuan untuk pembuatan kuesioner. Berdasarkan hasil dari metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 4 aspek yang masuk kedalam kuadran I dan diolah menggunakan Potential Gain in Customer Value (PGCV) didapatkan atribut prioritas perbaikan yaitu karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5). Identifikasi usulan perbaikan dilakukan menggunakan tree diagram untuk atribut tersebut. Usulan yang telah dibuat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT. XYZ.

***Kata kunci**: Service Quality, Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value, Tree Diagram*

ABSTRACT

PT XYZ is a business engaged in Digital Printing and Offset in Bandung. PT XYZ was established in 2000 and still needs to improve quality in order to get a positive response from its consumers. PT XYZ uses the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy as a reference for making questionnaires. Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) method, there are 4 aspects that fall into quadrant I and are processed using Potential Gain in Customer Value (PGCV), the priority attribute for improvement is that employees provide services according to the promised time (A5). Identification of improvement proposals is carried out using a tree diagram for these attributes. The proposals that have been made are expected to improve service quality at PT XYZ.

***Keywords**: Service Quality, Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value, Tree Diagram*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin cepat kemajuannya, sehingga pada saat ini industri percetakan sudah semakin modern. Menurut Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Suhariyanto pada Lawi (2019) kenaikan industri percetakan dan reproduksi media rekaman naik 19,59% yang mengakibatkan pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang naik sebesar 4,35%. Perusahaan percetakan di Indonesia berkembang pesat baik dalam skala besar maupun kecil. Perkembangan ini juga terjadi di Kota Bandung, dimana terdapat banyak sekali perusahaan yang bergerak dibidang percetakan. Perusahaan yang bergerak di bidang percetakan sudah semakin banyak sehingga menimbulkan persaingan di Kota Bandung.

Pelayanan merupakan kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan percetakan yang telah bergerak sejak tahun 2000. Perusahaan ini terletak di jalan Venus Barat ruko 19 Bandung. PT. XYZ memproduksi berbagai macam *digital printing* seperti spanduk, *x banner*, stiker, foto, *id card* dan lain-lain. PT. XYZ memiliki karyawan sebanyak 35 orang yang terbagi menjadi 2 yaitu *indoor* dan *outdoor* yang dimana setiap bagian memiliki kepala kordinator yaitu *marketing*, *operator* dan pelayanan. PT. XYZ belum pernah melakukan survey atau membuat kuesioner tentang kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasanya. Hal ini membuat perusahaan tidak mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi keinginan konsumen atau belum. Saat ini perusahaan hanya melakukan pengecekan dengan menyimpan kotak kritik dan saran didepan perusahaan namun tidak efektif karena jarang sekali ada yang mengkritik. Perusahaan melihat pentingnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, jika pelanggan tidak merasa puas terhadap kinerja maka akan menimbulkan berkurangnya konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan kembali.

Peneliti melakukan observasi awal dengan melakukan wawancara singkat kepada 10 pelanggan yang pernah menggunakan jasa PT. XYZ. Hasil wawancara didapati 6 dari 10 mengatakan pelayanan yang diberikan kurang baik karena *frontliner* / bagian administrasi tidak ramah terhadap pelanggan dan tidak responsif, hal ini menjadi salah satu ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil observasi awal dengan melakukan wawancara singkat yang menunjukan bahwa perusahaan tidak mengetahui jika konsumen kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, penting dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. XYZ untuk meningkatkan reputasi perusahaan dan mengetahui solusi yang dapat diambil agar banyak konsumen yang mau menggunakan jasa di PT. XYZ.

2. METODOLOGI

2.1. Identifikasi Masalah

PT. XYZbelum pernah melakukan survey melalui kuesioner untuk mengetahui apakah pelanggan sudah puas atau tidak puas dalam menggunakan jasa nya. Hasil observasi awal didapati 6 dari 10 konsumen tidak puas karena bagian *frontliner* dianggap lama dalam mengerjakan tugasnya, sehingga terjadi penumpukan. Hal tersebut membuat perusahaan akhirnya mengetahui pentingnya penelitian tentang kepuasan pelanggan, Salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value*.

