

SIX SIGMA UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS SERVICE DIPT. NISSAN-DATSUN TEGAL

Inayatu Amanah¹ Zulfah²

¹Mahasiswa Teknik Industri Universitas Pancasakti Tegal

²Dosen Teknik Industri Universitas Pancasakti Tegal

email : ¹inayatuamanah39@gmail.com

Abstrak

Tingkat persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini, menyebabkan dunia kerja menuntut tersedianya tenaga kerja yang berkualitas. Begitu juga permintaan konsumen untuk menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang dapat memuaskan konsumen. Hal ini membuka peluang bagi setiap perusahaan untuk dapat memberikan mutu pelayanan yang lebih unggul dari para pesaingnya. Dalam meningkatkan mutu pelayanan, perusahaan harus tahu hal-hal yang perlu dilakukan dalam bersaing dengan perusahaan yang lain terutama untuk mendapat perhatian dari konsumen. Perusahaan berusaha untuk memenuhi kekurangan agar dapat memelihara pelanggannya dalam memenuhi tujuan utama bisnisnya (Idriyansyah,2010). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di PT.NISSAN-DATSUN TEGAL. Metode pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner kepuasan pelanggan ke 30 responden yang datang ke PT.NISSAN-DATSUN TEGAL untuk service kendaraan. Dari hasil kuisioner tersebut menghasilkan uji validitas yang semuanya valid dari 10 pertanyaan tentang kepuasan terhadap fasilitas maupun pelayanan service dan uji reliabilitas menghasilkan nilai Alpha Cronbach=0,886 terletak diantara 0,80 s/d1 sehingga tingkat reliabilitasnya adalah Sangat Reliabel. Serta analisis *six sigma* pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan service berada di level sigma antara 3.18 sampai 3.36. Sedangkan pada kepuasan pelanggan terhadap fasilitas service berada pada level sigma antara 3.20 sampai 3.35.

Kata Kunci: Six Sigma, PT Nissan-Datsun Tegal, pelayanan service, fasilitas service.

1. PENDAHULUAN

Tingkat persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini, menyebabkan dunia kerja menuntut tersedianya tenaga kerja yang berkualitas. Tenaga kerja adalah sebagai salah satu faktor yang dituntut dapat menguasai pekerjaannya dengan baik, terampil dan profesional. Teknologi adalah faktor terpenting dalam dunia usaha untuk mendapatkan hasil/kualitas produk yang dihasilkan akan tetapi perusahaan harus memiliki nilai lebih, bukan hanya sekedar teknologi yang harus bagus akan tetapi pelayanan yang diberikan juga harus memuaskan. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting di sebuah perusahaan, tidak kalah pentingnya dengan teknologi. Pelayanan yang baik merupakan hal yang tidak dimiliki oleh setiap perusahaan yang memiliki teknologi yang bagus, akan tetapi perusahaan dapat memiliki pelayanan yang baik dengan cara

mengatur manajemen didalam perusahaan dengan melihat tingkat kepuasan konsumen perusahaan itu.

Ada kesadaran bahwa kepuasan konsumen itu sangat penting guna menjamin kelangsungan hidup suatu perusahaan, maka perusahaan merasa perlu untuk memenuhi segala keinginan dan harapan konsumen (Idriyansyah, 2010).

Dalam persaingan di pasar global hanya produk yang berkualitas baik yang akan selalu diminati, karena kualitas merupakan pemenuhan pelayanan kepada konsumen. Hal ini dapat dijadikan sebagai pedoman bahwa pengendalian kualitas merupakan bagian dari proses produksi yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas produk, sehingga pemenuhan pelayanan kepada konsumen dapat tercapai. Kualitas sendiri merupakan keseluruhan karakteristik dari suatu produk / jasa yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan / konsumen. (Feigenbaum, 1992).

Kepuasan pelanggan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Supranto, 1997). Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik (Petrus Wisnubroto, 2012).

