

Analisa kepuasan peserta untuk peningkatan kualitas pelatihan dengan metode Servqual dan *Quality Function Deployment*. Studi kasus Perusahaan Reasuransi

(Satisfaction analysis for training quality improvement using Servqual and Quality Function Deployment method: Case in Reassurance Company)

Zarica Halimmah

Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta

Corresponding author: zaricahalimmah@gmail.com

Received 28 July 2020, Revised 5 March 2021, Accepted 13 July 2021, Published 30 November 2021

Abstract. *PT. Reinsurance Indonesia Utama (Persero) is the first reinsurance company of the government (BUMN). As a company that is very concerned about their employees, PT. Reinsurance Indonesia Utama (Persero) intensively held some training for their employee. But unfortunately, there is no evaluation regarding the satisfaction of the participants. This research was conducted to determine the level of participant satisfaction using the ServQual method and proceed with using the Importance-Performance Analysis (IPA) method to determine the attributes that need improvement. After knowing the attributes that need improvement, the research continuing with QFD method to find out the improvement efforts that need to be done. The questionnaire was used as a data collection method and involved 70 respondents from PT. Reinsurance Indonesia Utama (Persero). The results of ServQual method showed that all attributes tested were negative. This indicates that the services provided have not satisfied the participants. The study continued with the IPA method and obtained 5 attributes in quadrant A that needed improvement. The five attributes are then spelt out in the HOQ matrix and obtained 6 technical responses as the company's response to the participants' needs.*

Keywords: *reassurance, training, Servqual, Importance-Performance Analysis, Quality Function Deployment.*

Abstrak. PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) merupakan perusahaan Reasuransi pertama di bawah naungan pemerintah (BUMN). Sebagai perusahaan yang sangat memperhatikan karyawannya PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) secara intens mengadakan pelatihan. Namun sayangnya, belum terdapat evaluasi mengenai kepuasan para peserta. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta dengan menggunakan metode ServQual dan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut yang memerlukan perbaikan. Setelah diketahui atribut yang memerlukan perbaikan dilanjutkan dengan menggunakan metode QFD untuk upaya perbaikan yang perlu dilakukan. Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dan melibatkan 70 responden yang seluruhnya merupakan karyawan PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero). Hasil penelitian menggunakan metode ServQual didapatkan seluruh atribut yang diujikan bernilai negatif. Hal tersebut menandakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan peserta. Penelitian dilanjutkan dengan metode IPA dan didapatkan 5 atribut pada kuadran A yang memerlukan perbaikan. Kelima atribut tersebut selanjutnya dijabarkan dalam matriks HOQ dan didapatkan 6 respon teknis sebagai jawaban perusahaan terhadap kebutuhan peserta.

Kata kunci: *reasuransi, pelatihan, ServQual, Importance-Performance Analysis, Quality Function Deployment.*

1. Pendahuluan

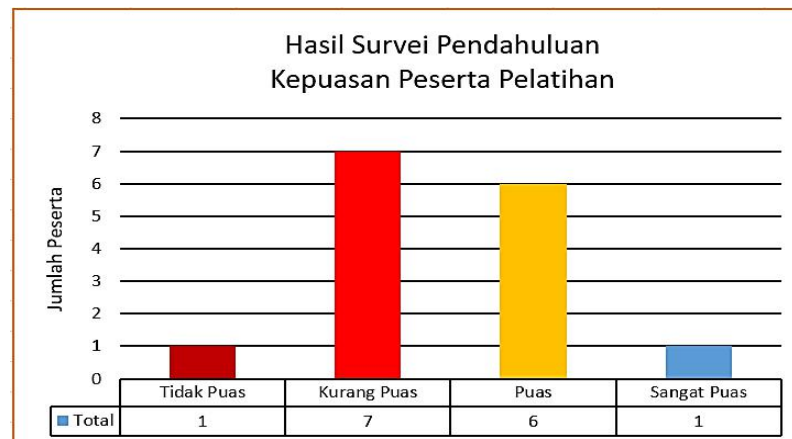
BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan suatu badan usaha yang tidak asing bagi masyarakat Indonesia terutama para pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UU No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Negara adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang Reasuransi dan telah menjadi bagian dari BUMN sejak tahun 2015.

PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) tetap harus menjaga dan meningkatkan kualitas disemua aspek. Salah satu indikator kualitas suatu perusahaan adalah kepuasan pelanggan, oleh karena itu harapan dan persepsi mereka harus diperhatikan sebagai faktor utama untuk menentukan kualitas (Nasser et al., 2012).

Tidak hanya dengan pelanggan, Sumber Daya Manusianya (SDM) juga memiliki pengaruh ke seluruh kinerja perusahaan (Jayanthi and Cahyana, 2014) maka dari itu, persepsi dan ekspektasi dari karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) juga perlu diperhatikan karena merupakan salah satu indikator kepuasannya. Mengingat hal tersebut PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) telah mengadakan beberapa program dan kebijakan guna meningkatkan kepuasan dan juga kualitas karyawannya.

Namun PT. Reasuransi Indonesia Utama (Persero) belum memiliki alat evaluasi pelatihan ataupun mengadakan evaluasi mengenai kepuasan peserta pelatihan dan menyebabkan ketiadaan data mengenai hal-hal yang menjadi kekurangan pada pelatihan ataupun tingkat kepuasan pesertanya. Tingkat kepuasan peserta dianggap penting untuk diketahui karena dapat memberikan informasi mengenai keberhasilan suatu pelatihan dan kebutuhan pelatihan tersebut.

Untuk itu dilakukan penelitian mengenai kepuasan peserta dengan data titik acuan berupa penilaian kepuasan pelayanan pelatihan 15 peserta yang berasal dari setiap divisi di PT. Reasuransi Indonesia Utama. Gambar 1 menampilkan 15 data hasil survei kepuasan peserta seperti berikut ini.



Gambar 1 Hasil Survei Pendahuluan

Sumber: Pengolahan Data Primer (2020)

Gambar 1 menunjukkan terdapat beberapa peserta yang merasa tidak puas dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan pelatihan. Dan karenanya perlu diadakan sebuah penelitian secara detail mengenai kepuasan peserta, penyebab ketidakpuasaan itu sendiri dan juga penanganannya.

2. Metode

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan beberapa metode yaitu kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Sedangkan untuk mencapai tujuan digunakan beberapa metode yaitu:

Metode ServQual

Metode Servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Kesumajayansyah dan Yuwono, 2014). Selain itu diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan (*Service quality*), metode Servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, Servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik (Kholil dan Hanifah, 2014). Tabel 1 merupakan hasil perhitungan GAP dengan menggunakan metode ServQual.

Tabel 1 Hasil perhitungan ServQual

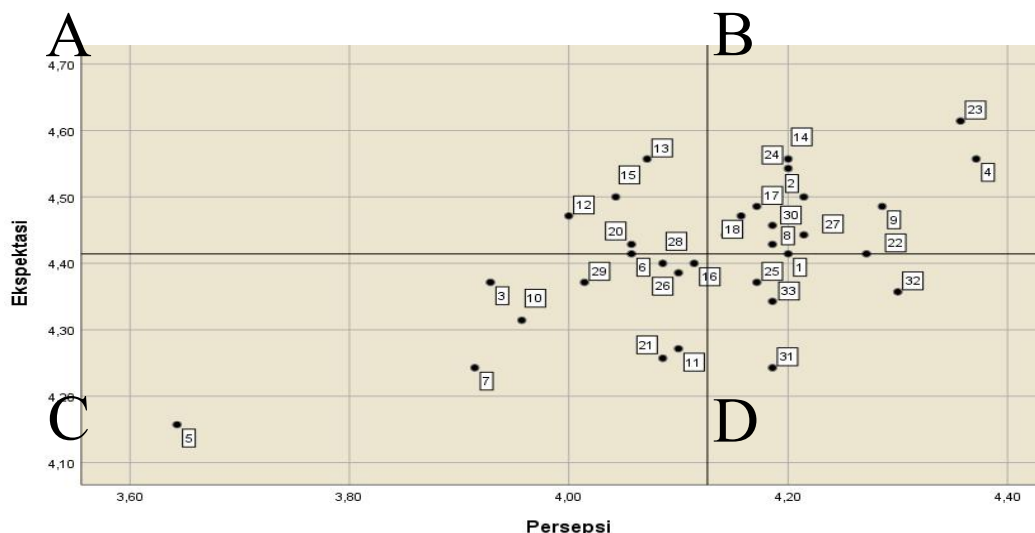
No. Atribut	Persepsi	Ekspektasi	GAP
A1	4,20	4,41	-0,21
A2	4,21	4,50	-0,29
A3	3,93	4,37	-0,44
A4	4,37	4,56	-0,19
A5	3,64	4,16	-0,51
A6	4,06	4,41	-0,36
A7	3,91	4,24	-0,33
A8	4,19	4,43	-0,24
A9	4,29	4,49	-0,20
A10	3,96	4,31	-0,36
A11	4,10	4,27	-0,17
B1	4,00	4,47	-0,47
B2	4,07	4,56	-0,49
B3	4,20	4,56	-0,36
B4	4,04	4,50	-0,46
B5	4,11	4,40	-0,29
C1	4,17	4,49	-0,31
C2	4,16	4,47	-0,31
C3	4,14	4,44	-0,30
D1	4,06	4,43	-0,37
D2	4,09	4,26	-0,17
D3	4,27	4,41	-0,14
D4	4,36	4,61	-0,26
D5	4,20	4,54	-0,34
D6	4,17	4,37	-0,20
D7	4,10	4,39	-0,29
D8	4,21	4,44	-0,23
D9	4,09	4,40	-0,31
D10	4,01	4,37	-0,36
E1	4,19	4,46	-0,27
E2	4,19	4,24	-0,06
E3	4,30	4,36	-0,06
E4	4,19	4,34	-0,16