2.2 Studi Literatur

Berisikan teori – teori yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian antara lain teori tentang jasa, *service quality*, kepuasan pelanggan, dimensi kepuasan pelanggan, *importance performance analysis*, *potential gain in customer value*, *tree diagram*, populasi dan sampel, *sampling*, kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas

2.3 Pemilihan Metode Pemecahan Masalah

Pada penelitian ini, metode yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah adalah metode *Importance Performance Analysis* dan metode *Potential Gain in Customer Value*. Serta pemecahan masalahnya dibantu oleh *Tree Diagram.*

2.4 Pengumpulan Data

Berisikan pengumpulan data yang belum diolah yang meliputi rekapitulasi kuesioner pendahuluan, uji validitas, uji reliabilitas, rekapitulasi data tingkat kepentingan dan rekapitulasi data kepuasan.

2.4.1 Rekapitulasi Atribut Kuesioner Penelitian

Atribut kuesioner pelitian yang terpilih dan akan dilakukan untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Atribut Kuesioner (Menurut Parasuraman, 1985)

Dimensi	Atribut Penelitian
Tangibles	1. Percetakan memiliki peralatan yang modern dan lengkap
	2. Karyawan berpenampilan rapih dan sopan
	3. Percetakan memiliki area parkir yang cukup memadai
	4. Percetakan memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman
Reliability	5. Karyawan memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan
	6. Karyawan memberikan layanan sesuai dengan keinginan pelanggan
Responsiveness	7. Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan
	8. Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan
	9. Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
	10. Karyawan bagian administrasi memberikan layanan transaksi dengan cepat
Assurance	11. Karyawan memiliki pengetahuan mengenai berbagai jenis cetakan
	12. Karyawan memiliki sifat dapat dipercaya dalam melakukan tugas nya
	13. Percetakan memiliki garansi untuk pelanggan
Emphaty	14. Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah

2.4.2 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

Pengumpulan data tingkat kepentingan yang diambil dari hasil kuesioner pendahuluan dapat dilihat Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

Responden	Tingkat Kepentingan				
	A1	A2	A3	...	A14
1	5	4	5	...	5
2	4	4	5	...	5
3	5	4	5	...	5
4	5	5	5	...	5
5	5	5	5	...	5
6	5	5	5	...	5
7	5	5	5	...	4
8	5	2	3	...	5
9	5	4	5	...	5
10	4	4	5	...	4
...	...	...	...	...	...
30	5	5	5	...	5

2.4.3 Uji Validitas

Data kuesioner pendahuluan diolah untuk mengetahui apakah data nya *valid* atau belum *valid.* Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Validitas

No. Atribut	Rhitung	Rtabel	Keterangan	No. Atribut	Rhitung	Rtabel	Keterangan
A1	0,887	0,361	Valid	A8	0,733	0,361	Valid
A2	0,606	0,361	Valid	A9	0,709	0,361	Valid
A3	0,704	0,361	Valid	A10	0,665	0,361	Valid
A4	0,693	0,361	Valid	A11	0,695	0,361	Valid
A5	0,764	0,361	Valid	A12	0,543	0,361	Valid
A6	0,543	0,361	Valid	A13	0,753	0,361	Valid
A7	0,755	0,361	Valid	A14	0,605	0,361	Valid

2.4.4 Uji Reliabilitas

Data kuesioner pendahuluan yang sudah *valid* selanjutnya akan diuji lagi apakah sudah reliabel atau belum. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	***N of Items***
0,914	14

2.4.5 Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner

Didapatkan bahwa kuesioner pendahuluan sudah *valid* dan *reliable* sehingga kuesioner dapat dilanjutkan untuk disebarkan kepada 115 pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa PT. XYZ. Rekapitulasi data tingkat kepentingan dan rekapitulasi data tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 6 dan Tabel 7.

