# Bab 1
# Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Kereta Api Indonesia yang biasa disebut dengan PT. KAI merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi. Kereta api adalah bentuk transportasi rel yang terdiri dari serangkaian kendaraan yang didorong sepanjang jalur kereta api untuk mengangkut kargo atau penumpang. Kereta api bisa terdiri dari kombinasi satu atau lebih dari lokomotif dan gerbong kereta terpasang.

Dipo lokomotif adalah tempat menyimpan, menyiapkan, melakukan pemeriksaan, memelihara, dan perbaikan ringan agar lokomotif siap untuk melakukan tugasnya menarik rangkaian kereta api. Untuk melakukan semua kegiatan itu, dipo dilengkapi dengan bangunan, jalan rel khusus untuk pemeliharaan dan pencucian, gudang persediaan suku cadang atau komponen, fasilitas pendukung, dan pegawai pengelola dipo.

Proses perbaikan lokomotif dibutuhkan seorang teknisi, tugasnya untuk memelihara dan memperbaiki lokomotif. Teknisi disebut sebagai karyawan losd/karyawan bengkel. Disaat melakukan pemeliharaan dan perbaikan lokomotif, terjadi proses pergantian suku cadang atau barang lokomotif. Suku cadang atau barang yang diganti didapatkan dari gudang. Proses mendapatkan suku cadang atau barang digudang DIPO Lokomotif Bandung adalah:

1. karyawan losd meminta barang ke pihak gudang untuk menyediakan barang yang dibutuhkan dengan menggunakan formulir permintaan barang.
2. Karyawan losd mencatat barang yang dibutuhkan pada formulir tersebut
3. Kemudian staf gudang menyiapkan barang yang dipesan.

4. Sebelum barang tersebut diberikan kepada karyawan losd, karyawan losd harus menyerahkan formulir permintaan barang yang telah diisi.
5. Barang diterima oleh karyawan losd.

Dari hasil wawancara, beberapa karyawan losd berpendapat bahwa prosedur permintaan barang tersebut sangat memperlambat proses penyelesaian target pemeliharaan lokomotif.

Jadwal pemeliharaan lokomotif sudah ditentukan oleh perusahan seperti Pemeliharaan 1 (P1), Pemeliharaan 3 (P3), Pemeliharaan 6 (P6), dan Pemeliharaan 12 (12). Untuk menyelesaikan proses pemeliharaan tepat waktu, dibutuhkan ketersediaan suku cadang atau barang di gudang. Ketika suku cadang atau barang komponen lokomotif tidak tersedia maka karyawan gudang mencari persediaan suku cadang atau barang yang dibutuhkan pada DIPO Lokomotif lain yang terdekat menggunakan *software Sistem Aplicatin and Product* (SAP). SAP (*System Application and Product in data processing* ) adalah suatu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. SAP merupakan software *Enterprise Resources Planning* (ERP), yaitu suatu tools IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari - hari.

Untuk menjaga kualitas suku cadang atau barang yang perlu diperhatikan dari segi penempatan suku cadang atau barang tersebut. Penataan suku cadang atau barang pada gudang DIPO Lokomotif sangat sempit sehingga ruang gerak dalam mengambil suku cadang atau barang memakan waktu lama. Kondisi tersebut membuat karyawan losd menunggu lama yang mengakibatkan target pemeliharaan lokomotif tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditentukan. Dapat diartikan bahwa, pelayanan gudang lambat.

Pelanggan puas, bila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Berdasarkan gambaran diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan gudang terhadap karyawan losd dengan judul "**Usulan Perbaikan Pelayanan Di Gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung Dengan Metode *House Of Quality***".

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebutuhan karyawan losd terhadap pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung?
2. Bagaimana yang dirasakan karyawan losd terhadap pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung?
3. Bagaimana target teknis spesifik kebutuhan karyawan losd?

## 1.3. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi apa yang dibutuhkan karyawan losd terhadap pelayanan gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia.
b. Mengidentifikasi apa yang dirasakan karyawan losd terhadap pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia.
c. Menentukan prioritas karakteristik teknis untuk dikembangkan sehingga mendapatkan hasil pelayanan yang sesuai dengan keinginan karyawan losd.

## 1.4. Pembatasan Masalah

Agar objek penelitian sesuai dengan judul dan penelitian lebih fokus pada masalah yang akan diteliti, maka permasalahan akan dibatasi oleh beberapa hal yaitu:

a. Objek penelitiannya adalah karyawan losd sebagai konsumen dalam pelayanan gudang di DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung. Khususnya pada bagian *Monthly Check* (MC).
b. Pembagian kuesioner dilakukan pada tanggal 17 Oktober 2015 dengan jumlah responden 30 orang yang dibagi menjadi 2 sift.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan tentang isi dari pendahuluan yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

**Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini menjelaskan teori tentang definisi kualitas, dimensi kualitas jasa, kuesioner tentang pelayanan, pengertian *Quality Function Deployment* (QFD), proses *House of Quality* (HOQ) dan landasan teori lainnya yang berhubungan dengan penyusunan laporan ini.

**Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang *flowchart* pemecahan masalah dan menjelaskan langkah – langkah pemecahan masalah

**Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini membahas tentang pengumpulan data dan metode yang digunakan untuk pengolahan data dalam menyusun laporan ini.

**Bab 5 Analisis**

Berdasarkan hasil pengolahan data, pada bab ini dapat menjelaskan tentang analisis kualitas pelayanan.

**Bab 6 Kesimpulan**

Pada bab ini dibuat kesimpulan dari hasil akhir semua isi laporan penelitian.