Bab 5
Analisis

5.1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada karyawan losd DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia. Kuesioner yang telah dibuat sebanyak 20 pernyataan dan disebarkan kepada 30 karyawan losd, kemudian kuesioner tersebut diuji validitas untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah mewakilikan variabel dimensi kualitas jasa atau belum. Dari 20 pernyataan pada kuesioner yang disebarkan kepada karyawan losd semuanya dinyatakan valid, oleh karena itu pernyataan tersebut digunakan sebagai alat ukur untuk meningkatkan pelayanan gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung PT. Kereta Api Indonesia.

Sedangkan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut dapat dipercaya atau tidak untuk dijadikan data kebutuhan karyawan losd, maka dari itu perlu dilakukan uji reliabilitas. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas menurut Ghazali adalah sebesar 0,60 dan hasil pengujian reliabilitas nilai *alpha cronbach*nya adalah 0,915 yang berarti dapat dipercaya atau reliabel.

5.2. Analisis *House of Quality*

Ditahap ini menjelaskan suara konsumen dapat diubah menjadi permintaan pelayanan jasa yang memiliki target spesifik yangg telah ditetapkan.

5.2.1. Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

Untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan karyawan losd, perusahaan perlu menyusun strategi dengan cara menganalisis tingkat kepentingan karyawan losd. Tingkat kepentingan tersebut selain dapat dijadikan sebagai acuan serta dapat mengetahui priorias kepentingan karyawan losd. Hasil perhitungan nilai derajat kepentingan karyawan losd adalah dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1. Daftar Prioritas Tingkat Kebutuhan Karyawan Losd

Ranking	Variabel	Pernyataan	Nilai Derajat Kepentingan
1	P02	Kemudahan dalam mencari barang di gudang DIPO Lokomotif	4,73
2	P19	Penataan barang yang rapih	4,70
3	P11	Staf gudang memiliki ketepatan waktu dalam menyediakan permintaan barang	4,63
4	P06	Kecepatan dan ketanggapan staf gudang dalam pelayanan permintaan barang	4,60
5	P07	Ketanggapan staf gudang dalam memberikan indormasi ketersediaan barang	4,60
6	P01	Kemudahan prosedur permintaan barang di loket	4,57
7	P10	Staf gudang menjaga kualitas barang	4,57
8	P09	Staf gudang menjamin setiap barang yang dibutuhkan selalu tersedia	4,53
9	P03	Jam pelayanan tepat waktu	4,50
10	P15	Kepekaan staf gudang dalam menereima keluhan maupun pengaduan terhadap informasi kebutuhan barang	4,50
11	P04	Keterampilan karyawan dalam menangani permintaan barang	4,47
12	P05	Kecepatan dan ketanggapan staf gudang dalam pencatatan permintaan barang	4,40
13	P08	Kecepatan staf gudang dalam menyiasati barang yang tidak tersedia	4,40
14	P14	Sikap ramah staf gudang diloket permintaan barang	4,37
15	P16	Lokasi gudang dekat dengan bengkel (losd)	4,33
16	P17	Adanya software SAP untuk mempermudah pencarian barang	4,30
17	P13	Staf gudang dapat mengendalikan persediaan barang	4,17
18	P18	Staf gudang berpenampilan bersih dan rapih	4,03
19	P12	Staf gudang ikut ke lapangan untuk memahami kebutuhan pelanggan	3,77

Yang memiliki nilai lebih dari 4.60 adalah variabel pernyataan yang dianggap penting oleh karyawan losd. Variabel tersebut adalah P02 yaitu kemudahan dalam mencari barang, kemudian P20 yaitu penataan barang yang rapih dan P11 yaitu Staf gudang memiliki ketepatan waktu dalam menyediakan permintaan barang.

