

ABSTRAK

USULAN PENGEMBANGAN LAYANAN PAKET POS MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DI PT POSINDO (PERSERO) BANDUNG

Oleh
Nur'Aty Aini
112070076
(Program Studi Teknik Industri)

PT Posindo adalah perusahaan yang menyediakan jasa perposan di Indonesia. Sehubungan dengan dihapuskannya hak monopoli dibidang perposan di PT Posindo dan munculnya banyak kompetitor baru, PT Posindo dengan gencar melakukan pengembangan layanannya, tidak terkecuali layanan paket pos. Namun, perolehan laba PT Posindo dan pendapatan paket pos tidak mencapai target di tahun 2010. Hasil *interview* terhadap 30 orang yang pernah menggunakan jasa pengiriman paket pos dan swasta, 92% responden lebih memilih untuk menggunakan paket swasta. Untuk itu perlu dilakukan pengembangan layanan paket pos dengan detail dan bersifat *customer based* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan berdasarkan keinginan konsumen, serta mengevaluasi kapabilitas produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen,1995). Penelitian dilakukan terhadap 100 responden yang pernah menggunakan layanan paket pos dan TIKI (selaku kompetitor). Dari hasil pengolahan data, diperoleh nilai GAP tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan seluruhnya bernilai minus dari 19 atribut kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan bagian paket pos belum memenuhi kebutuhan pelanggan. Dari hasil pengolahan dengan *House of Quality* dan *Matriks Part Deployment* diperoleh 23 karakteristik teknis dan 28 *critical part*. Usulan pengembangan layanan paket pos berupa minimalisir waktu siklus setiap aktifitas, pengembangan *job specification* dan pengadaan *training* petugas *frontliner*, penentuan kriteria jenis *packaging* yang aman, pengembangan *job specification* dan pengadaan *training* petugas operasional, pengadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *material handling*, pemilihan penggunaan transportasi terbaik, penambahan jumlah *customer service* per kota, dan pengembangan jenis media pelayanan.

Kata kunci: Paket Pos, *Quality Function Deployment* (QFD), TIKI