Tabel 6. Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan

Importance														
Responden	**A1**	**A2**	**A3**	**A4**	**A5**	**A6**	**A7**	**A8**	**A9**	**A10**	**A11**	**A12**	**A13**	**A14**
1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4
8	5	2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
...														
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Tabel 7. Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan

Performance														
Responden	**A1**	**A2**	**A3**	**A4**	**A5**	**A6**	**A7**	**A8**	**A9**	**A10**	**A11**	**A12**	**A13**	**A14**
1	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5
4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
...														
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Metode *Importance Performance Analysis*

Data – data yang telah dikumpulkan selanjutnya dihitung menggunakan metode *importance performance analysis* untuk mendapatkan atribut mana saja yang termasuk kedalam kuadran I dan harus dilanjutkan untuk perhitungan prioritas perbaikan.

3.1.1 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK)

Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (NIKi) dan perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepuasan (NIKp) dapan dilihat pada Tabel 8. Dan Tabel 9.

Tabel 8. Perhitungan Nilai Indeks Tingkat Kepentingan (NIKi)

No Atribut	Nilai Total Atribut	N	Tingkat Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (NIKi)	Rata-rata Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (NIKi)
A1	530	115	4.609	4.504
A2	452	115	3.930	
A3	480	115	4.174	
A4	475	115	4.130	
A5	542	115	4.713	
A6	548	115	4.765	
A7	538	115	4.678	
A8	537	115	4.670	
A9	506	115	4.400	

Tabel 8. Perhitungan Nilai Indeks Tingkat Kepentingan (NIKi) (Lanjutan)

No Atribut	Nilai Total Atribut	N	Tingkat Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (NIKi)	Rata-rata Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (NIKi)
A10	540	115	4.696	4.504
A11	491	115	4.270	
A12	524	115	4.557	
A13	541	115	4.704	
A14	547	115	4.757	

Tabel 9. Perhitungan Nilai Indeks Tingkat Kepuasan (NIKp)

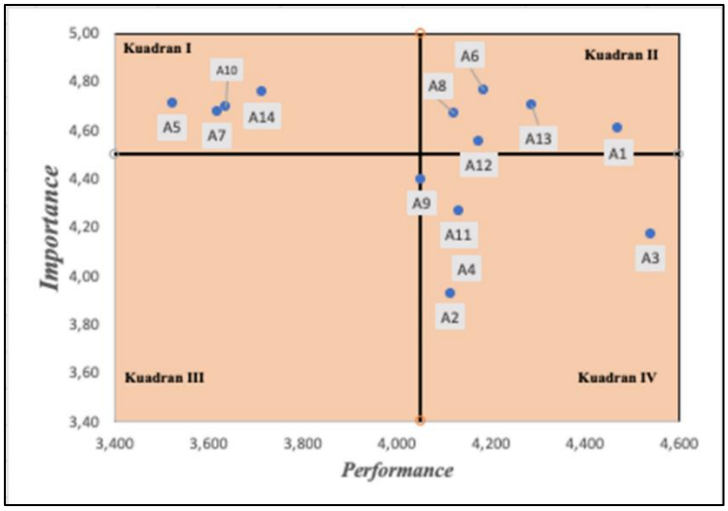
No Atribut	Nilai Total Atribut	N	Tingkat Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan (NIKp)	Rata-rata Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan (NIKp)
A1	514	115	4.470	4.050
A2	473	115	4.113	
A3	522	115	4.539	
A4	477	115	4.148	
A5	405	115	3.522	
A6	481	115	4.183	
A7	416	115	3.617	
A8	474	115	4.122	
A9	466	115	4.052	
A10	418	115	3.635	
A11	475	115	4.130	
A12	480	115	4.174	
A13	493	115	4.287	
A14	427	115	3.713	

3.1.2 Pemetaan Atribut pada Matriks *Importance Performance Analysis*

Titik koordinat setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 10 dan matriks dapat dilihat pada Gambar 1