5.2.2. Karakteristik Teknis (*Technical Responce*)

Penentu karakteristik disusun oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara narasumber. Pada proses meningkatkan pelayanan gudang ada 18 karakteristik teknis yang digunakan yaitu:

1. Formulir Permintaan Barang

   Formulir ini sangat penting pada setiap kali dilakukan permintaan barang karena digunakan untuk mengetahui barang apa saja yang di minta dan untuk tipe lokomotif berapa. Penggunaan formulir ini harus digunakan untuk permintaan barang dan arah perbaikannya adalah semakin besar semakin baik (▲), artinya adalah dengan adanya formulir tersebut maka staf gudang semakin mudah untuk mengetahui dan mencari barang yang diinginkan.

2. Persetujuan Permintaan dari Atasan yang mudah

   Persetujuan disini berupa sebuah tanda tangan seorang atasan pada formulir permintaan barang. Arah perbaikannya adalah

   sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

3. Setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit

   Setiap adanya permintaan barang, kondisi persediaan barang terlebih dahulu diperiksa kembali untuk melihat kualitas barang masih bagus atau tidak. Jika barang tersebut tidak bagus, staf gudang dengan segera menukarkan barang tersebut dengan persediaan yang ada dan masih bagus kualitasnya. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

4. Check persediaan barang setiap hari

   Tujuannya untuk menghindari terjadinya kekurangan barang oleh karena itu dilakukan pengecheckkan persediaan barang setiap hari. sesuai target.

5. Membuat rencana pengadaan barang 6 bulan sekali (per semester) arah perbaikannya adalah semakin besar semakin baik (▲), artinya adalah

   Membuat rencana pengadaan barang ini sangat penting dan sangat diperlukan dikarenakan untuk mengendalikan persediaan barang. Arah perbaikannya adalah sesuai target (○) artinya, sesuai target.

6. *Software* SAP (*System Aplication and Product*)

   Software SAP selalu digunakan setiap hari, karena *software* tersebut digunakan untuk menginput permintaan barang, mengetahui ketersediaan barang, mengetahui keluar dan masuk barang serta dapat melihat persediaan barang pada DIPO Se-Jawa untuk mengkordinasikan jika terjadi kekurangan barang. Penggunaan *software* ini untuk pencatatan dan pengecekkan permintaan barang serta arah perbaikannya adalah semakin besar semakin baik (▲), artinya adalah dengan adanya *software* tersebut maka staf gudang semakin mudah untuk mengetahui dan mencari barang yang diinginkan.

7. Menggunakan seragam PT. Kereta Api Indonesia

   Seragam wajib dipakai oleh karyawan PT. Kereta Api Indonesia karena itu adalah aturan dari perusahaan. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

8. Adanya telepon bisa menerima dan keluar

   Telepon ini sangat dibutuhkan karena penting untuk melakukan komunikasi antar DIPO PT. Kereta Api Indonesia Se-Jawa. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya,

9. Staf gudang yang selalu siap apabila diperlukan

   Disini menjelaskan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan konsumen secara langsung. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

10. Waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit

    Waktu pelayanan tersebut untuk mempercepat proses perawatan yang akan dilakukan karyawan losd. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

11. Mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (Barang P1, P3, P6, dan P12)

    Mengelompokkan barang sangat diperlukan agar penataan gudang terlihat rapih, selain itu juga mempermudah staf untuk mendapatkan barang saat

barang tersebut dibutuhkan. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

12. Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit

    Kecepatan dalam menyiapkan barang persediaan barang untuk P1, P3, P6 dan P12 adalah bisa dikatakan sebagai salah satu ketrampilan staf gudang. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

13. Lokasi gudang berjarak 3 meter dari losd (bengkel)

    Lokasi gudang yang dekat dari Losd sangat mempermudah karyawan Losd untuk melakukan proses permintaan barang. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

14. Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang

    Dengan adanya kode pada rak dan list barang, staf gudang dapat menemukan barang dengan mudah dan cepat. arah perbaikannya adalah semakin besar semakin baik (▲), artinya adalah kode pada rak lemari sangat dibutuhkan.