Persaingan di bidang penjualan barang (distributor) bukan hal yang baru. Dimana jumlah perusahaan yang memberikan mutu pelayanan yang baik bagi konsumen sangat banyak, serta proses pelayanan yang beraneka ragam yang ditawarkan. Begitu juga permintaan konsumen untuk menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang dapat memuaskan konsumen. Hal ini membuka peluang bagi setiap perusahaan untuk dapat memberikan mutu pelayanan yang lebih unggul dari para pesaingnya. Dalam meningkatkan mutu pelayanan, perusahaan harus tahu hal-hal yang perlu dilakukan dalam bersaing dengan perusahaan yang lain terutama untuk mendapat perhatian dari konsumen. Perusahaan berusaha untuk memenuhi kekurangan agar dapat memelihara pelanggannya dalam memenuhi tujuan utama bisnisnya (Idriyansyah, 2010).

PT Nissan-Datsun Tegal, merupakan workshop yang merupakan gabungan dari PT Indo mobil Group yang mana cabang Tegal ini merupakan satu kesatuan dengan cabang Nissan Cirebon dan Pekalongan. PT Nissan-Datsun Tegal telah berusaha memberikan pelayanan service dan fasilitas service yang profesional dan mewujudkan pelayanan yang senantiasa mengutamakan mutu dan kepuasan customer. Keluhan-keluhan dari customer menyebabkan kurang puasnya pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas service, keluhan-keluhan tersebut antara lain kecepatan penanganan service yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan customer, kemudahan booking service, harga sparepart yang mahal dan inden, ruang tunggu kurang luas dan terbuka sehingga customer kurang nyaman, fasilitas play ground kurang lengkap, smoking area yang tidak tersedia, ketelitian dalam cek kendaraan lebih ditingkatkan lagi, area parkir yang kurang luas. Atas dasar uraian diatas, maka penulis memilih judul “Six Sigma Untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Service di PT. NISSAN-DATSUN TEGAL”.

2. METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2013 ;11) pengertian metode survey adalah penelitian yang dilakukan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah

data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relative, distributive, dan hubungan antar variable, sosiologis maupun psikologis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengujian Data

3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS

Tabel 1. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Tabel 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	10

Tabel 3. Scale Statistics

Mean	Std. Deviation	N of Valid Cases
32.70	21.321	10

3.2 Pengolahan Data

3.2.1 Interpretasi Uji Validitas

Pada output hasil SPSS diatas dapat diketahui bahwa nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p=0,05$) di cari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N=30$, maka derajat bebasnya adalah $N-2=30-2=28$. Maka $r_{tabel}=0,361$.

Tabel4.UjiValiditas

Corrected Item-Total	r- Tabel	
0,617	0,361.	VALID
0,617	0,361.	VALID
0,689	0,361.	VALID
0,470	0,361.	VALID
0,631	0,361.	VALID
0,772	0,361.	VALID
0,864	0,361.	VALID
0,869	0,361.	VALID
0,470	0,361.	VALID
0,657	0,361.	VALID

3.2.2 InterpretasiUji Reliabilitas

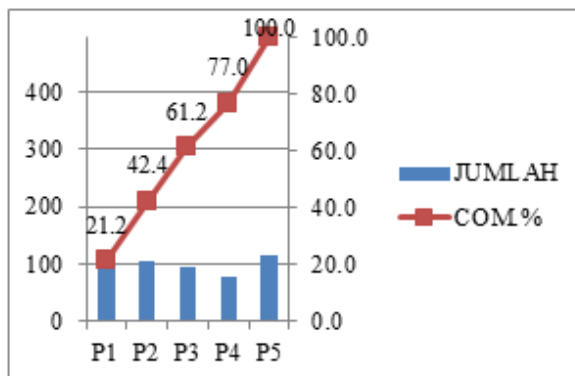
Dari data tabel realibily statistics diketahui bahwa nilai Alpha sebesar 0,886; ternyata lebih besar dari rtabel =0,361; maka kuesioner yang diuji terbukti reliabel. Nilai Alpha Cronbach= 0,886 terletak diantara 0,80s/d1sehingga tingkat reliabilitasnya adalah Sangat Reliabel.