Tabel 10. Koordinat Atribut

Atribut	NIK	
	***Importance* (NIKi)**	***Performance* (NIKp)**
A1	4.609	4.470
A2	3.930	4.113
A3	4.174	4.539
A4	4.130	4.148
A5	4.713	3.522
A6	4.765	4.183
A7	4.678	3.617
A8	4.670	4.122
A9	4.400	4.052
A10	4.696	3.635
A11	4.270	4.130
A12	4.557	4.174
A13	4.704	4.287
A14	4.757	3.713
NIKi	4.504	
NIKp	4.050	



Gambar 1. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

3.1.3 Rekapitulasi Posisi Atribut pada Matriks *Importance Performance Analysis*

Rekapitulasi atribut perbaikan dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Rekapitulasi Posisi Atribut Perbaikan

Jenis Kuadran	No.Atribut	Atribut Penelitian
Kuadran I	A5	Karyawan memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan
	A7	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan
	A10	Karyawan bagian administrasi memberikan layanan transaksi dengan cepat
	A14	Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah
Kuadran II	A8	Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan
	A6	Karyawan memberikan layanan sesuai dengan keinginan pelanggan
	A12	Karyawan memiliki sifat dapat dipercaya dalam melakukan tugasnya
	A13	Percetakan memiliki garansi untuk pelanggan
	A1	Percetakan memiliki peralatan yang modern dan lengkap
Kuadran III	A9	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
Kuadran IV	A11	Karyawan memiliki pengetahuan mengenai berbagai jenis cetakan
	A2	Karyawan berpenampilan rapih dan sopan
	A3	Percetakan memiliki area parkir yang cukup memadai
	A4	Percetakan memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman

3.2 Metode *Potential Gain in Customer Value*

Hasil dari perhitungan *importance performance analysis* selanjutnya dilakukan perhitungan menggunakan *potential gain in customer value* untuk mendapatkan nilai tertinggi prioritas perbaikan pada PT. XYZ. Perhitungan nilai PGCV dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Perhitungan Nilai Indeks PGCV

No. Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	ACV	UDCV	PGCV
A5	4.71	3.52	16.598	23.565	6.967
A7	4.68	3.62	16.923	23.391	6.468
A10	4.70	3.63	17.068	23.478	6.411
A14	4.76	3.71	17.661	23.783	6.121