15. Kotak saran

    Dengan adanya kotak saran akan mempermudah karyawan losd untuk melakukan keluhan atau pengaduan mengenai kebutuhan barang. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

16. Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali

    Penguasaan marengi mengenai barang sangat penting dibutuhkan oleh seoorang staf gudang untuk memahami apa yang dibutuhkan karyawan losd. arah perbaikannya adalah semakin besar semakin baik (▲), artinya adalah materi wajib dimiliki staf gudang.

17. Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit

    Waktu pencatatan lebih cepat akan lebih baik dalam sebuah pelayanan. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

18. Mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhkan karyawan Losd

    Mengucapkan salam sangat di utamakan oleh staf gudang maupun karyawan lainnnya untuk menghargai atau menghormati satu sama lain. Dan menanyakan apa yang dibutuhkan karyawan losd adalah suatu tugas kewajiban seorang staf gudang. Arah perbaikannya adalah sesuai target (◇) artinya, sesuai target.

5.2.3. Matrik Korelasi (*Technical Correlation*)

Berikut ini adalah hubungan teknikal karakteristik teknis satu dengan karakteristik yang lainnya, yaitu:

1. Hubungan antara karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01) dan persetujuan permintaan dari atasan yang mudah (C02) kuat positif (vv) karena keduanya harus ada. Jika salah satu persyaratan teknis tidak ada, maka permintaan barang tidak akan diproses.
2. Hubungan antara karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01) dan *Software* SAP (*System Aplication and Product*) (C06) adalah kuat positif (vv) karena keduanya harus ada. Jika salah satu persyaratan teknis tidak ada, maka permintaan barang tidak bisa diproses..
3. Hubungan antara karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01) dan C12 adalah cukup positif (v) karena persyaratan teknis C01 sangat membantu dalam pencarian barang.
4. Hubungan antara karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01) dan C17 adalah cukup positif (v) karena jika Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) dilakukan pada C01 itu akan mempercepat waktu pelayanan.
5. Hubungan antara karakteristik teknis setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit (C03) dan waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit (C10) adalah cukup positif (v) karena C03 wajib dilakukan agar kualitas tetap terjaga dan C03 termasuk dalam bagian C10.

6. Hubungan antara karakteristik teknis setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit C03 dan C16 adalah cukup positif (v) karena kedua persyaratan teknis ini saling berkaitan satu sama lain.
7. Hubungan antara karakteristik teknis C04 dan Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14) adalah kuat positif (vv) karena adanya kode rak dan list barang sangat mempermudah dalam melakukan check persediaan.
8. Hubungan antara karakteristik teknis C04 dan Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16) adalah kuat positif (vv) karena staf gudang harus menguasai materi mengenai barang yang akan di check persediaannya.
9. Hubungan antara karakteristik teknis *Software* SAP (*System Aplication and Product*) (C06) dan Adanya telepon bisa menerima dan keluar (C08) adalah cukup positif (v) karena saat terjadi kekurangan barang, staf gudang dapat mengecheck persediaan barang menggunakan *Software System Aplication and Prodact* kepada DIPO Sejawa, kemudian menelepon DIPO yang terdapat barang yang dibutuhkan.
10. Hubungan antara karakteristik teknis Adanya telepon bisa menerima dan keluar (C08) dan Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) adalah cukup positif (v) karena saat menggunakan telepon wajib mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhkannya.
11. Hubungan antara karakteristik teknis Staf gudang yang selalu siap apabila diperlukan (C09) dan Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) adalah cukup positif (v) karena staf gudang dengan bersikap ramah yang selalu siap terjun langsung ke losd untuk memahami kebutuhan karyawan.
12. Hubungan antara karakteristik teknis C10 dan Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit (C12) adalah cukup positif (v) karena Kecepatan menyiapkan barang termasuk dalam bagian waktu pelayanan.

13. Hubungan antara karakteristik teknis mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (P1, P3, P6, P12) (C11) dan Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14) adalah cukup positif (v) karena Mengelompokan persediaan di gudang dengan menempatkan barang tersebut pada kode rak dan list barang yang sudah ditentukan.