Sumber: Pengolahan Data Primer (2020)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

Selanjutnya data tersebut diolah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan (Dharmawan, 2014).

Penggunaan metode IPA memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode Servperf dan Servqual karena memiliki keterkaitan dengan kepentingan item dan terlebih lagi metode IPA dapat diplot secara grafis sehingga lebih mempermudah dalam penyajian datanya (Wong et al., 2011). Hasil analisa dengan menggunakan metode IPA dapat dilihat pada Gambar 2, deskripsi hasil analisa atribut disajikan pada Tabel 2.



Gambar 2 Hasil Analisa IPA

Sumber: Pengolahan Data (2020)

Tabel 2 Deskripsi hasil analisa IPA

No. atribut	Atribut
Kuadran A	
A6	Ketersediaan dan kebersihan toilet
B1	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)
B2	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman
B4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan
D1	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan
Kuadran B	
A1	Fasilitas peralatan ruang kelas materi (LCD, lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)
A2	Jumlah fasilitas (komputer, laptop, diktat, dll) yang memadai
A4	Fasilitas ibadah yang bersih dan cukup
A8	Pencahayaan dan Suhu tempat pelatihan sesuai
A9	Kebersihan ruang pelatihan
B3	Instruktur menguasai materi pelatihan
C1	Kehadiran staf, instruktur atau penyedia pelatihan tepat waktu
C2	Kesigapan/kecepatan staf, instruktur atau penyedia pelatihan dalam memenuhi kebutuhan peserta pelatihan
C3	Kesigapan/kecepatan staf, instruktur atau penyedia pelatihan dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan peserta
D3	Kualitas atau mutu menu dan variasi hidangan snack atau makanan
D4	Keamanan fasilitas dan gedung pelatihan

No. atribut	Atribut
D5	Perasaan aman dan nyaman selama pelatihan
D8	Trainer atau penyedia pelatihan memiliki kemampuan yang diharapkan sesuai dengan standart perusahaan
E1	Kemampuan staf instruktur berkomunikasi dengan peserta
Kuadran C	
A3	Ketersediaan dan jumlah trainer sesuai dengan jumlah trainee
A5	Ketersedian tempat parkir
A7	Tempat pelatihan tidak bising
A10	Kerapian aset dan tata ruang
A11	Fasilitas kehadiran/ absen trainee
B5	Ketepatan teknik dan metode pengajaran (diskusi, role play, dll) yang menarik dan sesuai
D2	Kedisiplinan waktu makan dan coffee break
D7	Trainer atau penyedia pelatihan mampu memberikan informasi yang tepat dan jelas
D9	Ketersediaan informasi pengadaan pelatihan sebelum pelaksanaan pelatihan
D10	Trainer atau penyedia bersikap mendidik dan mengayomi terhadap peserta
Kuadran D	
D6	Konsisten terhadap peraturan yang telah ditetapkan
E2	Ketersediaan waktu tanya jawab
E3	Kesopanan dan keramahan staftrainer dalam menjawab atau merespon peserta
E4	Keluhan dan saran yang ditanggapi dengan baik