3.4AnalisiSixSigma

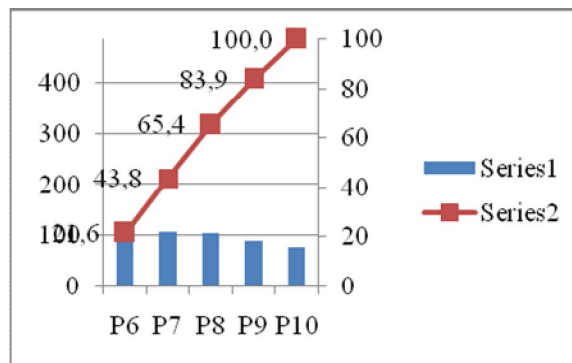
Ada 5 tahap dalam analisis six sigma yang lebih dikenal dengan singkatan DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improvement-Control).

1. Define, Dalam tahap define bertujuan untuk mengidentifikasi proses yang akan diperbaiki dan menentukan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam proses tersebut. Dalam tahap ini terdapat 10 variabel, merupakan *critical to quality* yang akan digunakan dalam proses sixsigma. Variabel tersebut adalah variable yang sudah dikelompokkan dalam 2 dimensi dalam kualitas jasa yaitu terhadap fasilitas dan terhadap pelayanan. Sudah dikelompokkan dalam 2 dimensi dalam kualitas jasa yaitu terhadap fasilitas dan terhadap pelayanan.

Gambar 1.Dimensi terhadap pelayanan service.



Gambar 2.Dimensi terhadap fasilitas service.



2.Measure, Pada tahap measure dilakukan perhitungan DPMO dan nilai sigma. DPMO (*DefectPerMillionOpportunities*) merupakan ukuran kegagalan yang menunjukkan banyaknya cacat atau kegagalan persatu juta kesempatan.

Tabel5. Level sigma dan DPMO terhadap pelayanan service;

	DPMO	Level sigma
P1	42424	3,22
P2	42424	3,22
P3	37576	3,28
P4	31515	3,36
P5	46061	3,18

Dari tabel diatas, level sigma dari masing-masing dimensi terhadap fasilitas service tersebut berada pada tingkat 3 sigma yang berarti bahwa semua aspek dalam dimensi terhadap fasilitas belum menunjukkan nilai yang diharapkan yaitu 6 sigma.

Tabel6. Level sigma dan DPMO terhadap pelayanan service;

	DPMO	Level sigma
P6	43210	3,21

P7	44444	3,20
P8	43210	3,21
P9	37037	3,28
P10	32099	3,35

Dari table diatas, level sigma dari masing-masing dimensi terhadap pelayanan service tersebut berada pada tingkat 3 sigma yang berarti bahwa semua aspek dalam dimensi terhadap pelayanan belum menunjukkan nilai yang diharapkan yaitu 6 sigma.

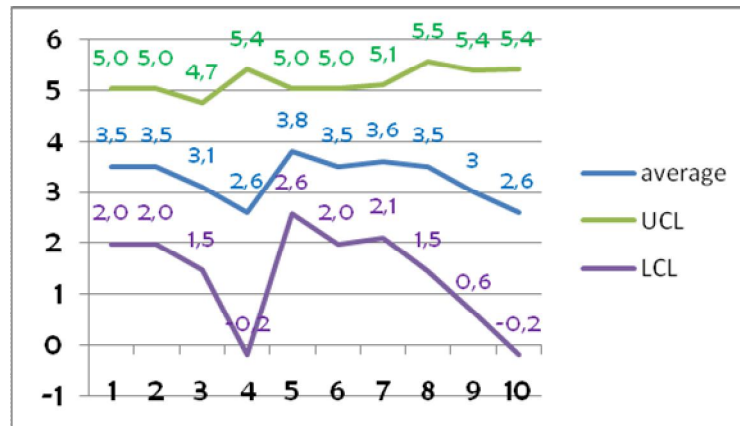
3. **Analyze**, merupakan tahap ketiga dalam metode six sigma dan dalam tahap ini akan dilakukan analisis terhadap Rasio Kemampuan Proses. Nilai Cpm yang diperoleh dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut;

Tabel 7. Nilai Cpm

Dimensi pelayanan service	T=8	0,49
	T=9	0,47
Dimensi fasilitas service	T=8	0,48
	T=9	0,47

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai Cpm dengan T berbeda menghasilkan nilai yang berbeda dengan target yang digunakan adalah 9 nilai Cpm kurang dari 1 hal ini berarti bahwa proses yang ada belum baik. Tetapi ketika target yang digunakan adalah 8 nilai Cpm lebih besar dari pada ketika target yang digunakan adalah 9. Berikut adalah control chartnya berdasarkan sumber data yang diperoleh dari hasil kuisioner.