5.2.4. Matrik Keterhubungan (*Relationship*)

Hubungan kebutuhan karyawan dan karakteristik ini untuk mengetahui sebera kuat pengaruhnya antar kebutuhan karyawan terhadap kebutuhan karyawan. Berikut adalah hasil analisis hubungan kebutuhan karyawan dengan karakteristik teknis, yaitu:

1. Kebutuhan karyawan pada Kemudahan prosedur permintaan barang di loket (P01) memiliki hubungan kuat dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01), dan persetujuan permintaan dari atasan yang mudah (C02), Menggunakan seragam PT. Kereta Api Indonesia (C07), Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) itu artinya pada kemudahan prosedur permintaan barang sangat diperlukan formulir permintaan barang yang sudah mendapatkan persetujuan dari atasan. P01 juga memiliki hubungan dengan Setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit (C03), *Software* SAP atau *System Aplication and Product* (C06), Adanya telepon bisa menerima dan keluar (C08), Staf gudang yang selalu siap apabila diperlukan (C09), Waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit (C10), mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (P1, P3, P6, P12) (C11), Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit (C12), Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14), C16.

2. Kebutuhan karyawan pada Kemudahan dalam mencari barang di gudang DIPO Lokomotif (P02) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01), Setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit (C03), *Software* SAP atau *System Aplication and Product* (C06), waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit (C10), Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit (C12), Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14), Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16), Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) sangat kuat, itu artinya pada kemudahan dalam mencari barang sangat kuat diperlukan formulir permintaan barang yang sudah mendapatkan persetujuan dari atasan. Selain itu P01 juga memiliki hubungan yang cukup dengan dan persetujuan permintaan dari atasan yang mudah (C02), mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (P1, P3, P6, P12) (C11).
3. Kebutuhan karyawan pada Jam pelayanan tepat waktu (P03) memiliki hubungan dengan waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit (C10) sangat kuat, itu artinya pada jam pelayanan tepat waktu sangat kuat diperlukan waktu pelayanan selama 15 menit. Selain itu P03 juga memiliki hubungan dengan Setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit (C03), Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit (C12).
4. Kebutuhan karyawan pada Keterampilan karyawan dalam menangani permintaan barang (P04) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis check persediaan barang setiap hari (C04), Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang Perawatan 1, Perawatan 3, Perawatan 6 dan Perawatan 12 selama 10 menit (C12), Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16), Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) sangat kuat, artinya keterampilan

yang dimiliki staf gudang adalah kecepatan dalam menyiapkan barang, penguasaan materi dan kecepatan staf gudang dalam pencatatan permintaan barang. Selain itu juga kebutuhan P04 memiliki hubungan dengan katakteristik teknis Membuat rencana pengadaan barang 6 bulan sekali atau per semester (C05), Mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhkan karyawan Losd (C18).

5. Kebutuhan karyawan pada Kecepatan dan ketanggapan staf gudang dalam pencatatan permintaan barang (P05) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01), *Software* SAP *System Aplication and Product* (C06), Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17) sangat kuat, itu artinya adalah kecepatan dan ketanggapan staf gudang dalam pencatatan barang harus ada formuir permintaan barang, kecepatan pencatatan 3 menit dan menggunakan SAP (*System Aplication and Software*). Selain itu juga kebutuhan karyawan P05 memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16).
6. Kebutuhan karyawan pada Kecepatan dan ketanggapan staf gudang dalam pelayanan permintaan barang (P06) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01), dan persetujuan permintaan dari atasan yang mudah (C02), *Software* SAP atau *System Aplication and Product* (C06), C09, Waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit (C10), Mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhkan karyawan Losd (C18) sangat kuat, artinya kecepatan dan ketanggapan staf gudang dalam pelayanan harus mengucapkan salam dan menanyakan kebutuhn karyawan, selain itu adanya formuir permintaan barang dan menggunakan SAP (*System Aplication and Software*) itu sangan mempercepat waktu dalam pelayanan. Selain itu juga kebutuhan karyawan pada P06 memiliki hubungan yang cukup dengan karakteristik teknis C08, Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14), Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16), Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17).