Sumber: Pengolahan Data Primer

Quality Function Deployment (QFD)

QFD merupakan suatu metode yang digunakan perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen (Lukmanasari dan Riandadari, 2019; Rabathi et al., 2019). Salah satu alat yang digunakan pada metode QFD yang digunakan pada penelitian kali ini adalah matriks rumah kualitas (*House of Quality*).

Matriks HOQ merupakan gabungan dari tingkat kepentingan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan, target jasa pesan antar, rasio perbaikan kualitas, matriks korelasi antara kepentingan pelanggan dan parameter teknis, dan matriks *trade off* (Tyasdel, 2015). Berikut ini merupakan tahapan pembuatan HOQ:

➤ Deskripsi kebutuhan pelanggan (*voice of customer*)

Kebutuhan peserta berasal dari kuadran A hasil analisa IPA, Tabel 3 merupakan kebutuhan peserta:

Tabel 3 Kebutuhan Peserta

Kuadran	No. Atribut	Atribut
A	A6	Ketersedian dan kebersihan toilet
A	B1	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)
A	B2	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman
A	B4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan
A	D1	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan

➤ Deskripsi respon teknis

Respon teknis merupakan jawaban perusahaan terhadap kebutuhan peserta. Tabel 4 merupakan respon teknis yang diberikan perusahaan:

Tabel 4 Respon Teknis

No.	Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis
1.	Ketersedian dan kebersihan toilet	Menempatkan petugas kebersihan Melakukan pengecekan secara berkala Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas
2.	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)	Melakukan <i>briefing</i> terhadap penyedia pelatihan dan <i>trainer</i> Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas
3.	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman	Melakukan <i>briefing</i> terhadap penyedia pelatihan dan <i>trainer</i> Memperketat pemilihan penyedia <i>training</i> ataupun <i>trainer</i>
4.	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan	Melakukan pengecekan secara berkala Melakukan <i>briefing</i> terhadap penyedia pelatihan dan <i>trainer</i> Memperketat pemilihan penyedia <i>training</i> ataupun <i>trainer</i>
5.	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan	Melakukan <i>briefing</i> terhadap penyedia pelatihan dan <i>trainer</i> Menempatkan tim dari perusahaan

- Hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan respon teknis

Hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan respon teknis perusahaan diperoleh dengan melakukan wawancara dan diskusi dengan pihak perusahaan. Gambar 3 menunjukkan hubungan antara kebutuhan peserta dengan respon teknis yang diberikan perusahaan.

Kebutuhan Pelanggan Respon Teknis	Menempatkan petugas kebersihan	Melakukan pengecekan secara berkala	Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas	Melakukan briefing terhadap penyedia pelatihan dan trainer	Memperkuat pemilihan penyedia training ataupun trainer	Menempatkan tim di perusahaan
Ketersediaan dan kebersihan toilet	● 9	● 9	○ 3			
Kemudahan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)			● 9	● 9		
Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman		△ 1		● 9	● 9	
Instruktur menguasai situasi selama pelatihan				● 9	○ 3	
Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan				● 9		● 9

Gambar 3 Hubungan antara kebutuhan peserta dengan respon teknis

- Hubungan antar respon teknis

Selanjutnya mencari hubungan antar respon teknis melalui wawancara dengan perusahaan seperti pada Gambar 4.

[illegible]

Gambar 4 Hubungan Antar Respon Teknis

➤ Penentuan nilai target

Penentuan nilai target dilakukan untuk mengetahui tingkat *urgency* suatu kebutuhan peserta yang didiskusikan dengan perusahaan. Tabel 5 merupakan hasil penentuan nilai target.

Tabel 5 Penentuan Nilai Target

No.	Kebutuhan Pelanggan	Nilai Target
1	Ketersediaan dan kebersihan toilet	4
2	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)	3
3	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman	4
4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan	4
5	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan	4

➤ Penentuan rasio perbaikan

Penentuan rasio perbaikan dilakukan dengan cara membagi nilai target yang diberikan perusahaan dengan derajat kepuasan para peserta. Tabel 6 merupakan hasil perhitungan rasio perbaikan setiap atribut.

