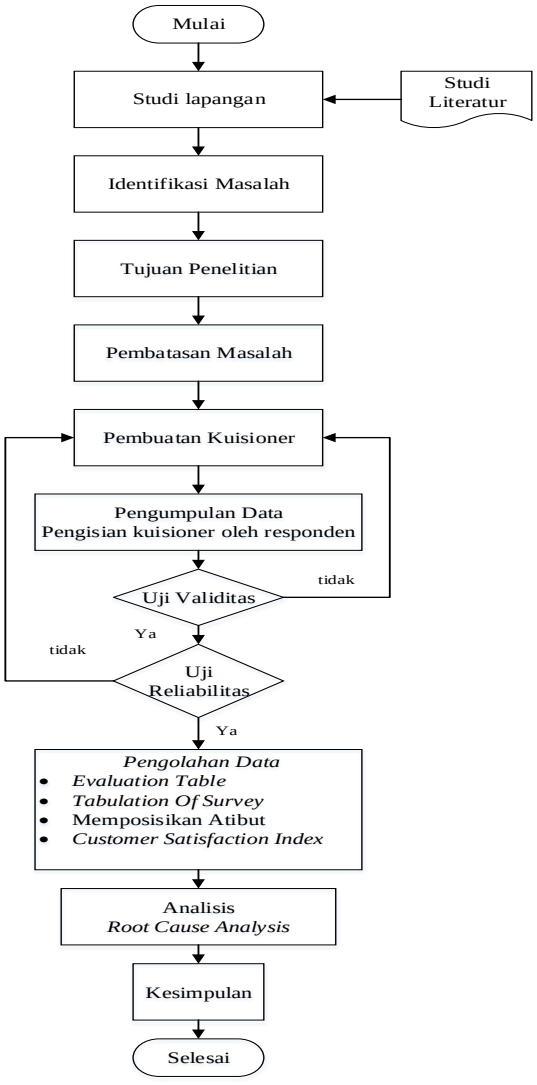
Bab 3
Kerangka Pemecahan Masalah

3.1. *Flow Chart* Pemecahan Masalah

Flow Chart pemecahan masalah yaitu menjelaskan tentang langkah-langkah dalam suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis, *flow chart* yang dibuat peneliti sebagai berikut:



Gambar 3.1. *Flow Chart* Pemecahan Masalah

3.2. Langkah–langkah Pemecahan Masalah

1. Mulai

   Awal mulai pemecahan masalah.

2. Studi lapangan

   Studi lapangan dilakukan dengan mengamati perusahaan secara langsung untuk mengenal situasi dan kondisi perusahaan, untuk memecahkan masalah yang ada di perusahaan tersebut dengan menggunakan metode yang relevan dengan permasalahan yang terjadi.

   Studi Pustaka

   Memecahkan masalah dengan teori-teori pendukung menggunakan metode Kano dan *Root Cause Analysis* berdasarkan referensi dari buku Manajemen Kualitas Jasa, Tony Wjiaya, dari jurnal: Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Kano* dan *Root Cause Analysis*,"Tiena G.Amran, Ponti Ekadiputra, Analisis Atribut Produk yang Mempengaruhi Kategori Kepuasan Konsumen dengan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* Studi Kasus di Citra Kendedes Cake & Bakery, Malang, Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Kano,"Yunita Dwi Jayani".

3. Identifikasi masalah

   Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang menjadi bahan kajian penelitian ini adalah:

   - Bagaimana memenuhi keluhan-keluhan pelanggan terhadap pelayanan di PDAM TIRTAWENING wilayah Bandung bagian Barat?
   - Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan di PDAM ?

4. Tujuan penelitian
   - Mengidentifikasi dan menganalisis atribut pelayanan yang diperlukan pelanggan dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenes*, *Assurance*, *Emphaty*.
   - Mengkategorikan dan mengukur atribut-atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik atribut pelayanan tersebut mampu memuaskan keperluan pelanggan dengan metode Kano.