3.4 Analisis *Importance Performance Analysis*

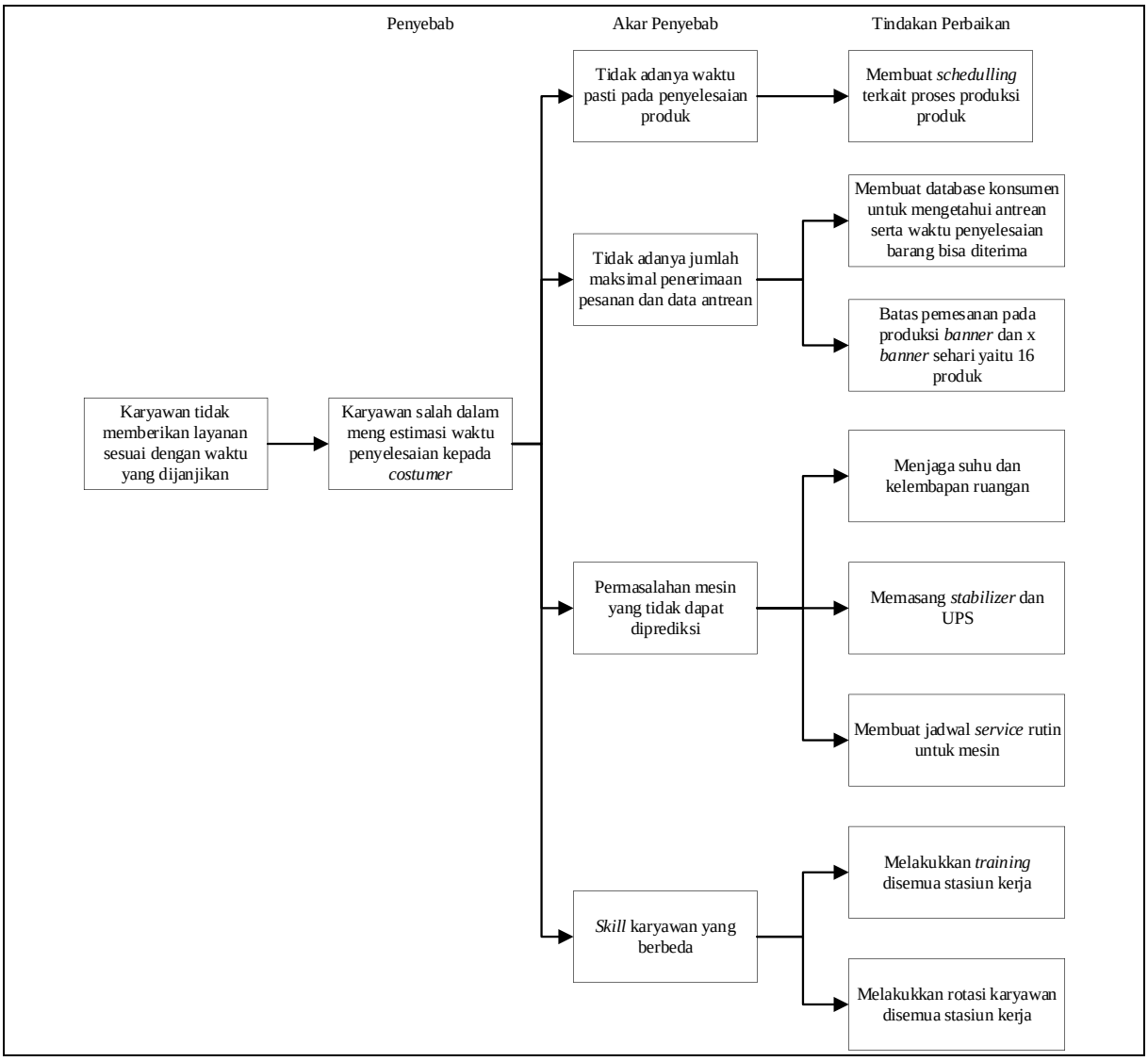
Hasil perhitungan rata-rata nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (NIKi) didapatkan sebesar 4,504 dan rata-rata nilai indeks kinerja tingkat kepuasan (NIKp) sebesar 4,050. Nilai tersebut digunakan untuk menentukan garis tengah pada matriks *importance performance* sehingga atribut tersebut dapat dikelompokan menjadi 4 kuadran. Aspek yang termasuk ke dalam kuadran I ada 4 aspek yaitu karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5), karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (A7), karyawan bagian administrasi memberikan layanan transaksi dengan cepat (A10) dan karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah (A14).

3.5 Analisis *Potential Gain in Customer Value*

Aspek yang menjadi prioritas perbaikan memiliki nilai *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) adalah karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5) dengan nilai 6,967. Aspek tersebut yang akan dijadikan prioritas perbaikan utama dikarenakan memiliki nilai *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) yang tinggi diantara aspek lainnya.

3.6 Usulan

Aspek pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan paling utama yaitu karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5). Aspek ini masuk kedalam dimensi *reliability* (keandalan) yang dimana dimensi ini merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Atribut karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5) menjadi proritas perbaikan paling utama karena dapat mencakup atribut lainnya yaitu karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (A7) dan karyawan bagian administrasi memberikan layanan transaksi dengan cepat (A10), yang dimana atribut diatas membahas tentang cepat dan ketepatan karyawan dalam pekerjaannya. Dilihat dari aspek ini, dibuatlah diagram pohon untuk mengetahui penyebab, akar penyebab dan tindakan penyelesaian yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. *Tree Diagram* Atribut A5

Tree diagram diatas menghasilkan penyebab, akar penyebab dan tindakan perbaikan untuk usulan peningkatan kualitas. Penjelasan setiap perbaikan sebagai berikut:

1. Membuat *scheduling* terkait proses produksi

PT. XYZ tidak membuat *scheduling* proses produksi untuk bisa menentukan berapa lama pengerjaan setiap produksinya. Berikut contoh pembuatan *scheduling* pada pembuatan *banner* dan X *banner* per satu kali produksi yang dapat dilihat pada Tabel 13 dan Tabel 14.

