

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Dari pengolahan data yang telah ditetapkan diatas setelah dimasukkan kedalam aplikasi, kemudian dilakukan analisa untuk setiap tahap analisa matrik QFD. Selanjutnya dapat diperoleh kesimpulan seperti terlihat pada keterangan priority score berikut.

6.1.1 Parameter temuan sistim purna jual menurut QFD

A. Parameter utama Sistim Servis purna jual produk forklift adalah :

1. Sistim komunikasi dengan pelanggan priority score 674
2. SOP terdokumentasi & terimplementasi priority score 442
3. Mobilitas Jasa Servis priority score 323
4. Sistim pendukung sourcing part priority score 289
5. Infrastruktur pendukung servis priority score 207
6. Sistim Inventory part priority score 178

B. Parameter utama Proses pelayanan purna jual forklift adalah :

1. Data unit pelanggan berbasis IT priority score 266
2. Multi sourcing dan lokalisasi part priority score 218
3. Media komunikasi dengan pelanggan priority score 176
4. Mapping penyebaran pelanggan priority score 174
5. Rekanan servis di cabang priority score 168
6. Persiapan SDM priority score 164

C. Parameter variabel task dan kontrol adalah :

1. Bank data servis terintegrasi priority score 274

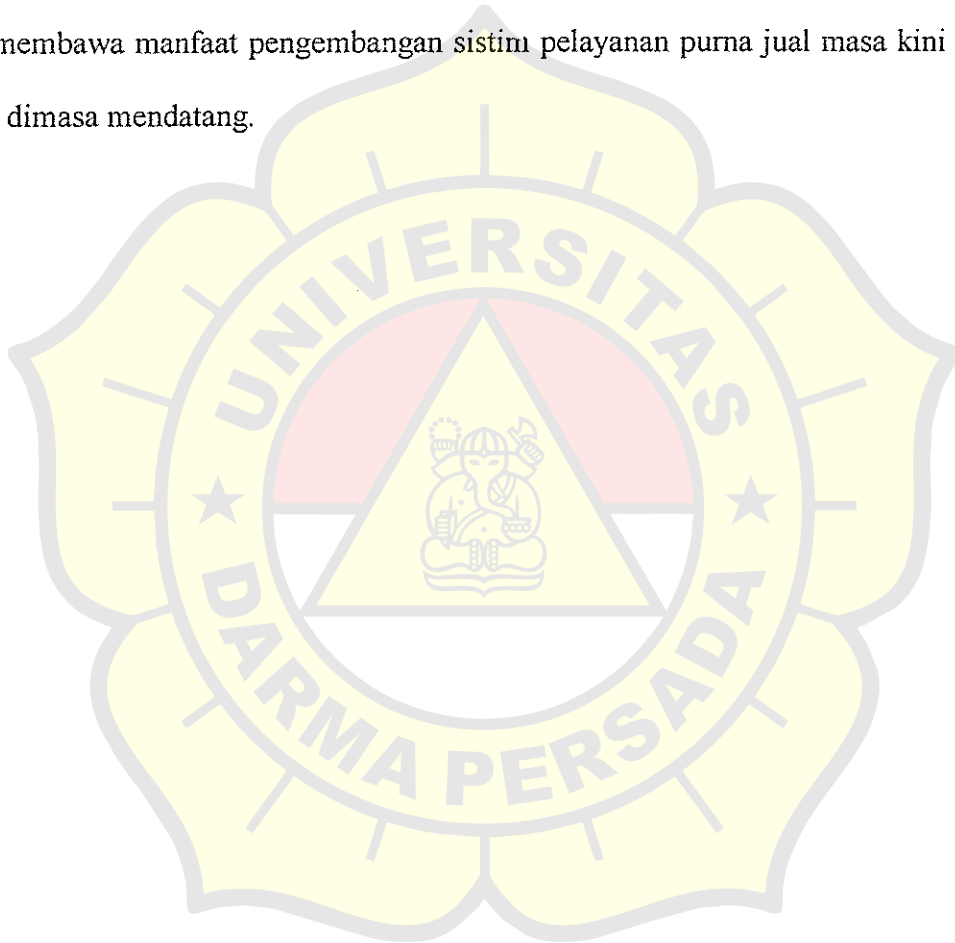
- | | |
|--|--------------------|
| 2. Infrastruktur IT tersedia | priority score 234 |
| 3. Jalur komunikasi multi media kepada pelanggan | priority score 224 |
| 4. Kontrol, part demand dan akurasi | priority score 206 |
| 5. Ratio jumlah cabang dibanding dengan pelanggan | priority score 204 |
| 6. Koneksi web site dan internet untuk akses pelanggan | priority score 168 |