7. Kebutuhan karyawan pada Ketanggapan staf gudang dalam memberikan indormasi ketersediaan barang (P07) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis C04, *Software* SAP atau *System Aplication and Product* (C06), Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16) sangat kuat, artinya adalah dalam ketanggappan staf gudang untuk memberikan informasi ketersediaan barang diperlukan penguasaan materi mengenai barang, kemudian check persediaan barang menggunakan SAP (*System Aplication and Software*).
8. Kebutuhan karyawan pada Kecepatan staf gudang dalam menyiasati barang yang tidak tersedia (P08) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01), Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14), Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (C16), Kecepatan pencatatan permintaan barang selama 3 menit (C17), artinya ketanggapan dalam menyiasati barang staf gudang harus memiliki penguasaan materi mengenai barang, kecepatan dalam pencatatan permintaan barang, dan terdapat kode rak dan adanya list barang pada setiap rak, serta formulir permintaan barang sangat diperlukan. Selain itu juga kebutuhan karyawan pada P09 memiliki hubungan denga katakteristik teknis pada mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (Barang P1, P3, P6, P12) (C11).
9. Kebutuhan karyawan pada Staf gudang menjamin setiap barang yang dibutuhkan selalu tersedia (P09) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis check persediaan barang setiap hari (C04) dan *Software* SAP *System Aplication and Product* (C06) sangat kuat, artinyauntuk menjamin ketersediaan barang, staf gudang melakukan pengecekan barang setiap hari menggunakan SAP (*System Aplication and Product*). Selain itu juga kebutuhan karyawan pada P09 memiliki hubungan dengan karakteristik tenis pada Membuat rencana pengadaan barang 6 bulan sekali atau per semester (C05), Adanya telepon bisa menerima dan keluar (C08).

10. Kebutuhan karyawan pada Staf gudang menjaga kualitas barang (P10) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit (C03) dan check persediaan barang setiap hari (C04) sangat kuat, artinya dalam menjaga kualitas barang, staf gudang melalukan pengecekan setiap hari dan selain itu juga staf gudang melakukan pengecekan ulang setiap kali ada permintaan barang. Kebutuhan karyawan pada P10 juga memiliki hubungan dengan karakteristik teknis pada mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (Barang P1, P3, P6, P12) (C11).
11. Kebutuhan karyawan pada Staf gudang memiliki ketepatan waktu dalam menyediakan permintaan barang (P11) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit (C10) sangat kuat, artinya staf gudang dalam melakukan pelayanan diperlukan waktu 15 menit. Selain itu juga kebutuhan karyawan pada P11 memiliki hubungan dengan karakteristik teknis pada Setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali selama 5 menit (C03), Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit (C12).
12. Kebutuhan karyawan pada Staf gudang ikut ke lapangan untuk memahami kebutuhan pelanggan (P12) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01), Staf gudang yang selalu siap apabila diperlukan (C09) sangat kuat, artinya staf gudang selalu siap saat dibutuhkan untuk memahami kebutuhan karyawan lebih detail lagi dan formulir permintaan barang harus dibawa untuk mempermudah pencatatan barang yang dibutuhkan.
13. Kebutuhan karyawan pada Staf gudang dapat mengendalikan persediaan barang (P13) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis check persediaan barang setiap hari (C04), Membuat rencana pengadaan barang 6 bulan sekali atau per semester (C05), *Software* SAP *System Aplication and Product* (C06) sangat kuat, itu artinya dalam mengendalikan

persediaan barang perlu dilakukan pengecekan setiap hari, membuat perencanaan dan menggunakan SAP (*System Aplication and Product*). Selain itu juga kebutuhan karyawan P13 memiliki hubungan yang cukup dengan karakteristi teknis pada mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (Barang P1, P3, P6, P12) (C11).