Tabel 13 *Scheduling* Pembuatan *Banner*

1	Proses	Mulai	Selesai	Menit					
				0	5	10	15	...	60
1	Fix Desain	0	5						
2	Print	5	35						
3	Pengecekan	35	40						
4	Pengeringan	40	55						
5	Pembuatan lubang	55	60						

Tabel 14 *Scheduling* Pembuatan X *Banner*

No	Proses	Mulai	Selesai	Menit					
				0	5	10	15	...	40
1	Fix Desain	0	5						
2	Print	5	20						
3	Pengecekan	20	25						
4	Pengeringan	25	30						
5	Penyatuan Badan X	30	40						

Dari tabel diatas dapat diketahui setiap proses pembuatan *banner* dari mulai fix desain sampai proses akhir yaitu selama 60 menit dan pembuatan X *banner* selama 40 menit. Dengan catatan jika ukuran tidak besar dan pelanggan sudah memiliki desain yang bisa langsung di cetak, maka waktu pembuatan *banner* dan X *banner* bisa lebih cepat.

2. Membuat *database* konsumen

Database konsumen sangat dibutuhkan untuk mengetahui kapan pesanan pelanggan selesai dan mengetahui urutan antre an, selain itu perusahaan juga mengetahui nomor *handphone* pelanggan jika ada kesalahan atau perbaikan sehingga tidak membutuhkan waktu lama untuk penyelesaian masalah. Contoh *database* dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15 *Scheduling* Pembuatan X *Banner*

No	Nama	Produk	Nomor HP	Tanggal Masuk	Jam	Tanggal Selesai	Jam
1	Syahroni	Banner	6287868111	15/08/2023	8.00	15/08/2023	9.00
2	Maukar	Banner	6287868112	15/08/2023	8.32	15/08/2023	9.32
3	Usman	Banner	6287868113	15/08/2023	8.34	15/08/2023	10.00
4	Perli	Banner	6287868114	15/08/2023	10.42	15/08/2023	11.42
5	Sigit	Banner	6287868115	15/08/2023	10.47	15/08/2023	11.47
6	Waluyo	Banner	6287868116	15/08/2023	10.59	15/08/2023	12.42
7	Surnayim	Banner	6287868117	15/08/2023	11.34	15/08/2023	12.47
8	Dani	Banner	6287868118	15/08/2023	11.53	15/08/2023	13.42
9	Aji	Banner	6287868119	15/08/2023	12.04	15/08/2023	13.47
10	Aziz	Banner	6287868120	15/08/2023	12.32	15/08/2023	14.42
11	Kuncoro	Banner	6287868121	15/08/2023	12.44	15/08/2023	14.47
12	Mongol	Banner	6287868122	15/08/2023	13.01	15/08/2023	15.42
13	Bagus	Banner	6287868123	15/08/2023	14.30	15/08/2023	15.47
14	Dwianto	Banner	6287868124	15/08/2023	15.03	15/08/2023	16.42
15	Faris	Banner	6287868125	15/08/2023	15.15	15/08/2023	16.47
16	Kipli	Banner	6287868126	15/08/2023	15.32	16/08/2023	9.00
17	Rojali	Banner	6287868127	15/08/2023	15.50	16/08/2023	9.00
18	Juno	Banner	6287868128	15/08/2023	16.32	16/08/2023	10.00
19	Eis	Banner	6287868129	15/08/2023	16.39	16/08/2023	10.00
20	Rocky	Banner	6287868130	15/08/2023	16.50	16/08/2023	11.00

