

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi dan surat elektronik yang semakin cepat menjadikan masyarakat semakin kritis dalam menyikapi persoalan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satunya adalah semakin tingginya tuntutan untuk mendapatkan produk atau jasa yang berkualitas. Bidang jasa Pos dan Giro merupakan salah satu bagian yang memiliki karakteristik utama memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam bidang jasa ini pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat sensitif, sehingga perusahaan harus mengupayakan pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Pos Keliling merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh PT Pos untuk lebih dekat dengan pelanggan. Namun layanan yang disediakan Pos Keliling Kota belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa Pos Keliling Kota dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menterjemahkan atau mengidentifikasi kebutuhan pelanggan kedalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya. Matriks QFD menggambarkan kebutuhan pelanggan secara terperinci yang memungkinkan pihak perusahaan untuk menganalisis informasi tersebut secara multidimensi. Sehingga dengan menggunakan metode QFD diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta perbaikan pelayanan yang kurang memuaskan keinginan pelanggan.

Penelitian diawali dengan mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya yaitu dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode yang dikembangkan oleh Zeithaml (1990) ini, khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan. Metode ini membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Identifikasi dimensi kualitas pelayanan tersebut dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada pelanggan Pos Keliling Kota dan *brainstorming* dengan manajemen Pos Keliling.

Kemudian tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 200 pelanggan untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke 30 atribut kebutuhan yang menjadi perbaikan dalam pelayanan Pos Keliling Kota. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan QFD iterasi pertama yang dijadikan prioritas dalam pengembangan yaitu, standarisasi pelayanan, profesionalisme petugas, pendidikan dan pelatihan petugas, sdm handal dan cekatan dan pengetahuan petugas mengenai informasi tentang POS. Prioritas tersebut tidak hanya berdasarkan nilai terbesar, tetapi juga merupakan target yang belum dapat dipenuhi oleh Pos Keliling Kota.

Untuk tahap berikutnya adalah iterasi kedua dari QFD yaitu *part deployment*. Dimana *part deployment* merupakan penurunan dari karakteristik teknis sebelumnya. Pada tahap ini didapatkan prioritas pengembangan yang memiliki nilai tertinggi yaitu kecepatan penanganan kebutuhan pelanggan, frekuensi monitoring rutin oleh pimpinan, standar pelayanan, ketersediaan dana investasi, dan efektifitas penggunaan peralatan mutakhir.

Untuk mengatasi permasalahan pada Pos Keliling Kota, dibuatlah suatu rekomendasi yang dapat menunjang perbaikan pelayanan pada Pos Keliling Kota. Rekomendasi yang diberikan adalah berdasarkan hasil analisis output HOQ dan critical part. Seperti diketahui bahwa dalam menetapkan standarisasi pelayanan Pos keliling perlu memperhatikan kecepatan penanganan kebutuhan pelanggan agar kebutuhan pelanggan dapat terselesaikan secepat mungkin. Dan untuk meningkatkan profesionalisme petugas perlu adanya monitoring rutin oleh pimpinan agar seluruh kebijakan dan prosedur telah dipatuhi. Dengan melaksanakan semua rekomendasi ini maka diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan secara konsisten sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal terhadap Pos Keliling.

Kata kunci : Pelayanan, SERVQUAL, Quality Function Deployment (QFD)