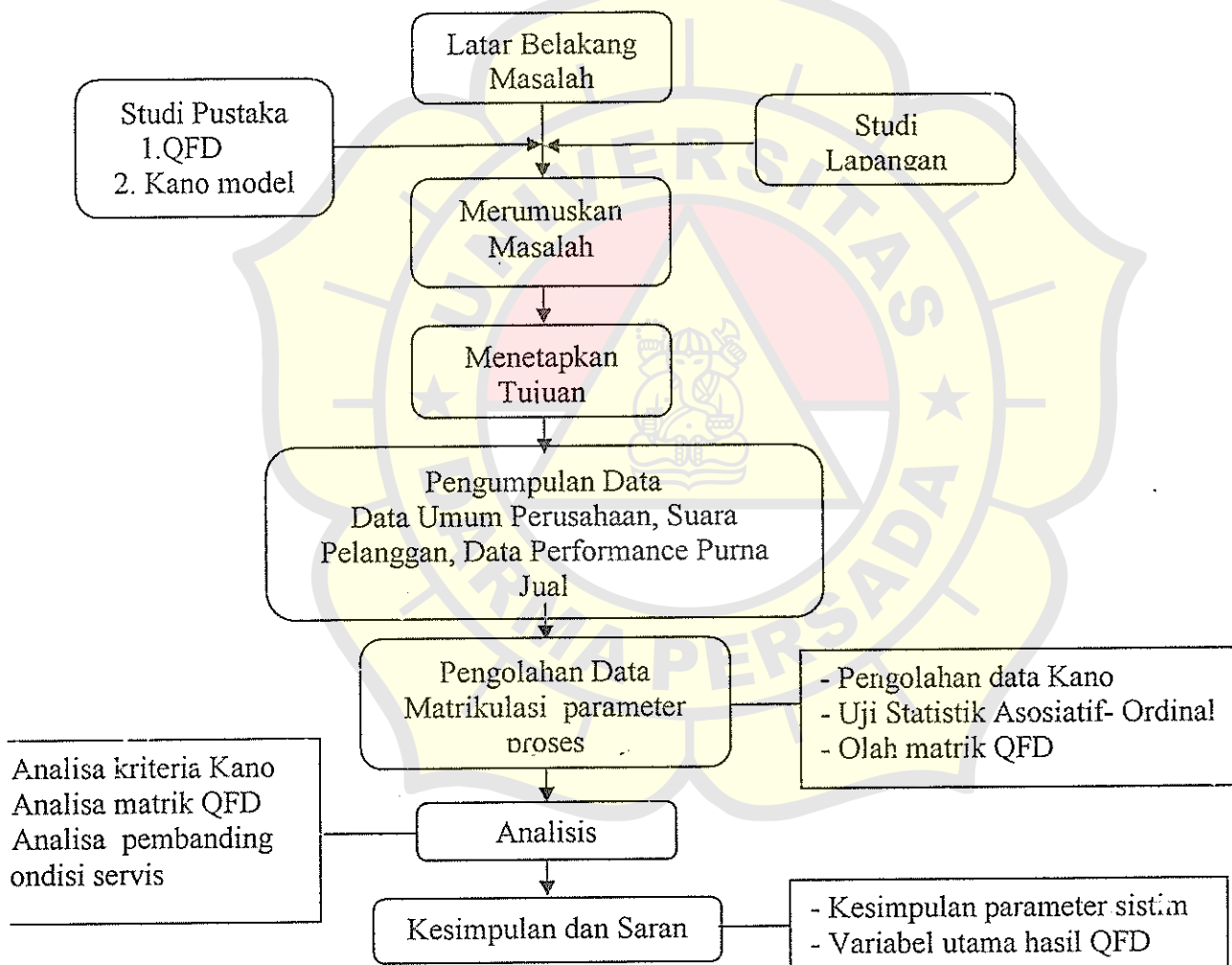


METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sistematika Pemecahan Masalah

Berdasarkan kebutuhan untuk sistematika pemecahan masalah pada pelayanan purna jual yang ada, mulailah dikembangkan suatu analisa kerangka pemecahan masalah.

Untuk lebih jelasnya metode penelitian digambarkan dalam flow chart berikut ini:



Gambar 3.1. Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Uraian Tahapan Penelitian

Lebih lanjut akan dijelaskan langkah tiap tahapan penelitian.

3.2.1 Latar Belakang Masalah.

Pada tahapan ini dilakukan suatu evaluasi terhadap apa yang dirasakan pada performance dari pelayanan jasa purna jual yang ada melalui pemantauan indikator kepuasan pelanggan. Lalu perusahaan akan menentukan apakah performance yang ada sudah dapat melewati atau memenuhi keinginan atau masih dibawah performance yang diinginkan pelanggan. Sehingga dapat ditemukan alasan yang melatar belakangi penelitian.