3. Membuat batasan pemesanan perhari

Mesin untuk pembuatan *banner* dan X *banner* pada PT. XYZ yaitu sebanyak 2 mesin yang dimana setiap harinya bekerja selama 9 jam kerja mulai dari jam 08.00 – 17.00 WIB. Setiap sekali mem-produksi *banner* menghabiskan waktu 60 menit dan 40 menit untuk X *banner*,

sehingga untuk 1 hari mesin dapat membuat 18 *banner* atau 27 X *banner* jika mesin terus bekerja setiap jam. Perusahaan dapat memberi batasan maksimal pemesanan *banner* yaitu pukul 15.00 WIB dan memberikan batasan setiap hari hanya mengerjakan 14 pesanan untuk menjaga kesehatan mesin serta mengurangi penumpukan yang menyebabkan terlambatnya penyelesaian produk.

4. Menjaga suhu dan kelembaban ruangan

Suhu dan kelembaban ruangan harus diperhatikan untuk menjaga mesin bekerja secara optimal, karena jika suhu terlalu panas akan menyebabkan mesin *overheat*, tinta cepat kering dan tidak mengalir dengan baik. Sebaiknya ruangan memiliki suhu 18° – 24°C.

5. Memasang *stabilizer* dan UPS

Cara perawatan mesin *printing* yaitu menjaga tegangan mesin tetap aman diantara 215 – 225 V. Tegangan yang terlalu tinggi bisa menyebabkan kerusakan pada bagian kelistrikan mesin. UPS digunakan untuk mencegah mesin berhenti mendadak saat terjadi mati lampu.

6. Membuat jadwal *service* rutin

Pekerjaan mesin setiap hari akan membuat beberapa komponen mengalami kerusakan sehingga dibutuhkan perawatan rutin untuk pengecekan dan perbaikan. Perawatan dengan teknisi yang berpengalaman perlu dilakukan untuk menghindari kerusakan parah akibat penumpukan kerusakan yang dapat menyebabkan proses produksi terganggu.

7. Melakukkan *training*

Karyawan baru ataupun lama diberikan *training* untuk dapat menguasai seluruh mesin yang ada di perusahaan. *Training* karyawan dilaksanakan agar setiap karyawan memiliki *skill* yang sama pada setiap mesin. Penyamarataan *skill* bertujuan ketika terdapat karyawan yang berhalangan bekerja, pekerjaan akan tetap selesai sesuai dengan waktunya.

8. Melakukkan rotasi karyawan

Perusahaan dapat melakukkan *rolling* atau rotasi karyawan setiap minggu atau bulan yang bertujuan untuk membiasakan karyawan meng-operasikan mesin – mesin yang ada di perusahaan.

4. KESIMPULAN

Terdapat empat aspek yang menjadi prioritas perbaikan yang didapat dari pemetaan data pada matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah atribut karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5), karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (A7), karyawan bagian adminstrasi memberikan layanan dengan cepat (A10) dan karyawan melayani dengan sopan dan ramah (A14). Prioritas perbaikan yang didapat dari hasil perhitungan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) adalah atribut (A5) karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dengan nilai indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) Sebesar 6,967. Usulan perbaikan untuk aspek karyawan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A5) adalah membuat *scheduling*, membuat *database*, membuat batasan pemesanan perhari, menjaga suhu dan

kelembaban ruangan, memasang *stabilizer* dan UPS pada mesin, membuat jadwal *service* rutin, melakukkan *training* dan melakukkan rotasi karyawan.

5. SARAN

PT. XYZ dapat mengidentifikasi ulang mengenai aspek pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas. Perusahaan dapat mempertimbangkan dan menerapkan usulan perbaikan yang terdapat pada penelitian dan perlu melakukan pengukuran tentang kepuasan pelanggan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Lawi, Gloria Fransisca Katharina. (2019). *Percetakan dan Reproduksi Media Dorong Kenaikan Manufaktur Besar dan Sedang*. Available at: https://ekonomi.bisnis.com/read/20191101/9/1165821/percetakan-dan-reproduksi-media-dorong-kenaikan-manufaktur-besar-dan-sedang.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50.