

# **PENINGKATAN KUALITAS PELATIHAN DI TRAINING CENTRE MELALUI INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY (SERQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) Study Kasus pada PT. XYZ**

**Puri Ayu Margareta\*), Hana Catur Wahyuni**

*Prodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammdiyah Sidoarjo  
Jl. Raya Gelam 250, Candi , Sidoarjo*

*(Received: August, 18 2016 / Accepted: December 21, 2016)*

## **ABSTRAK**

Adanya peningkatan persaingan dalam industri jasa menyebabkan industri jasa berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas layanan untuk kepuasan kepada konsumennya. Secara sederhana, kepuasan adalah perasaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa tertentu telah sesuai dengan harapannya. Jika persepsi terhadap suatu produk atau jasa tadi melebihi apa yang diharapkan tentu saja konsumen puas akan tetapi jika sebaliknya, konsumen akan merasa tidak puas.

*Training Centre* merupakan tempat pelatihan *skill* di sebuah perusahaan sepatu. Dan untuk menganalisa dan meningkatkan kepuasan karyawan dalam pelatihan tersebut, serta memberikan usulan perbaikan atribut dan respon teknis pelayanan maka dapat menggunakan metode integrasi *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*

Berdasarkan rumah kualitas dan analisisnya didapatkan kualitas layanan *Training Centre* masih kurang memuaskan jika dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh karyawan. Sesuai analisa prioritas kebutuhan pelanggan berdasarkan nilai *raw weight*, nilai kepentingan, maka diketahui atribut-atribut yang perlu diperhatikan berdasarkan 3 ( tiga ) prioritas utama adalah Kondisi mesin untuk latihan skill baik dengan nilai prioritas *raw weight* ( 8,932 ), Jumlah mesin memadai dalam pelatihan dengan nilai prioritas *raw weight* ( 8,886 ), Kesigapan seluruh *trainer* membantu *trainee* setiap waktu dengan nilai prioritas *raw weight* ( 7,937 ). Prioritas pelayanan yang membutuhkan perhatian lebih dari pihak perusahaan untuk segera diperbaiki berdasarkan 3 ( tiga ) prioritas respon teknis adalah Melakukan pengawasan keseluruhan pelatihan dengan nilai ( 0,184 ), Meningkatkan keahlian *trainer* dalam program pelatihan dengan nilai ( 0,137 ), Penambahan fasilitas-fasilitas dengan nilai ( 0,129 ).

**Kata kunci** : kepuasan konsumen; QFD; *servqual*; *training centre*

## **ABSTRACT**

*There is an increasing competition in service industries, causing the service industry are competing in improving service quality to satisfaction to customers. In simple terms, satisfaction is a feeling or state of a person in which perceptions of a particular product or service in accordance with expectations. If the perception of a product or service was beyond what was expected of course, consumers are satisfied but if otherwise, consumers will feel dissatisfied.*

*Training Centre is venue training skill in the shoe company. To analyse and improve employee satisfaction in the training , then provide technical service and response attributes, then using integration methods *Servqual* and *Quality Function Deployment*.*

*Based on the analysis found the house of quality and service quality Training Centre still less satisfactory when compared with what is expected by its employee. Appropriate analysis of the priority needs of the customer based on raw weight value, the value of the interest, then unknown attributes to be considered*

---

\*) Penulis Korespondensi.  
email: [Poery\\_ayuMar@yahoo.com](mailto:Poery_ayuMar@yahoo.com)

on the terms of 3 (three) top priority is condition of machines is good a priority value raw weight (8.932), a sufficient number of machine with a priority value raw weight (8.886), alacrity all trainer in helping trainees every time with a priority value raw weight (7.937). Priority services desperately need more attention from the company to immediately repaired by 3 (three) priority technical response is to supervise the overall training with the value (0.184), improve skills trainers in the training program with the value (0.137), additional facilities with a value of (0.129).

**Keywords:** consumer satisfaction; QFD; servqual; training centre

## Pendahuluan

Perkembangan dalam dunia usaha yang maju dengan pesat saat ini mendorong perusahaan-perusahaan di Indonesia harus siap menghadapi persaingan global. Dunia usaha yang sangat kompetitif ini, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang memiliki nilai kualitas terbaik, efisiensi biaya produksi serta pengiriman yang tepat waktu. Semua ini dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap menjamin kelangsungan hidup perusahaan dan organisasi yang mendiaminya.

Dengan kondisi tingkat persaingan yang semakin ketat seperti saat ini perusahaan harus berupaya memiliki tingkat kualitas yang baik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas adalah dengan melaksanakan jasa pelatihan karyawan yang berguna untuk menambah keahlian dan pengetahuan dalam mendukung produktifitas perusahaan serta produk yang diproduksi.