14. Kebutuhan karyawan pada Sikap ramah staf gudang diloket permintaan barang (P14) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhkan karyawan Losd (C18) sangat kuat artinya sikap staf gudang dalam pelayanan diloket wajib mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhan karyawan.
15. Kebutuhan karyawan pada Kepekaan staf gudang dalam menereima keluhan maupun pengaduan terhadap informasi kebutuhan barang (P15) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis pada C15 sangat kuat, artinya untuk mengetahui keluhan dan pengaduan terhadap karyawan dapat dilihat pada kotak saran. Selain itu juga kebutuhan konsumen pada P15 memiliki hubungan dengan karakteristik teknis pada Mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhkan karyawan Losd (C18)
16. Kebutuhan karyawan pada Pengusaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali (P16) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit (C12) sangat kuat, artinya adalah lokasi gudang dengan losd berjarak 3 meter.
17. Kebutuhan karyawan pada Adanya software SAP untuk mempermudah pencarian barang (P17) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Formulir Permintaan Barang (C01) dan *Software* SAP atau *System Aplication and Product* (C06) sangat kuat, artinya dalam menggunakan SAP (*System Aplication and Product*) sangat diperlukan formulir permintaan barang untuk mengetahui ketersediaan barang yang di minta.

18. Kebutuhan karyawan pada Staf gudang berpenampilan bersih dan rapih (P18) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis C07 sangat kuat, artinya staf gudang berpenampilan rapih dengan menggunakan seragam PT. Kereta Api Indonesia.
19. Kebutuhan karyawan pada Penataan Barang yang Rapih (P19) memiliki hubungan dengan karakteristik teknis Lokasi gudang berjarak 3 meter dari losd/bengkel (C13), Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang (C14) sangat kuat, artinya dalam penataan gudang yang yang rapih terdapat kode rak dan list barang untuk mempermudah dalam pencarian barang.

5.2.5. Matrik Teknis (*Technical Matrix*)

Untuk mengetahui prioritas dalam pelayanan gudang diperlukan analisis pada metrik teknis. Berdasarkan urutan prioritas hasil perhitungan tingkat kepentingan absolut dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut.

Tabel 5.2. Daftar Prioritas Tingkat Kepentingan Absolut

Ranking	Karakteristik Teknis	Karakteristik Teknis	Bobot Absolut
1	C01	Adanya Formulir Permintaan Barang	35,70
2	C06	Software SAP (System Aplication and Product)	12,99
3	C16	Penguasaan materi mengenai barang di test 1 tahun sekali	10,85
4	C04	Check persediaan barang setiap hari	10,78
5	C17	Kecepatan pencatatan barang selama 3 menit	5,28
6	C10	Waktu pelayanan untuk permintaan barang 15 menit	4,30
7	C14	Terdapat kode rak dan list barang dalam penataan gudang	3,15
8	C03	Setiap permintaan barang, kondisi fisik persediaan barang selalu diperiksa kembali (5 menit)	2,40
9	C12	Kecepatan menyiapkan barang persediaan untuk penggantian barang P1, P3, P6 dan P12 selama 10 menit	2,38
10	C02	Persetujuan Permintaan dari Atasan yang mudah	1,99
11	C18	Mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dibutuhan karyawan Losd	1,86
12	C13	Lokasi gudang berjarak 3 meter dari losd	1,69
13	C07	Menggunakan seragam PT. Kereta Api Indonesia	1,61
14	C15	Kotak saran	1,59
15	C09	Staf gudang yang selalu siap apabila diperlukan	1,27
16	C05	Membuat rencana pengadaan barang setiap 6 bulan sekali (per semester)	1,15
17	C11	Mengelompokan barang persediaan di gudang sesuai dengan yang telah di program oleh KOR (P1, P3, P6, P12)	0,54

18	C08	Adanya telepon bisa menerima dan keluar	0,48

Berdasarkan tingkat kepentingan absolut, priorits yang didahulukan adalah penggunaan *software Sistem Aplication and Prodact* (SAP). *Software* SAP selalu digunakan setiap hari, karena *software* tersebut digunakan untuk menginput permintaan barang, mengetahui ketersediaan barang, mengetahui keluar dan masuk barang serta dapat melihat persediaan barang pada DIPO Se-Jawa untuk mengkordinasikan jika terjadi kekurangan barang.