Tabel 6 Rasio Perbaikan Atribut

No.	Kebutuhan Pelanggan	Nilai Target	Kinerja (Persepsi)	Rasio Perbaikan
1	Ketersediaan dan kebersihan toilet	4	4,06	0,985
2	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)	3	4,00	0,75
3	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman	4	4,07	0,983
4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan	4	4,04	0,99
5	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan	4	4,06	0,985

➤ Penentuan bobot atribut

Penentuan bobot atribut digunakan untuk menentukan atribut yang memerlukan prioritas. Pada perhitungan bobot atribut diperlukan juga *Sales Point* yang didapatkan dari hasil diskusi dengan perusahaan. Tabel 7 merupakan hasil perhitungan bobot atribut.

Tabel 7 Bobot Atribut Jasa

No.	Kebutuhan Pelanggan	<i>Sales Point</i>	Kualitas Pelayanan (Ekspektasi)	Rasio Perbaikan	Bobot
1	Ketersediaan dan kebersihan toilet	1,2	4,41	0,985	5,21
2	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)	1,5	4,50	0,75	5,06
3	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman	1,5	4,37	0,983	6,44
4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan	1,2	4,56	0,99	5,42
5	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan	1,2	4,16	0,985	4,92

➤ Normalisasi bobot

Normalisasi bobot dimaksudkan untuk mempermudah penentuan atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki atau untuk dikembangkan. Tabel 8 memuat hasil normalisasi bobot setiap atribut.

Tabel 8 Hasil Normalisasi Bobot atribut

No.	Kebutuhan Pelanggan	Bobot	Normalisasi Bobot
1	Ketersediaan dan kebersihan toilet	5,21	19,26
2	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)	5,06	18,71
3	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman	6,44	23,80
4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan	5,42	20,04
5	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan	4,92	18,19

➤ Nilai kepentingan absolut dan relatif

Selain atribut jasa, respon teknis yang menjadi prioritas juga perlu untuk diketahui. Terdapat 2 nilai respon teknis yaitu nilai absolut yang didapat dari hasil perkalian setiap hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan peserta dan kepentingan relatif yang didapat dengan cara membagi nilai kepentingan absolut dengan total nilai absolut dan dikalikan 100%. Tabel 9 memuat hasil perhitungan kedua nilai tersebut:

Tabel 9 Nilai Absolut dan Kepentingan Relatif

No	Respon teknis	Nilai Absolut	Kepentingan Relatif
1	Menempatkan petugas kebersihan	9	10,23 %
2	Melakukan pengecekan secara berkala	10	11,36 %
3	Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas	12	13,64 %
4	Melakukan <i>briefing</i> terhadap penyedia pelatihan dan <i>trainer</i>	36	40,9 %
5	Memperketat pemilihan penyedia <i>training</i> ataupun <i>trainer</i>	12	13,64 %
6	Menempatkan tim dari perusahaan	9	10,23 %

3. Hasil dan Pembahasan

Perhitungan dengan menggunakan metode ServQual

Hasil yang didapatkan dari perhitungan dengan metode ServQual adalah seluruh atribut jasa memiliki nilai GAP negatif hal tersebut menandakan ketidakpuasan para peserta pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut yang memiliki nilai GAP negatif paling besar atau atribut yang paling tidak memuaskan peserta adalah atribut A5 yaitu **Ketersediaan Tempat Parkir** dengan nilai negatif sebesar **-0,51**. Sebaliknya terdapat dua atribut yang memiliki nilai GAP negatif terendah (**-0,06**) adalah atribut E2 yaitu **Ketersediaan Waktu Tanya Jawab** dan E3 yaitu **Kesopanan dan Keramahan Staf Trainer Dalam Menjawab atau Merespon Peserta**.

Analisis IPA

Dari hasil analisa IPA atribut dibagi menjadi 4 kelompok sesuai dengan tingkat persepsi dan ekspektasi yang diberikan peserta dan didapatkan 5 atribut yang masuk kedalam kuadran A atau kuadran prioritas. Tabel 10 memuat atribut yang termasuk dalam kuadran A.