Pelatihan merupakan kegiatan jasa di dalam perusahaan yang dimaksudkan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keahlian dan pengetahuan karyawan untuk mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan standar dari perusahaan yang bersangkutan. Apabila pelatihan dilaksanakan dengan baik dan karyawan mempraktekkannya di dalam lingkungan kerja, maka kualitas produksi akan semakin meningkat. Untuk itu perlu diberikan pelatihan yang lebih efektif dan efisien di dalam pengembangan kualitas dan keterampilan pegawai.

*Training Centre* adalah salah satu jasa pelatihan yang dimiliki oleh pabrik sepatu yang berada di kawasan Jawa Timur. Tujuan dari perusahaan tersebut mengadakan layanan dalam bentuk jasa pelatihan adalah untuk proses pengembangan karyawan dalam meningkatkan mutu dan keahlian, serta menciptakan pola pikir yang sama dalam meningkatkan kualitas produksi. Namun, seiring dengan banyaknya karyawan yang menulis melalui *feedback* pelatihan tentang keluhan mengenai kurangnya pelayanan dan prasarana yang diberikan oleh *Training Centre*, mengindikasikan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap kinerja jasa pelatihan tersebut. Oleh sebab itu untuk mengatasi hal tersebut maka perlu diadakan pengukuran tingkat kepuasan konsumen (karyawan) agar segera diketahui atribut apa yang bisa membuat karyawan

tidak puas dan sesegera mungkin diperbaiki. Dan *servqual* merupakan metode yang tepat karena berguna untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan karyawan atau *trainee* sebagai pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak *Training Centre* dan dapat diteruskan dalam metode *QFD* untuk memperoleh respon teknis yang harus dilakukan untuk mengatasi kesenjangan kualitas prioritas utama yang ditemui dalam metode *servqual*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut tertinggi kualitas pelayanan jasa di *Training Centre*, mengidentifikasi gap terbesar antara persepsi dan harapan terhadap jasa pelayanan pelatihan yang diberikan di *Training Centre* serta merancang perbaikan sistem kualitas layanan di *Training Centre*.

## Tinjauan Pustaka

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml dalam Ginting, Halim (2012), lima hal utama dimensi-dimensi *service quality* tersebut antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan perusahaan atau service provider untuk memenuhi janjinya kepada pelanggan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan provider untuk membantu customer dengan penyediaan layanan secara tepat.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan keramahan dari para karyawan haruslah sebaik kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.
4. Empati, yang perhatian individu terhadap pelanggan.
5. Bukti langsung (*Tangibles*), yang tampilan atau fasilitas fisik yang dimiliki oleh *service provider*.

Konsep *servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut adalah persamaannya (Wijaya, Tony, 2011):

$$Q = P (\text{Perceived service}) - E (\text{Expected service})$$

Keterangan :

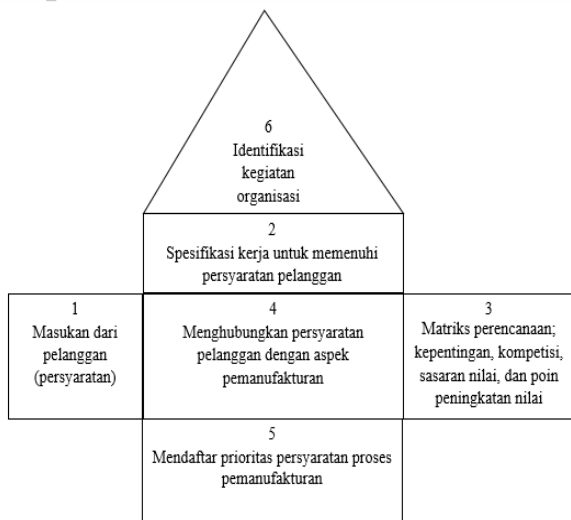
Q = Kualitas pelayanan (*Quality Of Service*)

P = Persepsi akan pelayanan (*Perceived service*)

E = Harapan akan layanan (*Expected service*)

Lebih dari itu, Wijaya, Tony (2011) menyebutkan kepuasan pelanggan yang mengacu pada kelima dimensi yang disebutkan di atas, maka organisasi dapat menentukan jawaban atau hambatan yang

mungkin muncul dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan pelanggan.



**Gambar 1.** Matriks House of Quality

Sedangkan QFD (*Quality Function Deployment*) adalah metode perencanaan dan pembangunan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan konsumen dan mengevaluasi kemampuan produk/jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Cohen dalam Imron, 2014).

Struktur QFD adalah *House of Quality* yaitu matriks yang berbentuk rumah seperti gambar 2.3, yang terdiri atas enam komponen seperti bentuk rumah. Penelitian ini bertujuan mendapatkan gap antar tingkat kepentingan dan kepuasan, serta mengidentifikasi aspek-aspek kualitas layanan yang perlu dilakukan pengembangan oleh perusahaan. (Bounds dalam Ginting, Halim, 2013)

**Tahap- Tahap Untuk Menyusun Rumah Kualitas**

Tahap I : Matrik Kebutuhan Pelanggan

Tahap ini meliputi kegiatan :

- Memutuskan siapa pelanggannya
- Mengumpulkan data kualitatif berupa keinginan dan kebutuhan pelanggan. Metode ini dilakukan dengan wawancara (*Contextual Inquery*) pada pelanggan.
- Menyusun kebutuhan tersebut.