6.1.2 Temuan Variabel Utama QFD

1. Hasil uji coba menunjukkan bahwa model analisis dapat diterapkan dalam proses pengembangan pelayanan yang memiliki kualitas servis yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, karena setiap kemungkinan perubahan permintaan/ kebutuhan konsumen sudah dapat diantisipasi dengan cepat, artinya untuk setiap perubahan permintaan / kebutuhan konsumen pasti akan menyebabkan perubahan tingkat relasi antara faktor faktor rancangan pelayanan, perencanaan proses & pengendalian, dan hal ini bisa dilakukan dengan mempergunakan tool / model ini.
2. Degree of Importance, Our Company Rating, Planned level akan berpengaruh dalam mendapatkan urutan prioritas dalam penetapan isue kualitas. (Evaluasi Konsumen)
3. Tingkat keterkaitan relasi dalam matrik relasi dan tingkat keterkaitan korelasi dalam matrik korelasi akan mempengaruhi faktor faktor rancangan pelayanan, perencanaan servis, perencanaan proses & pengendalian.
4. Dari uraian dan penjelasan yang disebutkan diatas, terlihat jelas bahwa kinerja sistem mempunyai dampak yang besar terhadap kepuasan konsumen
5. Peluang terbaik untuk perbaikan kinerja sistem adalah pada saat dilakukannya perancangan pelayanan, perencanaan proses dan proses kontrol dan variabel.

6.2 SARAN

Untuk lebih meningkatkan aplikasi model ini sangatlah tepat, jika data entry dapat juga dilakukan dari sumber database lainnya, karena bagaimanapun juga data yang menyangkut dengan faktor Customer Requirement, Service Requirement, Process Planning Factors, & Control Factors adalah bagian keseluruhan dalam suatu sistem Manajemen Terpadu. Dengan adanya matrik QFD ini, perusahaan dapat dengan cepat mengantisipasi perubahan keinginan pelanggan dan mengadaptasi kedalam perubahan pelayanan yang sesuai. Semoga hal ini dapat membawa manfaat pengembangan sistim pelayanan purna jual masa kini dan perubahannya dimasa mendatang.



DAFTAR PUSTAKA

Akao , Yojii **Quality Function Deployment**, Cambridge Massachussets, Productivity Press, 1990

AMS team, **Astra Management System**, Jakarta, 2001

Arnaldo Hernandez, **Just in Time in Quality**, Prentice Hall, Ney Jersey, 1993.

Cohen, Lou, **Quality Function Deployment**, Massachussets, Addison Wesley, 1995

Creveling, CM. **Design for Six Sigma**, Prentice Hall, New Jersey, 2003.

Gulo, W , **Metodologi Penelitian**, Grasindo, Jakarta, 2002.

Joseph; Berk, Susan **Total Quality Management**, New York, Sterling Publishing Co, Inc., 1993

Kamil, Achmad , **Aplikasi QFD untuk Produk Manufaktur**, UI, Jakarta, 1996.

Peter S Pande, **Six Sigma Way**, New York, McGraw Hill, 2000

Sugiyono Dr, **Statistika Untuk Penelitian**, Bandung, Alfabeta, 2002.

UTE, **Patria Manual Book for After Sales Service**, Jakarta, 1995

Lampiran

Lampiran 1

Sumber Statistik untuk Penelitian

Tabel Nilai Rho untuk perhitungan

Korelasi Spearman Rank

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
5	1.000	-
6	0.886	1.000
7	0.786	0.929
8	0.738	0.881
9	0.683	0.833
10	0.648	0.794
12	0.591	0.777
14	0.544	0.715
16	0.506	0.665
18	0.475	0.625
20	0.450	0.591
22	0.428	0.562
24	0.409	0.537
26	0.392	0.515
28	0.377	0.496
30	0.364	0.478

Tabel t

Nilai nilai dalam distribusi t

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
α untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	0.816	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	0.765	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	0.727	1.486	2.015	2.571	3.365	4.032
6	0.718	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	0.711	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	0.706	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	0.703	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	0.700	1.372	1.812	2.228	2.764	3.165
11	0.697	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	0.695	1.356	1.782	2.178	2.681	3.055
13	0.692	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	0.691	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	0.690	1.341	1.753	2.132	2.623	2.947
16	0.689	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	0.688	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	0.688	1.330	1.733	2.101	2.552	2.878
19	0.687	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	0.687	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	0.686	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	0.686	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	0.685	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	0.685	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	0.684	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	0.684	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	0.684	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	0.683	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	0.683	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
40	0.681	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
60	0.679	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
120	0.677	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
~	0.674	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

SURVEY KEINGINAN PELANGGAN TERHADAP PURNA JUAL PATRIA

Data perusahaan

1. Nama Perusahaan :
2. Jenis Perusahaan :
3. Lokasi :

Jabatan Dalam Perusahaan

1. Nama :
2. Jabatan :

Keinginan pelanggan dalam purna jual Forklift Patria

Rangkinglah faktor-faktor berikut dengan menuliskan angka 1 untuk hal yang paling penting, angka 2 untuk terpenting yang kedua, dan seterusnya dalam pelayanan purna jual Patria Forklift.

