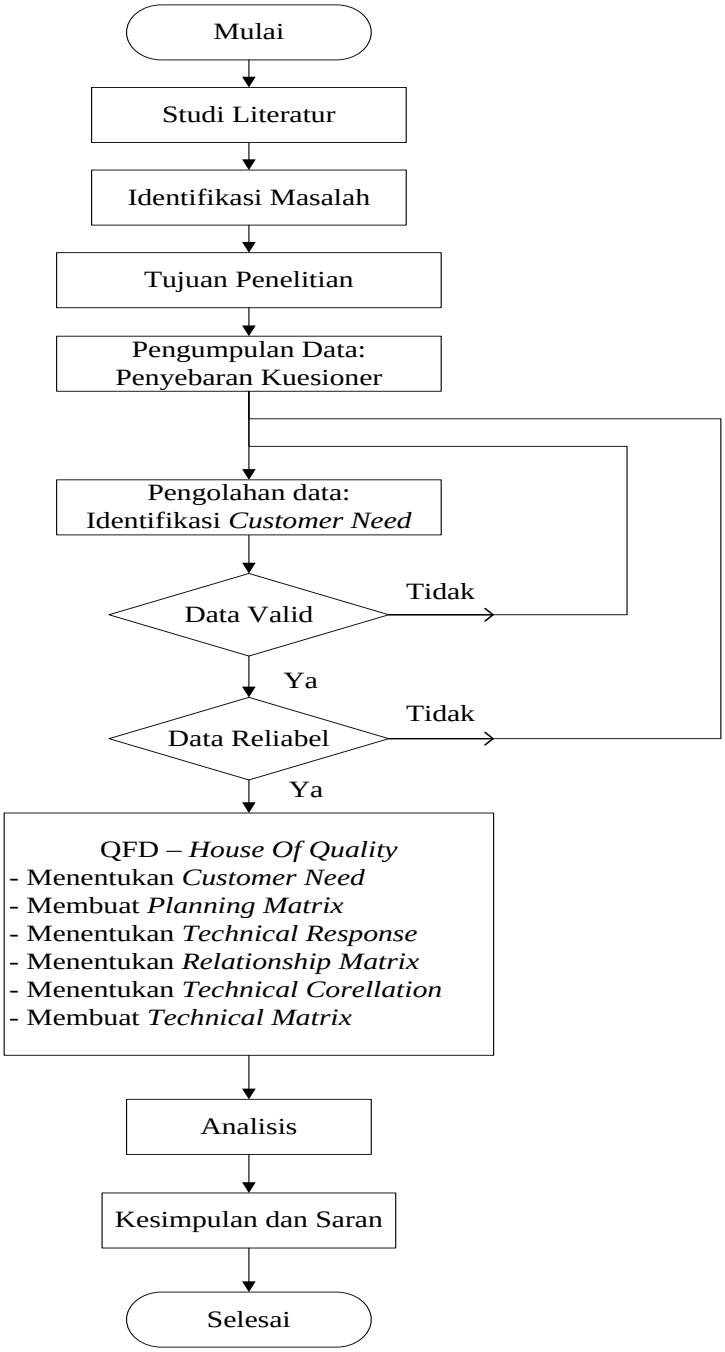
Bab 3
Kerangka Pemecahan Masalah

3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah



Gambar 3.1. Flowchart Pemecahan Masalah

3.2. Langkah – Langkah Pemecahan Masalah

Berikut ini adalah langkah – langkah pemecahan masalah:

3.2.1. Studi Literatur dan Studi Lapangan

Mencari beberapa referensi yang bertujuan untuk mendapatkan konsep dan teori – teori yang menunjang penelitian dapat dikatakan sebagai studi literatur. Beberapa referensi yang digunakan adalah buku "*Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*" karangan Lou Cohen (1995). Sedangkan studi lapangan adalah langkah awal untuk mengetahui permasalahan yang ada dalam sebuah perusahaan kemudian dijadikan sebagai bahan penelitian.

3.2.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah menjelaskan mengapa penelitian itu dilakukan, bagai mana cara penelitiannya dan apa tujuan dari enelitian tersebut. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi kebutuhan karyawan losd dalam pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung.

3.2.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi kebutuhan dalam pelayanan di gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia dan menentukan karakteristik yang akan menjadi prioritasuntuk pengembangan sehingga dapat menghasilkan pelayanan gudang yang sesuai keinginan karyawan losd DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia. Serta meningkatkan pelayanan gudang sesuai dengan kebutuhan.

3.2.4. Identifikasi *Customer Need*

Dalam mengidentifikasi *customer need* tujuannya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tingkat kepentingan variabel pernyataan terhadap pelayanan gudang yang akan diterapkan. Data yang digunakan untuk mengidentifikasi *customer need* pertama mulai dari penentuan responden, wawancara dan penyusunan kuesioner.

Dalam hasil identifikasi *customer need* yang didapatkan melalui wawancara, maka ada 5 dimensi kualitas jasa dalam variabel pernyataan yang diajukan kepada responden menurut Parasuraman yaitu Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

3.2.5. Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.2.5.1. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan losd khususnya bagian *Monthly* Check (MC) di DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia sebagai responden sebanyak 30 orang yang dibagi menjadi 2 sift. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan pada tanggal 17 Oktober 2014.

3.2.5.2. Pengolahan Data

Dalam Pengolahan data yang telah didapat akan dilakukan poses sebagai berikut:

1. Uji Validitas Data

   Ukuran yang menunjukn tingkat kevalidan suatu instrument
2. Uji Reabilitas Data

   Salah satu cara yang digunakan untuk mencari tingkat keandalan dari data yang digunakan.
3. Langkah – Langkah Membangun QFD – *House Of Quality*

   Beberapa langkah membuat matriks *House Of Qulity* sebagai berikut:

   a. Menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan (*Customer Needs*)

      Merupakan data - data atau informasi yang biasanya diperoleh dari hasil penelitian pasar tentang kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap suatu produk atau jasa

   b. Planning Matrix

      Merupakan matriks perencanaan yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam rencana - rencana untuk memenuhi kebutuhan tersebut

c. *Tachnical Responce*

Merupakan tanggapan dari pihak perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. *Technical response* kadang disebut sebagai *corporate expectation*.

d. *Relationship Matrix*

Menunjukkan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis perusahaan. Dalam langkah ini menggunakan metode prioritas matriks. Semakin banyak suatu elemen persyaratan teknik berhubungan dengan elemen persyaratan konsumen, berarti elemen persyaratan teknik tersebut sangat berpengaruh dalam pemenuhan kebutuhan konsumen

e. *Technical Corellation*

Merupakan matriks hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan technical response. Matriks ini digunakan untuk dokumen dalam *subtitute quality caracteristic* (SQC).

f. *Technical Matrix*

Merupakan daftar prioritas spesifikasi manufaktur.

3.2.6 Analisis

Pada bagian ini yang akan dianalisis segala kemungkinan yang menjadi penyebab timbulnya sebuah masalah berdasarkan pengolahan data dan mendapatkan sebuah solusi.

3.2.7. Kesimpulan dan Saran

Pada bagian ini kesimpulan yang didapat dari hasil pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data. Dan saran – saran yang disertakan untuk menyempurnakan hasil penelitian.