Tahap II : Matrik Perencanaan

Tahap ini bertujuan :

- Mengukur kebutuhan-kebutuhan pelanggan.
- Menentukan tujuan-tujuan performansi kepuasan.

Tahap III : Respon Teknis

Tahap ini merupakan transformasi dari kebutuhan-kebutuhan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

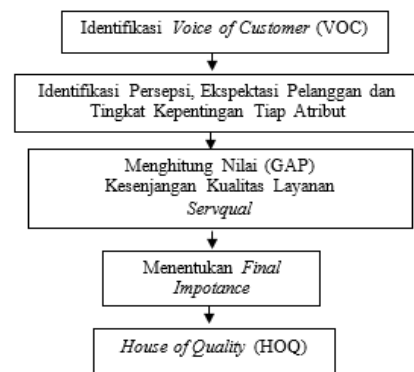
Tahap IV : Menentukan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan

Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis (tahap III) dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggannya (tahap I). hubungan antara keduanya dapat berupa hubungan yang sangat kuat atau tidak ada korelasi antara keduanya.

Tahap V : Korelasi Teknis

Tahap ini menetapkan hubungan dan ketergantungan antara karakteristik kualitas pengganti atau respon teknis.

Tahap VI : *Benchmarking* dan Penetapan Target



**Gambar 2.** Integrasi Servqual dan QFD

*Benchmarking* adalah sebuah cara sistematis untuk mengidentifikasi, memahami, dan secara kreatif menciptakan pengembangan produk, jasa, desain peralatan, proses dan diterapkan untuk meningkatkan performansi suatu organisasi.

Pengintegrasian konsep service quality (*servqual*) ke dalam *quality function deployment (QFD)* dapat dilihat pada gambar 2.4. QFD bertindak sebagai proses perencanaan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan, yaitu meliputi persepsi dan harapan pelanggan, sehingga akan bisa mengidentifikasi gap kesenjangan kualitas layanan *servqual*.

**Metodologi Penelitian**

Pengambilan data dilaksanakan di *Training Centre* pada perusahaan sepatu di wilayah Jawa Timur. Sedangkan , yang menjadi responden adalah karyawan yang pernah mengikuti pelatihan pada tahun 2014. Pegambilan data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode:

1. Interview ( wawancara )

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang di peroleh dengan jalan melakukan wawancara terhadap karyawan yang pernah mengikuti pelatihan di *Training Centre*.

2. Observasi ( pengamatan )

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang di peroleh dengan jalan melakukan pengamatan dan

pencatatan secara langsung pada obyek yang di teliti.

3. Dokumentasi.

Yaitu suatu teknik pengambilan data, gambar, atau isi dari buku, jurnal dan internet untuk referensi.

4. Studi Pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dari buku-buku literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas.

5. Penyebaran Angket

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yang diharapkan akan mendapatkan jawaban seperti yang diinginkan serta merespon keluhan ataupun masukan dari responden.

Dan berikut ini adalah diagram alir penelitian yang digunakan oleh peneliti :

**Hasil Dan Pembahasan**

Sebelum kuesioner formal disebar, maka lebih dahulu dilakukan penyebaran kuesioner awal (pre sampling) sebanyak 30 kuesioner. Tujuan dilakukan penyebaran kuesioner awal (pre sampling) adalah untuk mengetahui bahwa kuesioner sudah dimengerti dengan baik oleh responden (konsumen). Dari 30 kuesioner awal (pre sampling) yang disebar, terdapat 28 kuesioner yang diisi dengan benar, sedangkan 2 kuesioner dianggap tidak valid. Maka, untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk menyebarkan kuesioner secara formal digunakan rumus Bernoulli sebagai berikut (Wahyuni,dkk, 2015) :

$$N \geq \frac{(z \alpha/2)^2 pq}{e^2}$$

Sehingga, jumlah sampling yang digunakan untuk menyebar kuesioner sebanyak :

$$N = \frac{(Z \alpha/2)^2 pxq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (\frac{28}{30})(\frac{2}{30})}{(0,05)^2} = 95,5 = 96$$

$$N \geq 96$$

dimana :

N = jumlah sampel minimum

Z = Nilai distribusi normal

α= Taraf signifikansi (0,95)