Tabel 10 Atribut kuadran A

No. Atribut	Atribut
A6	Ketersediaan dan kebersihan toilet
B1	Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)
B2	Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman
B4	Instruktur menguasai situasi selama pelatihan
D1	Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan

Perancangan HOQ

Gambar merupakan bentuk keseluruhan dari matriks rumah kualitas (*House of Quality*)

Kebutuhan Pelanggan	Respon Teknis						Nilai Target	Tingkat Kapasitas Pelanggan	Rasio Perbaikan	Sales Point	Bobot	Normalisasi Bobot
	Menempatkan petugas kebersihan	Melakukan pengecekan secara berkala	Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas	Melakukan briefing terhadap penyedia pelatihan dan trainer	Memperketat pemilihan penyedia training ataupun trainer	Menempatkan tim dari perusahaan						
Ketersediaan dan kebersihan toilet	● 9	● 9	○ 3				4	4,06	0,985	1,2	5,21	19,26
Kendala penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)			● 9	● 9			3	4,00	0,75	1,5	5,06	18,71
Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman		△ 1		● 9	● 9		4	4,07	0,983	1,5	6,44	23,8
Instruktur menguasai situasi selama pelatihan				● 9	○ 3		4	4,04	0,99	1,2	5,42	20,04
Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan				● 9		● 9	4	4,06	0,985	1,2	4,92	18,19
Kepentingan Absolut	9	10	12	36	12	9						
Kepentingan Relatif	10,23 %	11,36 %	13,64 %	40,90 %	13,64 %	10,23 %						

Gambar 5 House of Quality (HOQ)

➤ Deskripsi kebutuhan pelanggan (*voice of customer*)

Atribut yang menjadi kebutuhan pelanggan (*voice of customer*) dipilih dari kuadran A pada hasil analisa dengan menggunakan metode IPA hal ini disebabkan, atribut yang berada di kuadran A adalah atribut yang dianggap penting oleh peserta tetapi memiliki performa yang belum memuaskan sehingga perlu dilakukan perbaikan.

➤ Deskripsi respon teknis

Berikut ini merupakan penjabaran respon yang diberikan perusahaan:

• Menempatkan petugas kebersihan

Menempatkan petugas kebersihan baik dikamar mandi maupun di sekitar tempat pelatihan agar saat diadakannya pelatihan kebersihan kamar mandi tetap terjaga karena proses pembersihan dapat dilakukan lebih cepat. Sama hal nya dengan kebersihan kamar mandi, penempatan petugas kebersihan disekitar tempat pelatihan juga akan mempercepat proses merapikan tempat tersebut.

• Melakukan pengecekan secara berkala

Melakukan pengecekan secara berkala terhadap beberapa fasilitas dan materi program berguna untuk mengetahui keadaan, kesiapan ataupun kesesuaian fasilitas dan materi yang akan digunakan untuk pelatihan agar siap digunakan saat pelatihan.

• Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas

Untuk memudahkan pengoperasian fasilitas perusahaan seperti LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan dan juga akan berdampak pada penghematan waktu persiapan karena trainer dan staff pelatihan tidak akan kesulitan dalam menggunakan fasilitas perusahaan.

• Melakukan briefing terhadap penyedia pelatihan dan trainer

Melakukan briefing dengan pihak penyedia dan trainer sangat berguna untuk memberikan informasi penting mengenai peserta, fasilitas, metode pengajaran ataupun modul pengajaran agar tidak terjadi misscom antara pihak penyedia pelatihan dengan pihak perusahaan. Hal ini juga akan mempengaruhi sikap ataupun cara trainer dalam menghadapi peserta.

• Memperketat pemilihan penyedia training ataupun trainer

Memperketat pemilihan trainer berguna agar kualitas pelatihan yang diadakan perusahaan terus terjaga dan bahkan meningkat. Hal ini juga akan mempengaruhi ketertarikan peserta terhadap pelatihan yang akan diadakan.

- **Menempatkan tim dari perusahaan**

Menempatkan tim perusahaan di sekitar tempat pelatihan untuk memastikan kesesuaian modul pelatihan, membantu trainer yang kesulitan dalam menggunakan fasilitas, memastikan waktu untuk coffee break, istirahat ataupun selesainya pelatihan dapat dilakukan tepat waktu, memastikan semua peserta mengisi daftar hadir, memastikan sterilisasi tempat pelatihan dari karyawan yang bukan peserta untuk menjaga ketentraman, memantau jalannya pelatihan ataupun isi dari pelatihan

- Hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan respon teknis
Gambar 6 merupakan matriks yang dimaksud dengan hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan peserta.