5. Pembatasan Masalah

   Dalam pelaksanaan penelitian digunakan batasan sebagai berikut:
   - Penelitian diarahkan kepada pelayanan air di Kota Bandung untuk wilayah Bandung Barat bagian 1.
   - Penelitian dilakukan terhadap atribut-atribut pelayanan air bersih PDAM TIRTAWENING yang diperlukan pelanggan.
   - Penelitian diarahkan hanya kepada pelanggan rumahan.

6. Pembuatan Kuisioner

   Proses pembuatan kuisioner didapat dari hasil diskusi dengan pihak perusahaan mengenai atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

7. Pengumpulan Data

   Proses pengumpulan data yang didapat dari hasil pengisian kuisioner oleh rependen. Sampel penelitian meliputi sejumlah responden pelanggan PDAM wilayah Bandung Barat 1 dengan persamaan *slovin* sebagai berikut:

   $$\mathrm{N} = \frac{\mathrm{N}}{1+n^2 e}$$

   $$\mathrm{N} = \frac{15.842}{1+15.842(0,1)^2} = 93,372$$

Didapat dari hitungan uji sampel bahwa kuesioner yang harus dibuat adalah 93,372 dibulatkan menjadi 100 kuesioner.

8. Uji Validitas

   Setelah kuisioner diisi oleh responden langkah selanjutnya dilakukan uji validitas, untuk mengetahui bahwa data dari setiap atribut telah valid, jika data valid maka selanjutnya masuk ke uji reliabilitas, sedangkan kalau data tidak valid maka kuisioner harus diperbaiki dan disebar ulang ke responden.

9. Uji Reliabilitas

   Uji reliabilitas dilakukan setelah data dinyatakan valid, jika hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel, maka proses selanjutnya masuk ke pengolahan data.

10. Pengolahan Data

    - *Evaluation Table,* merupakan langkah awal bagi data kuisioner dari setiap atribut yang telah valid untuk diolah kedalam model Kano dan diolah sesuai ketentuan *Evaluation Table.*

Tabel 3.1 Evaluasi Kano

CUSTOMER REQUIREMENT → / ↓		*DYSFUNCTIONAL (Negative)QUESTION*				
		1. Like	*2. Must-be*	*3. Neutral*	*4. Live With*	*5. Dislike*
FUNCTIONAL (Positif) QUESTION	*1. Like*	Q	A	A	A	O
	2. Must-be	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Live With	R	I	I	I	M
	5. Dislike	R	R	R	R	Q

Keterangan :
A : *Attractive*
R : *Reverse*
M : *Must-be*
Q : *Questionable*
O : *One Dimensional*
I : *Indifferent*

- *Tabulation Of Survey*, menjumlahkan kategori A, M, O, R, Q, I dari 100 responden pada setiap atribut pelayanan, lalu memilih kategori yang paling banyak jumlahnya pada setiap atribut untuk dijadikan *Grade*.

Tabel 3.2 *Tabulatin of Survey*

Customer Requirement	A	M	O	R	Q	I	TOTAL	CATEGORY
1								
2								
3								
4								
5								
...								

- Memposisikan Atribut

  Langkah selanjutnya yaitu memposisikan atribut kedalam suatu diagram *Scatter* agar sesuai dengan model Kano, untuk memposisikan atribut diperlukan rata-rata dari *Extent of Satisfaction* dan *Extent of Dissatisfaction*, dengan rumus:

  Extent Of Satisfaction (Koefisien kepuasan)

  $$SI = \frac{A+O}{A+O+M+I}$$

  Extent Of dissatisfaction (Koefisien Ketidakpuasan)