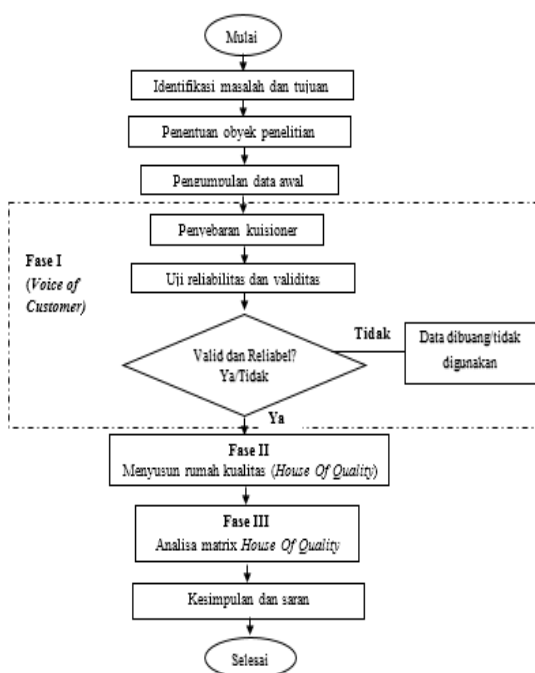
e = Tingkat kesalahan (0,5)

p = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

Dengan demikian jumlah sampel pada penulisan ini ditetapkan 100 kuesioner, karena jumlah tersebut telah mencukupi untuk dilakukan pengolahan data.

Keinginan atau harapan karyawan yang teridentifikasi terhadap atribut kualitas layanan pelatihan di Training Centre dapat dilihat pada tabel 1



**Tabel 1** Atribut Kepuasan Layanan Yang Diinginkan Karyawan

Dimensi	No.	Atribut Kepuasan Layanan
Tangible (Berwujud)	1	Fasilitas peralatan ruang kelas materi (LCD, lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)
	2	Tersedianya <i>trainer</i> atau pengajar
	3	Fasilitas ibadah.
	4	Tersedianya toilet
	5	Kebersihan toilet
	6	Ruangan pelatihan tidak bising
	7	Kebersihan ruang pelatihan
	8	Kondisi mesin untuk latihan <i>skill</i> baik/ tidak rusak
	9	Suhu ruangan pelatihan <i>skill</i> nyaman
	10	Pencahayaan dan sirkulasi udara baik
	11	Kerapian aset dan tata ruang.
	12	Penempatan <i>handbook</i> materi di rak sesuai label
	13	Jumlah mesin yang memadai dalam pelatihan
	14	Tersedia Instruksi kerja ( <i>Showboard</i> ) pada tiap <i>exercise</i>

	15	Jumlah material <i>exercise</i> sesuai dengan kebutuhan
	16	Jumlah <i>trainer</i> sesuai dengan jumlah <i>trainee</i>
	17	Tersedianya informasi umum tentang perusahaan
	18	Tersedianya <i>display</i> tiap <i>exercise</i>
	19	Fasilitas kehadiran/ <i>absen trainee</i>
	20	Jumlah <i>handout</i> materi yang tersedia memadai
	21	Kehandalan fasilitas ruang kelas materi (LCD,lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)
	22	Tersedianya <i>update</i> materi training yang sesuai program training
	23	Tersedianya program training yang sesuai kebutuhan produksi
Reliability (Keandalan)	24	Kejelasan informasi tentang jadwal materi dan <i>trainer</i> pemberi materi
	25	Kemampuan/ kredibilitas pengajar atau <i>trainer</i>
	26	Kelengkapan fasilitas pelatihan (baik di ruang kelas materi maupun di ruang pelatihan <i>skill</i> )
	27	Kesistematis proses pelatihan tiap <i>exercise</i>
	28	Kelengkapan isi dari <i>handout</i> materi di kelas
	29	Peminjaman <i>handout</i> materi terdata dengan baik
	30	Peminjaman <i>apron/celemek</i> terdata dengan rapi
Responsiveness (Kesigapan)	31	Kecepatan dalam memberikan pelayanan
	32	Kehadiran pengajar atau <i>trainer</i> tepat waktu atau sesuai jadwal
	33	Kesigapan seluruh <i>trainer</i> dalam membantu <i>trainee</i> setiap waktu
	34	Kedisiplinan <i>trainer</i> dalam melayani <i>trainee</i>
	35	Perasaan aman dan nyaman selama dalam pelatihan
	36	Konsisten terhadap peraturan yang telah ditetapkan
Assurance (Keyakinan/ Jaminan)	37	<i>Trainer</i> mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi yang tepat dan jelas
	38	<i>Trainer</i> memiliki <i>skill</i> yang diharapkan sesuai standart perusahaan
	39	Keramahan dan kesopanan <i>trainer</i> dalam melayani
	40	<i>Trainer</i> bersikap mendidik dan mengayomi terhadap <i>trainee</i>
	41	Keamanan fasilitas ruang pelatihan
Emphaty (Perhatian)	42	Terjalannya hubungan/kerjasama antar <i>trainer</i> dalam melayani
	43	Terjalannya hubungan yang akrab dan dekat antara <i>trainer</i> dengan <i>trainee</i>
	44	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik
	45	Perhatian <i>Training Centre</i> kepada <i>trainee</i> yang sudah lulus training

Varibel dinyatakan valid jika nilai rcalculasi  $\geq$  rtabel. Dalam hal ini tabel r jika tingkat signifikannya sebesar 5% dan derajat kebebasanya  $df = n-2 = 100-2 = 98$ . Tingkat signifikasi 5%, didapat hasil angka 0,1654. Hal ini menunjukkan bahwa data kuesioner yang diperoleh semuanya valid dan dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya.