Respon Teknis Kebutuhan Pelanggan	Menempatkan petugas kebersihan	Melakukan pengecekan secara berkala	Membuat SOP mengenai penggunaan fasilitas	Melakukan briefing terhadap penyedia pelatihan dan trainer	Memperketat pemilihan penyedia training ataupun trainer	Menempatkan tim dari perusahaan
Ketersediaan dan kebersihan toilet	● 9	● 9	○ 3			
Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan)			● 9	● 9		
Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman		△ 1		● 9	● 9	
Instruktur menguasai situasi selama pelatihan				● 9	○ 3	
Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan				● 9		● 9

Gambar 6 Hubungan antara kebutuhan peserta dengan respon teknis.

Terdapat tiga macam hubungan antara kebutuhan peserta dengan respon teknis dan ketiga juga memiliki nilai yang berbeda yaitu:

- ✓ Hubungan kuat (*strong*): bobot 9 disimbolkan (●)
- ✓ Hubungan sedang (*moderate*): bobot 3 disimbolkan (○)
- ✓ Hubungan lemah (*weak*): bobot 1 disimbolkan (△)

Nilai yang didapat dari hubungan ini akan mempengaruhi nilai absolut ataupun kepentingan relatif pada tahap selanjutnya.

- Hubungan antar respon teknis

Sama hal nya dengan hubungan antara kebutuhan peserta dengan respon teknis. Antara respon teknis satu dengan yang lain juga perlu diketahui hubungannya agar tidak ada respon teknis yang saling berbenturan dan merugikan satu sama lain. Terdapat 4 macam hubungan respon yaitu sebagai berikut:

- ✓ ++ : Hubungan kuat positif
- ✓ + : Hubungan positif
- ✓ ▼ : Hubungan kuat negatif
- ✓ - : Hubungan negatif

- Analisa *Planning* Matriks

Planning matriks memiliki beberapa bagian. Gambar 7 merupakan *Planning* matriks hasil dari perhitungan sebelumnya:

Nilai Target	Tingkat Kepuasan Pelanggan	Rasio Perbaikan	Sales Point	Bobot	Normalisasi Bobot
4	4,06	0,985	1,2	5,21	19,26
3	4,00	0,75	1,5	5,06	18,71
4	4,07	0,983	1,5	6,44	23,8
4	4,04	0,99	1,2	5,42	20,04
4	4,06	0,985	1,2	4,92	18,19

Gambar 7 Planning Matriks

Berikut merupakan penjabaran dari masing-masing bagian pada *Planning* matriks:

- **Nilai target**

Kolom nilai target berisi nilai yang melambangkan tingkat kepentingan perbaikan kebutuhan peserta. Berdasarkan hasil diskusi dengan perusahaan didapat 4 kebutuhan peserta memiliki nilai 4 (sangat penting untuk diperbaiki) dan 1 kebutuhan peserta yaitu Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan) yang memiliki nilai 3 (penting untuk diperbaiki).

- **Tingkat kepuasan pelanggan**

Kolom tingkat kepuasan pelanggan berisi data nilai persepsi peserta terhadap pelayanan yang didapatkan dari hasil pengolahan jawaban kuesioner. Kebutuhan pelanggan yang memiliki nilai persepsi terbesar adalah Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman. Dan kebutuhan pelanggan yang memiliki nilai persepsi terendah adalah Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan).

- **Rasio perbaikan**

Rasio perbaikan didapatkan dari hasil pembagian nilai target dengan tingkat kepuasan peserta. Rasio perbaikan berfungsi sebagai tolak ukur usaha yang dibutuhkan agar tujuan perbaikan tersebut tercapai. Atribut yang memiliki rasio perbaikan terbesar adalah Instruktur menguasai situasi selama pelatihan dan atribut yang memiliki rasio perbaikan terkecil adalah Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan).