3.2.2 Studi Pustaka

Mencari metode dan management tools baru yang cocok untuk kebutuhan pengembangan dan perbaikan sistim purna jual yang telah terbukti bermanfaat dan berhasil diterapkan pada industri benchmarking sejenis.

3.2.3 Studi Lapangan

Tahapan pengamatan langsung untuk mencari data kondisi purna jual baik dari faktor intern dalam perusahaan maupun faktor ekstern dilokasi pelanggan . Langkah ini sama seperti SWOT analisis, dalam analisa SWOT dibedakan analisa yang berhubungan dengan kondisi internal yaitu Strength dan Weakness yang digali dari dalam perusahaan sendiri. Dalam kaitan dengan QFD, internal konsisi akan tercermin pada performance masing masing parameter tiap tahapan yang dinilai pada evaluasi performance perusahaan. Bila nilai performance baik diatas rata rata dari kompetitor berarti sekaligus merupakan kekuatan perusahaan, tetapi bila nilai performance rendah berarti merupakan weakness dari perusahaan. Sedangkan analisa eksternal yang mewakili Oportunity dan Threat dilakukan dengan mengambil data performance kompetitor atas analisa tim.

Beberapa point yang dapat diambil dari analisa ini bersumber dari gap dari perbedaan performance perusahaan dengan pesaingnya. Bila nilai gap besar maka hal tersebut akan sekaigus menjadi ancaman atau Threat untuk pelayanan perusahaan, namun sebaliknya dapat juga menjadi Oportunity untuk melakukan perbaikan agar dapat dicapai kepuasan pelanggan. Analisa secara umum akan memberikan penekanan kepada bagaimana kondisi internal seperti sumber daya peralatan, prosedur operasi, evaluasi biaya dll diproyeksikan pada kebutuhan kedepan dari pelanggan, pasar dan perubahan yang terjadi.

3.2.4 Merumuskan Masalah

Dalam tahapan ini masalah yang terjadi dalam perusahaan diidentifikasi lebih lanjut yaitu :

1. Mencari parameter apa saja yang diperlukan untuk menyempurnakan sistim purna jual melalui metode QFD.
2. Menentukan variabel utama untuk dianalisa tingkat kepentingannya agar tercapai kepuasan pelanggan .

3.2.5 Menetapkan Tujuan

Tujuan yang dimaksud dalam penelitian akan merupakan jawaban dari perumusan masalah yang ada yaitu:

1. Menemukan parameter sistim purna jual melalui QFD.
2. Menganalisis variabel utama proses dan kontrol yang diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan .

3.2.6 Pengumpulan Data

Ada dua jenis data yang akan dikumpulkan yaitu data umum seperti data perusahaan dan kondisi internalnya serta data khusus yaitu data yang berhubungan dengan olah rumah kualitas QFD. Contohnya data prioritas keinginan pelanggan. Melalui kerja sama dengan pihak marketing, keinginan pelanggan akan didata dan distratifikasi agar dapat mewakili suara yang tepat dengan survey kepada pengguna jasa pelayanan purna jual.

3.2.7 Pengolahan Data

Hal pertama dalam mencari ada adalah data tentang keinginan pelanggan. Merumuskan apa kriteria keinginan pelanggan mengambil dari teori tentang quality in servis pada landasan teori sebelumnya. Lalu dibuatkan suatu bentuk survey yang disebarakan pada seluruh pelanggan dalam scope penelitian untuk mendapatkan data persepsi keinginan pelanggan menurut ranking yang dipersepsi oleh mereka. Secara internal team juga melakukan penilaian yang sama. Data yang diperoleh akan diolah dan dibuktikan secara statistik tentang hipotesis asosiatifnya lalu dilakukan proses penilaian pararel pembagian kriteria sesuai metode pertanyaan positive dan negative pada Kano Model. Setelah itu matrifikasi rumah kualitas QFD dalam diskusi dengan tim pakar. Dilanjutkan dengan memasuki tiga langkah utama pembangunan rumah kualitas QFD, berupa kunci karakteristik kritis, lalu kunci proses pelayanan dan diakhiri dengan kunci variable proses.

3.2.8 Analisis

Dari ketiga rumah kualitas yang telah terbentuk, dapat dilakukan prioritas seleksi bagi parameter dengan melihat melalui pareto berdasarkan score yang didapat. Sehingga analisa dapat diambil dan difokuskan. Pada tahapan ini akan terlihat dimana kebutuhan perbaikan sistim purna jual dan apa parameternya.

3.2.9 Kesimpulan dan Saran

Adalah keluarnya suatu parameter sistim purna jual sebagai usulan kepada management perusahaan terhadap sistim purna jual yang dapat dikembangkan berdasarkan tingkat prioritas yang pada akhirnya diharapkan dapat menjawab keinginan pelanggan dan mencapai kepuasan yang berefek pada keuntungan perusahaan.