Dari hasil uji realibilitas tampak bahwa nilai  $\alpha$  untuk masing-masing kuisisioner lebih besar daripada r tabel, jadi dapat disimpulkan bahwa kuisisioner adalah reliabel.

Berdasarkan perhitungan nilai gap, bahwa dimensi tangible untuk atribut 8 yaitu kondisi mesin

untuk latihan *skill* baik/ tidak rusak memiliki gap terbesar sehingga atribut tersebut harus menjadi prioritas utama dalam perbaikannya.

### Penyusunan Rumah Kualitas

Penyusunan rumah kualitas (HOQ) disini untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat pelayanan pada pelatihan yang ada di *Training Centre* dan untuk mengetahui hubungan antar atribut.

Menentukan *Customer Need (WHATs)*

*Voice Of Customer* ini menggambarkan keinginan atau kemauan konsumen terhadap pelayanan yang

ada saat ini dengan berdasarkan kuisioner yang telah dibuat didapatkan 45 atribut konsumen.

*Menentukan Technical Respon (HOWs)*

Respon teknis adalah respon yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi customer needs. Respon teknis ini diperoleh dari hasil wawancara dengan perusahaan. Respon ini diberikan untuk meningkatkan kualitas produk terhadap atribut-atribut yang dipentingkan oleh karyawan.

Pada tahap ini dilakukan pemetaan hubungan antara masing-masing respon teknis untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara masing-masing respon teknis

*Menentukan Planning Matrix*

*Planning Matrix* merupakan analisa antara perhitungan yang dilihat dari Training Centre yang nantinya perhitungan itu akan dimasukkan dalam *House Of Quality (HOQ)*.

*Importance to Customer (Tingkat Kepentingan)*

Perhitungan *Importance to Customer* dilakukan dengan menjumlahkan data yang terbentuk untuk masing-masing atribut kemudian dibagi dengan jumlah responden yang memberikan penilaian

*Customer Satisfaction Performance*

*Customer Satisfaction Performance* merupakan kepuasan karyawan mengenai seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh Training Centre kepada traineenya. Nilai *satisfaction performance* diperoleh dari *performance weight* dibagi total responden.

*Goal*

Dalam pelaksanaannya, nilai *goal* sama persis dengan nilai *expected customer satisfaction*.

*Improvement Ratio*

Metode yang umum dilakukan dalam menentukan *improvement ratio* adalah dengan cara membagi goal dengan *competitive satisfaction performance*.

*Sales Point*

*Sales point* merupakan informasi mengenai kemampuan menjual produk atau jasa berdasarkan seberapa baik setiap *customer needs* terpenuhi. Nilai yang paling umum untuk *sales point* adalah : tidak ada titik jual atau jasa, titik penjualan atau jasa menengah dan titik penjualan atau jasa kuat

*Raw Weight*

*Raw weight* merupakan suatu nilai yang mengandung *importance to customer, improvement ratio, dan sales point*.

*Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah nilai raw weight dalam skala 0 sampai 1 yang menunjukkan nilai persentase.

*Technical Matrix*

*Technical matrix* merupakan matrik yang dibentuk dari penentuan technical respon.

*Priority Technical Respon*

*Priority technical respon* dilakukan dengan menghitung terlebih dahulu kontribusi relatif setiap respon teknis terhadap keseluruhan *customer satisfaction*

*Target*

*Target* merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk respon teknis yang dimilikinya agar respon teknis perusahaan mampu memenuhi *customer needs*. Penentuan target disini dapat dilihat hasil perhitungan *normalized contribution*.