Biaya	Biaya service murah	()
	Garansi panjang	()
	Biaya part komplit	()
Kualitas	Tersedia custom service	()
	Responsif thd pelanggan	()
	Prosedur servis mudah	()
	Data suport tersedia	()
	Servis tanpa REDO	()
Delivery	Mudah dihubungi	()
	Part selalu tersedia	()
	Kecepatan service	()
	Fleksibilitas service	()

Lampiran 4.

Keterangan pengisian Survei Keinginan Pelanggan Terhadap Purna Jual Patria.

Terima kasih atas kesediaan bapak/ ibu pengguna Patria Forklift. Berikut ini kami lampirkan keterangan tentang cara pengisian survey. Hasil survey akan diolah untuk mendapatkan data keinginan pelanggan yang valid, yang akan menjadi acuan perbaikan Purna Jual Patria dimasa mendatang. Jawablah pertanyaan dengan merangking menurut kondisi yang paling mewakili persepsi dari bapak / ibu sebagai pengguna Patria Forklift.

Data Perusahaan

No: 1. Isilah dengan Nama Perusahaan tempat bapak / ibu bekerja.

Contoh : PT. Karang Asem Jaya, CV Indah Kiat dll.

No: 2. Isilah dengan jenis usaha dari perusahaan anda.

Contoh : Pergudangan, Rental forklift, Kimia, Farmasi, Perdagangan dll.

No: 3. Isilah dengan alamat lengkap dari perusahaan anda. (jelas)

Data Jabatan :

No: 1. Isilah dengan nama lengkap dari bapak ibu yang mengisi survey ini. (jelas)

No: 2. Isilah dengan Jabatan bapak ibu saat ini yang harus berkaitan dengan pengetahuan tentang forklift Patria.

Keinginan Pelanggan:

Dari ke 12 macam karakteristik purna jual yang disajikan, wakil dari pelanggan diharapkan memberikan penilaian ranking mulai dari yang terpenting diberi ranking 1, selanjutnya penting kedua diberi ranking 2 dan seterusnya sampai seluruh item karakteristik mendapat ranking penuh hingga ranking 12.

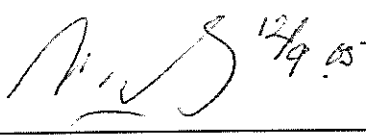
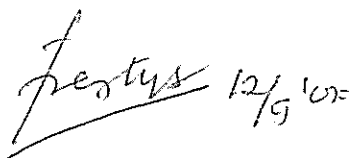
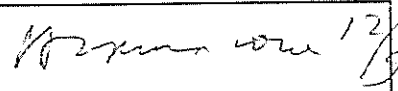
Demikian petunjuk pengisian survey, jawaban anda, akan membantu penyempurnaan Purna Jual Patria. Terima Kasih.

Manajemen UTE.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Dion Octavianus
Tempat / Tanggal Lahir : Bandung 9 Oktober 1965
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat rumah : Jl.Nanas III blok W1/44 Taman Pulo Indah
Jakarta Timur
Nomor Telpon : 021-4807944
Riwayat Pendidikan :
• Sekolah Dasar : SD Kencana Jakarta Pusat 1971-1977
• Sekolah Menengah Pertama : SMP N 78 Jakarta Pusat 1978-1981
• Sekolah Menengah Atas : SMA N 1 Jakarta Pusat 1981-1984
• Perguruan Tinggi : PMS ITB1984-1987
Pengalaman kerja : PT. UTE 1987- sekarang
Training dan Seminar
• TQC Astra 1988
• ISO 9000 Andersen 1994
• Six Sigma GE 2000
• Lead Assesor IRQA QAS 1999
• Advance Welding Komatsu Japan 1990
• Production Engineering Toyota Japan 1994
• Product Development Indos Slovenia 1997
• Quality Assurance Komatsu USA 1998
• Balans Score Card GML 2002
• MBTI UT 1996
• PDI PDI Intl 1996
• ISO 14000 SAI Global 2005
• AMMP Astra 2000
• SPC Accumen 1999
• Nihon go Himawari 1990
• Cutting Tech Air Liquid France 2003

Lembar perbaikan

Penguji	Perbaikan	Paraf
Ir. Jamaluddin Purba, MT	- Tata tulis penomoran tabel membujur	 12/9 '05
	- Keterangan survei	
	- Kesimpulan	
	- Daftar pustaka disempurnakan	
	Tabel 4.1 keterangan gambar diperjelas	
Ir. Senti Siahaan, ME	- PAP dan struktur organisasi	 12/9 '05
	- Abstrak	
	- Flow chart	
	- SWOT	
	- Kesimpulan	
Ir. Herman Noer, ME	- Daftar pustaka	 12/9 '05
	- Bahas secara pendekatan sistim	