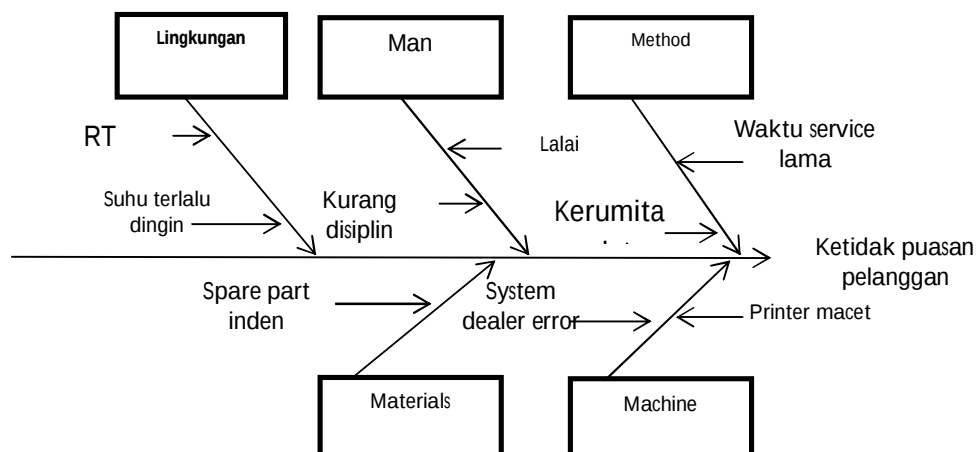
Gambar 3. Control Chart



Pada control chart diatas, data masih dalam batas control, ini menunjukan bahwa sebagian besar pelanggan PT Nissan-Datsun Tegal sudah merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan di Nissan-Datsun Tegal.

4. **Improvement**, Pada tahap ini, diberikan beberapa usulan perbaikan sehingga diharapkan kinerja proses yang sudah ada dapat meningkat. Berdasarkan nilai presentase DPMO yang diperoleh, rencana perbaikan diusulkan untuk variabel yang mempunyai presentase tinggi yang perlu dilakukan perbaikan sehingga diharapkan dapat mencapai hasil yang maksimal.

Gambar 4. Diagram sebab akibat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan service;



5. **Control**, Berdasarkan analisis yang dilakukan melalui tahap *define, measure, anayze dan improvement* dan selanjutnya tahap *control* dalam metode six sigma, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan service di Nissan-Datsun Tegal sudah berada dalam kategori puasakan tetapi masih

perlu dilakukan perbaikan dalam beberapa aspek sehingga untuk selanjutnya dapat dicapai hasil yang diinginkan.

Tabel 8. Usulan perbaikan

Faktor Ketidakpuasan	Problem	Usulan Perbaikan
Method	Waktu service	Menyesuaikan atau mensetting Kembali waktu lamanya service agar tidak terlalu lama.
	Pengisian data yang Rumit	Menyederhanakan pengisian data customer yang sekiranya tidak terlalu penting.
Man	Kurang disiplin	Atasan harus melakukan pengecekan secara rutin agar kedisiplinan karyawan bisa ditingkatkan lagi.
	Lalai dalam membalas Pesan booking customer	Memberikan fasilitas kuota/pulsa khusus untuk SA membalas pesan dari customer.
Machine	Printer macet	Permasalahan pada printer biasanya berhubungan dengan komponen mesin sehingga perlu dilakukan pengecekan oleh teknisi agar printer tidak bermasalah saat digunakan
	Sistem dealer error	Tim IT Dealer hendaknya Melakukan perawatan rutin agar system dealer awet dan tahan lama (tidak sering error).
Material	Sparepart inden	Pengiriman spare part dari pabrik bisa dipercepat dengan bekerjasama dengan jasa antar express sehingga walaupun

Lingkungan	Ruang tunggu terbuka	Menata kembali ruang Customer agar lebih privasi.
	Suhu terlalu dingin	Mensetting suhu AC sesuai dengan prakiraan cuaca. Misal jika sedang hujan hendaknya AC diatur pada suhu 25 derajat