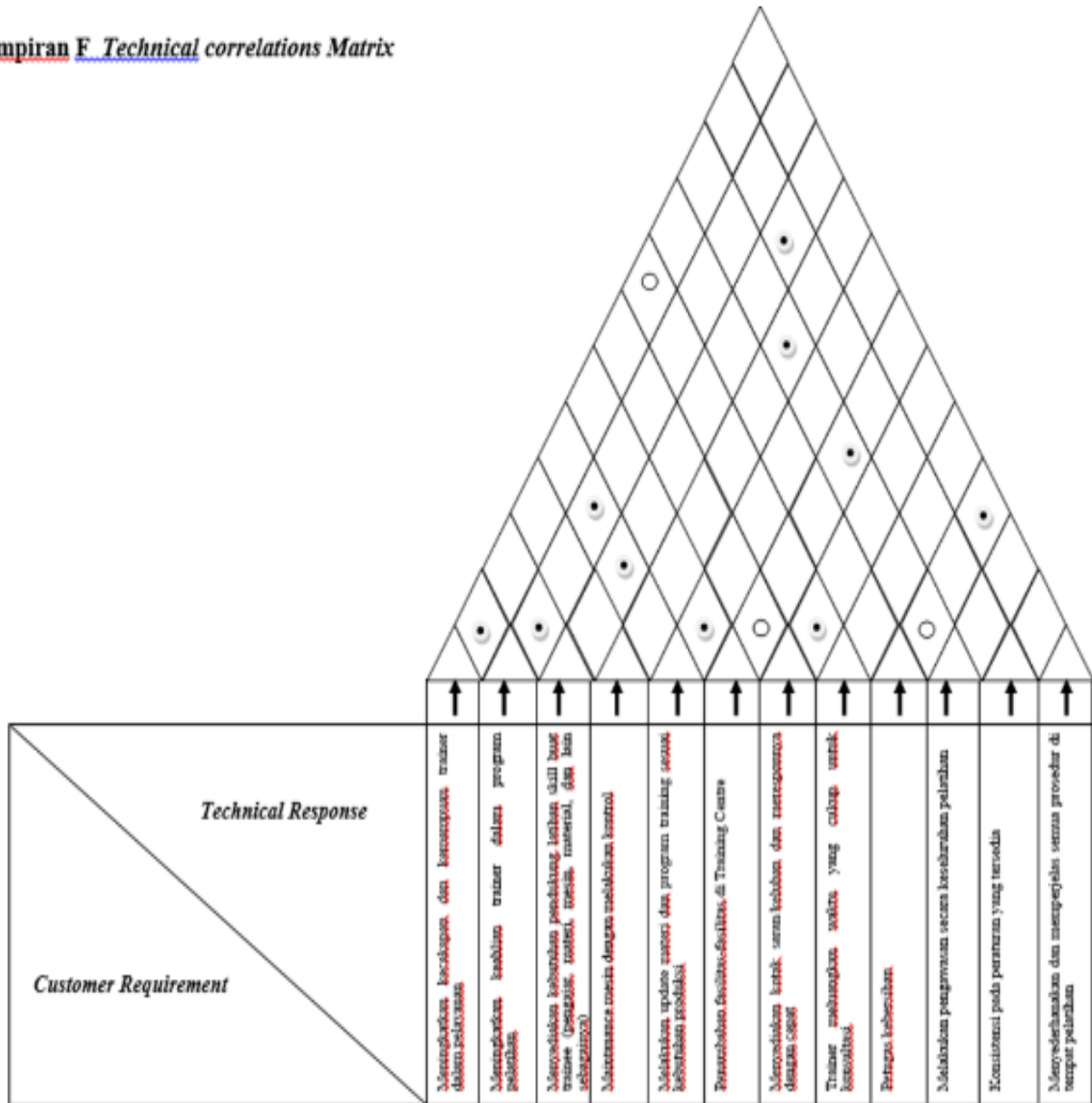
**Tabel 2** Respon Teknis (HOWs)

No.	Respon Teknis
1	Meningkatkan kecakapan dan kemampuan <i>trainer</i> dalam pelayanan
2	Meningkatkan keahlian <i>trainer</i> dalam program pelatihan
3	Menyediakan kebutuhan pendukung latihan <i>skill</i> buat <i>trainee</i> (pengajar, materi, mesin, material, dan lain sebagainya)
4	<i>Maintanance</i> mesin dengan melakukan kontrol
5	Melakukan <i>update</i> materi dan program training sesuai kebutuhan produksi
6	Penambahan fasilitas-fasilitas di <i>Training Centre</i>
7	Menyediakan kotak saran/keluhan dan meresponnya dengan cepat
8	<i>Trainer</i> meluangkan waktu yang cukup untuk konsultasi
9	Petugas kebersihan
10	Melakukan pengawasan secara keseluruhan pelatihan (●)
11	Konsistensi pada peraturan yang tersedia (○)
12	Menyederhanakan dan memperjelas semua prosedur di tempat pelatihan