- **Sales point**

Berisikan nilai hasil diskusi dengan perusahaan mengenai kemampuan atribut tersebut memenuhi keinginan peserta. Untuk atribut Ketersedian dan kebersihan toilet, Instruktur menguasai situasi selama pelatihan, dan Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan memiliki sales point sebesar 1,2 (titik pelayanan menengah). Untuk atribut Keandalan penyedia pelatihan/trainer dalam menggunakan fasilitas pelatihan (LCD, laptop atau komputer, aplikasi penunjang pelatihan) dan Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman memiliki sales point sebesar 1,5 (titik pelayanan tinggi).

- **Bobot**

Kolom bobot berisikan nilai hasil perkalian antara Ekspektasi peserta, rasio perbaikan dan sales point. Dan nilai yang dihasilkan mewakili tingkat prioritas kebutuhan pelanggan yang sebaiknya diperbaiki. Atribut yang memiliki nilai bobot tertinggi adalah Rangkaian materi yang diberikan bermutu sesuai dengan sasaran program dan perkembangan zaman yaitu sebesar 6,44. Dan atribut yang memiliki nilai bobot terendah adalah Kedisiplinan waktu penyelenggaraan pelatihan yaitu sebesar 4,92.

- **Normalisasi bobot**

Kolom normalisasi bobot berisikan hasil normalisasi nilai bobot pada kolom sebelumnya dengan cara membagi bobot atribut dengan total bobot dan dikalikan dengan 100.

- **Analisa Nilai Kepentingan**

Nilai kepentingan menunjukkan tingkat kepentingan (prioritas) suatu respon teknis. Dari hasil pengolahan data didapatkan respon teknis Melakukan briefing terhadap penyedia pelatihan dan trainer dengan nilai 40,9%, hal tersebut menandakan bahwa respon teknis tersebut membutuhkan perhatian lebih untuk dilakukan dan mempunyai dampak kepada hampir seluruh kebutuhan pelanggan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menggunakan metode ServQual didapatkan seluruh atribut yang diujikan bernilai negatif. Hal tersebut menandakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan peserta. Penelitian dilanjutkan dengan metode IPA dan didapatkan lima atribut pada kuadran A yang memerlukan prioritas perbaikan. Kelima atribut tersebut selanjutnya dijabarkan dalam matriks HOQ dan didapatkan enam respon teknis sebagai jawaban perusahaan terhadap kebutuhan peserta.

Referensi

- Dharmawan, A. (2014). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual , Importance Performance Analysis, dan *Quality Function Deployment* Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya, *J. Manaj. Teor. dan Terap.*, Vol. 7, No. 3, pp. 207-224.
- Jayanthi, Y.D. dan Cahyana, A. (2014). Pengaruh Hasil Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Balai Pelatihan Manajerial PT. KAI Bandung, *J. Pendidik. Luar Sekol.*, Vol. 10, No. 2, pp. 1-12.
- Kesumajayansyah, H. dan Yuwono, M.A.B. (2014). Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Sf Digital Photo Service, *SINERGI*, Vol. 18, No. 1, pp. 39-46.
- Kholil, M. dan Hanifah, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Klaim Berdasarkan Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. AJC Menggunakan Metode Service Quality, *J. Ilm. Tek. Ind.*, Vol. 2, No. 2, pp. 75–82.
- Lukmanasari, D. dan Riandadari, D. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel Dengan Metode QFD (Quality Function Deployment) di PT. Citra Cakra Persada Honda Jemursari, *J. Pendidik. Tek. Mesin*, Vol. 8, No. 1, pp. 103-110, 2019.
- Nasser, S., Hassan, J., and Kazem, R. (2012). Evaluating Training Services of Maritime Training Centers Using SURVQUAL Model, *J. Persian Gulf (Marine)*, Vol. 3, No. 10, pp. 27-36.
- Rabathi, S. R., Yunanto, D. A., Bustomy, A. Y., & Hasibuan, S. (2019). Aviation Security Training Design Using Quality Function Deployment. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4, 383-388.
- Tyasdela, A.A.P.C., Satriawan, I.K., dan Wiranatha, A.A.P.A.S.W. (2015). Penerapan Metode Quality Function Deployment Dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pesan Antar Pizza (Studi Kasus pada S2 Pizza, Bali), *J. Rekayasa dan Manaj. Agroindustri*, Vol. 3, No. 3, pp. 143-154.
- Wong, M.S., Hideki, N., and George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services, *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.*, Vol. 6, No. 2, pp. 17-30, 2011.