4. KESIMPULAN

1. Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan six sigma yang dilakukan terhadap 30 pelanggan di PT Nissan-Datsun Tegal menghasilkan nilai control chart dimana data masih dalam batas control, ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PT Nissan-Datsun Tegal sudah merasa puas hanya saja perlu adanya beberapa perbaikan. Pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan service berada di level sigma antara 3.18 sampai 3.36. Sedangkan pada kepuasan pelanggan terhadap fasilitas service berada pada level sigma antara 3.20 sampai 3.35.
2. Pada Method permasalahan tentang waktu service, usulan perbaikannya adalah menyesuaikan atau mensetting kembali waktu lamanya service agar tidak terlalu lama. Sedangkan pada permasalahan tentang pengisian data yang rumit usulan perbaikannya adalah menyederhanakan pengisian data customer yang sekiranya tidak terlalu penting. Pada Man permasalahan tentang kurang disiplin usulan perbaikannya adalah atasan harus melakukan pengecekan secara rutin agar kedisiplinan karyawan bisa ditingkatkan lagi. Sedangkan pada permasalahan tentang lalai dalam membalas pesan booking customer rumit usulan perbaikannya adalah memberikan fasilitas kuota/pulsa khusus untuk SA membalas pesan dari customer. Pada Machine permasalahan tentang Printer macet usulan perbaikannya adalah permasalahan pada printer biasanya berhubungan dengan komponen mesin sehingga perlu dilakukan pengecekan oleh teknisi ahli agar printer tidak bermasalah saat digunakan. Sedangkan pada permasalahan tentang sistem dealer error usulan perbaikannya adalah tim IT Dealer hendaknya melakukan perawatan rutin agar system dealer awet dan tahan lama (tidak sering error). Pada Material permasalahan tentang Spare part inden usulan perbaikannya adalah pengiriman sparepart dari pabrik bias dipercepat dengan bekerjasama dengan jasa antar ekspreses hingga walaupun inden hanya membutuhkan 1 hari saja. Pada Lingkungan permasalahan tentang ruang tunggu terbuka usulan perbaikannya adalah menata kembali ruang customer agar lebih privasi. Sedangkan pada permasalahan tentang suhu terlalu dingin usulan perbaikannya adalah mensetting suhu AC sesuai dengan prakiraan cuaca, misal jika sedang hujan hendaknya AC diatur pada suhu 25 derajat saja atau dimatikan.

DAFTAR PUSTAKA

FB, Alexander. 2014. “Analisis Kualitas Jasa Pada Hotel Niaga Bengkulu Dengan Metode Six Sigma”. Fakultas Ekonomi. Universitas Bengkulu. Bengkulu.

- Hardiyanti,Ratih.2010.“**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran**”.Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pujiono, Joko.2016.“**Analisis Standar Operational Prosedur(SOP) Perawatan Berkala Terhadap Keselamatan dan Kesehatan Kerja Teknisi Di PT Nissan-Datsun Tegal**”. FakultasTeknik. Universitas Pancasakti.Tegal.
- Rosmalia Listya Utami,Dina,dkk.2015.“**Six Sigma Untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Persepsi Kualitas Provider Kartu GSM Prabayar**”.4(2):21-31. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Tjiptono,fandy,dkk.1996.“**Total Quality Management (TQM)**”.Edisi Kedua.Halaman 25-30. Penerbit Andi:Yogyakarta.
- Susetyo, Joko. 2011. **Aplikasi Six Sigma DMAIC Dan Kaizen Sebagai Metode Pengendalian Dan Perbaikan Kualitas Produk**. Jurnal Teknologi. Volume 4 nomer 1.
- Wisnubroto, Petrus. Anggoro, Theo. 2012. **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta**. ISSN: 1979-91 IX. Yogyakarta.
- Yamit,Zulian.2004.“**ManajemenKualitasProdukDanJasa**”.Halaman89-103.Penerbit Ekonisia:Yogyakarta.
- YulishaAnggun,Widyasari.2006. “**Pengaruh Kualitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Graha Santika Semarang**”. Skripsi tidak dipublikasikan.STIKUBANK.Semarang.