		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"><i>Customer Requirement</i></div> <div style="width: 45%; text-align: center;"><i>Technical Response</i></div> </div>												
No Item		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Berwujud (Feasibility)</b>	Facilitas perbaikan ruang kelas materi (LCD, lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)						☺				○	△		
	Terdapatnya trainer atau pengajar	☺	☺						○					
	Facilitas media						☺			△				
	Terdapatnya toilet						☺			○				
	Kebersihan toilet						☺			☺	○	○		
	Ruangannya pelatihan tidak bising			☺	☺							○	△	
	Kebersihan ruang pelatihan									☺	○	☺		
	Kondisi mesin untuk latihan skill baik tidak rusak		☺		☺							○		
	Suhu ruangan pelatihan skill nyaman							☺				○		
	Percobaan dan simulasi usaha baik							☺			△	○		
	Korupsi uang dan tawar uang							☺			△	○		
	Pencapaian handbook materi di rak sesuai label									△	○		☺	
	Jumlah mesin yang memadai dalam pelatihan				☺	○						☺		
	Terdapat instruksi kerja (Shonboard) pada tiap exercise				☺			△				○		
	Jumlah material exercise sesuai dengan kebutuhan				☺							☺	○	
	Jumlah trainer sesuai dengan jumlah trainee	○	☺	☺						○				
	Terdapatnya informasi umum tentang perusahaan	○						☺						
	Terdapatnya display tiap exercise			○				☺				△		
Facilitas kehadiran absen trainee							☺				○			
Jumlah handbook materi yang tersedia memadai			☺			☺	△				○			
<b>Kondisi (Reliability)</b>	Ketersediaan fasilitas ruang kelas materi (LCD, lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)						☺				☺			
	Terdapatnya update materi training yang sesuai program training		☺	☺		☺								
	Terdapatnya program training yang sesuai kebutuhan produksi		☺	☺		☺								
	Ketersediaan informasi tentang jadwal materi dan trainer pemberi materi							○					☺	
	Kemampuan kredibilitas pengajar atau trainer	☺	☺	☺						☺				

Gambar 3. Menentukan *Technical Correlation* (Hubungan Antar Matrix HOWs)

**mpiran F Technical correlations Matrix**



**Tabel 3** Hasil Perhitungan *Raw Weight*

No.	Atribut	Raw Weight
1	Fasilitas peralatan ruang kelas materi (LCD, lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)	7.891
2	Tersedianya <i>trainer</i> atau pengajar	7.759
3	Fasilitas ibadah.	7.617
4	Tersedianya toilet	7.834
5	Kebersihan toilet	6.085
6	Ruangan pelatihan tidak bising	5.928
7	Kebersihan ruang pelatihan	5.973
8	Kondisi mesin untuk latihan <i>skill</i> baik/ tidak rusak	8.932
9	Suhu ruangan pelatihan <i>skill</i> nyaman	5.785
10	Pencahayaan dan sirkulasi udara baik	4.705
11	Kerapian aset dan tata ruang.	4.604
12	Penempatan <i>handbook</i> materi di rak sesuai label	4.712



13	Jumlah mesin yang memadai dalam pelatihan	8.886
14	Tersedia Instruksi kerja ( <i>Showboard</i> ) pada tiap <i>exercise</i>	7.732
15	Jumlah material <i>exercise</i> sesuai dengan kebutuhan	6.446
16	Jumlah <i>trainer</i> sesuai dengan jumlah <i>trainee</i>	6.061
17	Tersedianya informasi umum tentang perusahaan	4.831
18	Tersedianya <i>display</i> tiap <i>exercise</i>	4.644
19	Fasilitas kehadiran/ absen <i>trainee</i>	5.610
20	Jumlah <i>handout</i> materi yang tersedia memadai	4.730
21	Kehandalan fasilitas ruang kelas materi (LCD,lampu, papan tulis, AC, kursi dan meja belajar)	7.859
22	Tersedianya <i>update</i> materi training yang sesuai program training	7.314
23	Tersedianya program training yang sesuai kebutuhan produksi	7.432
24	Kejelasan informasi tentang jadwal materi dan <i>trainer</i> pemberi materi	4.615
25	Kemampuan/ kredibilitas pengajar atau <i>trainer</i>	7.419
26	Kelengkapan fasilitas pelatihan (baik di ruang kelas materi maupun di ruang pelatihan <i>skill</i> )	7.576
27	Kesistematis proses pelatihan tiap <i>exercise</i>	5.517
28	Kelengkapan isi dari <i>handout</i> materi di kelas	4.634
29	Peminjaman <i>handout</i> materi terdata dengan baik	4.496
30	Peminjaman <i>apron</i> /celemek terdata dengan rapi	5.501
31	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	6.226
32	Kehadiran pengajar atau <i>trainer</i> tepat waktu atau sesuai jadwal	6.052
33	Kesigapan seluruh <i>trainer</i> dalam membantu <i>trainee</i> setiap waktu	7.937
34	Kedisiplinan <i>trainer</i> dalam melayani <i>trainee</i>	5.751
35	Perasaan aman dan nyaman selama dalam pelatihan	5.929
36	Konsisten terhadap peraturan yang telah ditetapkan	5.680
37	<i>Trainer</i> mempunyai pengetahuan dan mampu memberikan informasi yang tepat dan jelas	7.713
38	<i>Trainer</i> memiliki <i>skill</i> yang diharapkan sesuai standart perusahaan	7.743
39	Keramahan dan kesopanan <i>trainer</i> dalam melayani	5.916
40	<i>Trainer</i> bersikap mendidik dan mengayomi terhadap <i>trainee</i>	7.441
41	Keamanan fasilitas ruang pelatihan	5.746
42	Terjalannya hubungan/kerjasama antar <i>trainer</i> dalam melayani	7.382
43	Terjalannya hubungan yang akrab dan dekat antara <i>trainer</i> dengan <i>trainee</i>	7.136
44	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	5.788
45	Perhatian <i>Training Centre</i> kepada <i>trainee</i> yang sudah lulus training	5.552