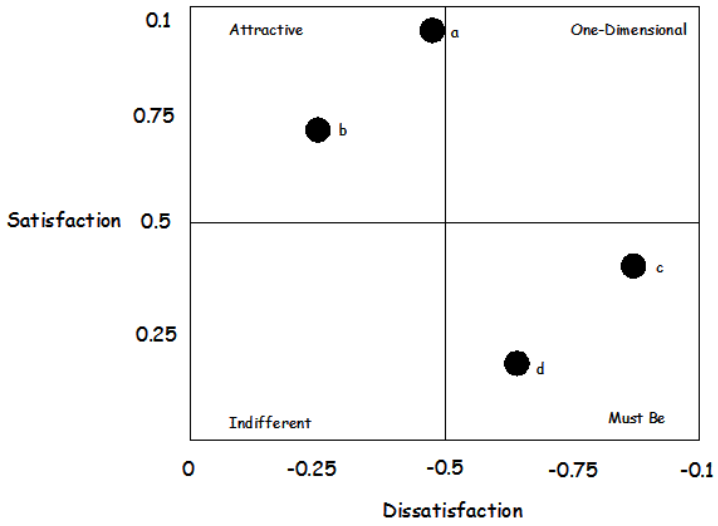
  $$DI = \frac{O+M}{(A+O+M+I)(-1)}$$

  dibawah ini adalah contoh tabel.

Tabel 3.3 *Extent of Satisfaction* dan *Extent of Dissatisfaction*

Atribut	A%	M%	O%	I%	Q%	R%	TOTAL%	SI	DI
1									
2									
3									
4									
5									
...									

Dibawah ini merupakan contoh dari diagram *scatter*

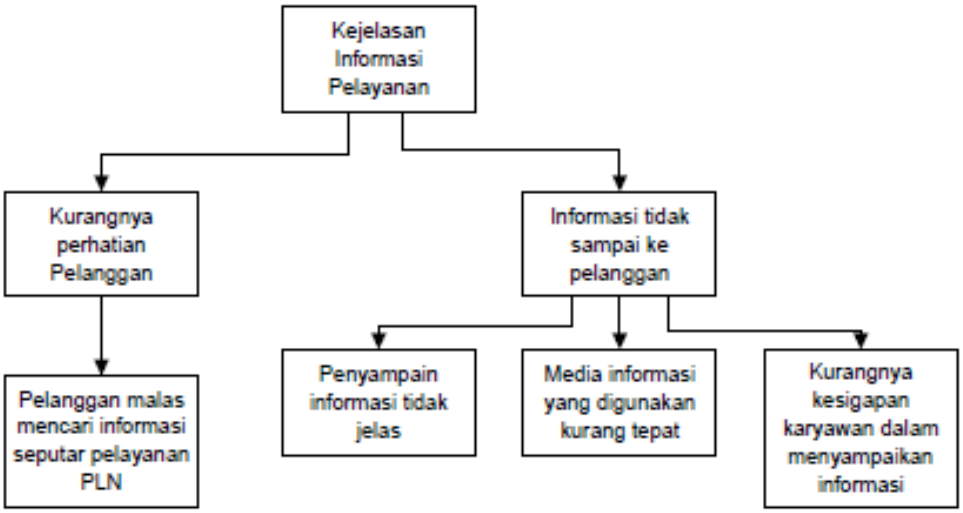


Gambar 3.1 Diagram *Scatter*

- *Customer Satisfaction Index*, diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepuasan dari atribut jasa berupa persentase pelanggan.

11. Analisis

Setelah pengolahan data lalu dilakukan analisis berdasarkan pengolahan data *Root Cause Analysis* atau Analisis akar penyebab adalah mengidentifikasi akar penyebab masalah atau peristiwa kurangnya kepuasan pada atribut pelayanan, contohnya pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.2 *Root Cause Analysis*

12. Kesimpulan dan saran

    Memberikan kesimpulan terhadap hasil yang telah diperoleh dari pengolahan data dan dari hasil analisis.

13. Selesai

    Pemecahan masalah terselesaikan.