### Kesimpulan

Atribut pelayanan kualitas jasa pelatihan berdasarkan lima dimensi Servqual sebanyak 45 atribut. Diantara faktor bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang disediakan oleh pihak *Training Centre*, pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), merupakan faktor yang memiliki atribut tertinggi

yaitu 20 atribut yang mempengaruhi kepuasan karyawan pada pelatihan di *Training Centre*.

Dari hasil analisis *Service Quality* (analisa gap) yang dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan karyawan, dapat diketahui bahwa karyawan di PT. XYZ yang pernah mengikuti pelatihan di tahun 2014 menilai pelayanan yang dilakukan pihak *Training Centre* belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan tersebut. Hal ini ditunjukkan dalam analisis gap berdasarkan hasil kuesioner bahwa

seluruh atribut yang ada yaitu sebanyak 45 atribut memiliki nilai gap negatif. Ranking pertama yang memiliki nilai gap terbesar adalah kondisi mesin untuk latihan *skill* baik/ tidak rusak.

Berdasarkan rumah kualitas dan analisa sesuai dengan metode yang telah ditentukan, maka perbaikan sistem yang didapatkan adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pada *Training Centre* yang ada saat ini kurang memuaskan jika dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh para konsumennya. Sesuai analisa prioritas *raw weight* maka diketahui atribut-atribut yang perlu diperhatikan berdasarkan 3 ( tiga ) prioritas utama sebagai berikut :
  1. Kondisi mesin untuk latihan *skill* baik/ tidak rusak dengan nilai prioritas *raw weight* (8,932)
  2. Jumlah mesin yang memadai dalam pelatihan dengan nilai prioritas *raw weight* ( 8,886 )
  3. Kesiapan seluruh *trainer* dalam membantu *trainee* setiap waktu dengan nilai prioritas *raw weights*( 7,937 )
- b. Prioritas pelayanan yang sangat membutuhkan perhatian lebih dari pihak *Training Centre* untuk segera diperbaiki berdasarkan 3 (tiga) prioritas respon teknis adalah
  1. Melakukan pengawasan secara keseluruhan pelatihan dengan nilai ( 0,184 )
  2. Meningkatkan keahlian *trainer* dalam program pelatihan dengan nilai (0,137)
  3. Penambahan fasilitas-fasilitas di *Training Centre* dengan nilai ( 0,129 )

#### Daftar Pustaka

- Wurjaningrum, Febriana, 2010, Penerapan Model Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Universitas Airlangga, Majalah Ekonomi, Tahun XX, No. 2 Agustus 2010.
- Frida, Myrna, dkk, 2011, Peningkatan Kualitas Layanan Harian Sore Surabaya Post Dengan Pendekatan Service Quality (Serqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd), Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.

- Dwiwinarsih, Rina, 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok, Jurnal Ekonomi Manajemen, Oktober 2009.
- Ginting, Meriastuti; Halim, Deasy Indriyani, 2012, Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Serqual Dan Quality Function Deployment (QFD), Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer Vol.01 No.2, Apr-Jun 2012.
- Handoko, Tan, J Sudarsono, 2013, Pengaruh Marketing Stimuli Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Efeknya Pada Word Of Mouth.
- Imron, Bukhari, 2014, Rancangan Produk Charger Handphone Portable Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, No. 2, Vol.2, April 2014.
- Megawati, Yenli, 2006, Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa Business Dan Management Journal Bunda Mulia, Vol.2, No.1, September 2006.
- Sriwidodo, Untung; Indriastuti, Rully Tri, 2010, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan, Vol.10, No.2, Oktober 2010, 164-173.
- Suharyati, Ruth, dkk, 2013, Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Nyonya Meneer Semarang (Studi Kasus Pada Konsumen Jamu Habis Bersalin).
- Wijaya, Tony, 2011, Manajemen Kualitas Jasa, PT. Indeks, Jakarta.
- Marliana, Sonya; Dharmastiti, Rini, 2008, Integrasi Servqual Dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja, Seminar Nasional Aplikasi Sains Dan Teknologi 2008, IST AKPRIND Yogyakarta.
- Wahyuni, Hana Catur; Sulistyowati, Wiwik, 2015, Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Serqual, Jemis Vol.3 No.1, 2015