

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SURAT KABAR DUMAI POS DENGAN MENGUNAKAN METODE QFD *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Surya Indrawan, MT

Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Dumai

Jl. Utama Karya Bukit Batrem II

Email: suryaindrawan964@yahoo.co.id

ABSTRAK

PT. Dumai Intergrafika Pers adalah perusahaan yang berkecimpung dalam usaha pemberitaan surat kabar, dengan nama surat kabar Dumai Pos. Surat kabar Dumai Pos terbit setiap hari dengan 16 halaman dan termasuk surat kabar yang beropolah terbesar rantau Riau pesisir. Untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi jumlah pelanggan, maka pihak perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan.

Penelitian dilakukan untuk mendesain suatu rancangan terhadap keinginan pelanggan agar dapat menginginkan kepuasan pelanggan. Data penelitian diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian. Dari hasil kuesioner didapatkan sebanyak 25 atribut kebutuhan pelanggan surat kabar Dumai Pos yang terbagi atas 7 variabel, yaitu variabel penampilan halaman depan, sajian berita utama, akurasi berita, formasi ulasan berita, kualitas gambar yang digunakan, susunan layout dari isi surat kabar, dan porsi halaman iklan. Dan diperoleh 6 *Technical Responses* yang merupakan jawaban dari atribut kebutuhan pelanggan. Data tersebut diterjemahkan kedalam matriks *House of Quality* (HOQ), untuk mengetahui atribut kebutuhan dengan bobot kepentingan tertinggi, tingkat kepuasan, dan *rank of column weight* serta target dari setiap *Technical Responses*.

Fokus utama perbaikan dari hasil penelitian adalah judul berita yang menarik, dengan bobot kepentingan = 4,67. Perbaikan ini dapat dilakukan dengan cara karyawan dituntut lebih kreatif membuat judul.

Kata Kunci : Kepuasan, *Quality Function Deployment*, surat kabar, Dumai Pos.

ABSTRACT

Dumai Intergrafika Press is a company engaged in the publication of newspaper, called as Dumai Pos. Dumai Pos newspaper is published everyday by 16 pages and it is among the largest circulating newspaper in Riau coastal shoreline. For keep existent and further enhance customer number, the company must know the customers needs and desires. The study was conducted to design a plan about customer's wishes for customer satisfaction. The research data is obtained by interviewing and distributing questionnaires to customers. Questionnaire results obtained by 25 attributes of customer needs, consisting of 7 variables. The first variable is front page design, second headline news, third accuracy of the news, fourth the formation of news coverage, fifth the quality of the images, sixth page layout, and the last is portion of advertisement. Six from seven attributes answering about customer needs. The data is translated into a matrix of House of Quality (HOQ), to determine the highest quantity of attributes with the most needs, satisfaction and the rank of column weight and target from each technical Responses.

The main focus of research is the improvement of the headline stories of interest, with the weight of interest = 4,67. These improvements can be done by employees forced to be more creative to make the title.

Keywords: *Satisfaction, Quality Function Deployment, newspaper, Dumai Pos.*

Pendahuluan

Surat kabar Dumai Pos merupakan media daerah yang terbesar di Rantau Pesisir, sehingga media surat kabar Dumai Pos harus menghadapi persaingan yang ketat. Kuatnya satu produk ini bertahan di pasar dan munculnya merek-merek produk atau varian baru di pasaran menjadi salah satu indikatornya.

Menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka surat kabar Dumai Pos memerlukan strategi agar bisa bertahan. Salah satu strategi persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas produk. Dalam melakukan meningkatkan kualitas produk harus berfokus pada keinginan dan memuaskan kebutuhan pembaca tidak terbatas hanya dari segi pemberitaan dan ulasan, tetapi lebih dari itu, seperti photo-photo dan rubrik-rubrik yang ditampilkan juga harus memiliki daya tarik bagi pembaca. Begitu juga dengan *layout* dan iklan, disamping kualitas cetak secara keseluruhan. Agar aspek-aspek tersebut dapat diketahui, sebuah penerbitan surat kabar sebaiknya melakukan penelitian tentang kebutuhan dan penilaian surat kabar tersebut oleh pembacanya.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas surat kabar Dumai Pos maka perlu dilakukan penelitian untuk memperoleh data tentang penilaian surat kabar tersebut oleh para pelanggannya, sehingga perusahaan dapat menerjemahkan apa yang dibutuhkan pembaca menjadi apa yang harus dihasilkan oleh perusahaan surat kabar.

Salah satu upaya yang memungkinkan perusahaan surat kabar untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses pembuatan produk sehingga lebih optimal dapat dilakukan dengan metode Penyebaran Fungsi Mutu (*Quality Function Deployment*) atau QFD.

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tahapan-tahapan, petunjuk pelaksanaan, ataupun petunjuk teknis dalam melakukan pencarian masalah, penentuan solusi, dan mencari solusi dari masalah penelitian. Kerangka pikir merupakan gambaran proses berpikir dalam memecahkan permasalahan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kategori pelanggan surat kabar Dumai Pos yang berada di Kota Dumai. Dimana didasarkan oleh pembagian kepada tiga kelompok pelanggan perusahaan yaitu : Pelanggan internal, pelanggan antara, pelanggan eksternal, sehingga total pelanggan tetap adalah 862. Kemudian secara stratifikasi akan dibagi lagi berdasar persentase setiap biro, selanjutnya dilakukan tabel random.

Sampel dari tiap kelompok adalah :

1. Pelanggan internal, sampelnya adalah seluruh populasi sebanyak 43
2. Pelanggan antara, sampelnya adalah seluruh populasi sebanyak 20
3. Pelanggan eksternal dihitung berdasarkan rumus slovin dengan populasi 862, maka jumlah sampel sebanyak 273.

Maka jumlah sampel keseluruhan berjumlah 336.

1. Jenis dan Sumber Data

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dilapangan yang berupa keterangan-keterangan dari pelanggan surat kabar Dumai Pos. Data ini diperoleh dari hasil wawancara kepada beberapa pelanggan dan juga dari kuesioner yang disebarkan peneliti terhadap responden. Data Sekunder Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti data jumlah pelanggan surat kabar Dumai Pos dan data lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Penyebaran Kuesioner

Data-data atribut kebutuhan hasil pengelompokan disusun menjadi kuesioner dan disebarkan kepada seluruh responden. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan kualitas atribut yang ditampilkan surat kabar Dumai Pos.

3. Pengujian Kuesioner

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas

4. Pembuatan HOQ

Dari hasil penelitian kuesioner maka akan diolah untuk mengisi setiap kolom matrik yang ada pada HOQ sehingga menunjukkan bagaimana keadaan surat kabar Dumai Pos di mata para pelanggannya, serta menemukan usulan perbaikan ke arah yang lebih baik.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengumpulan Data

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PT. Dumai Intergrafika Pers. dalam penelitian ini respondennya sebanyak 336 Orang. Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 336 Orang.

Tabel 1. Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	336
Kuesioner yang kembali	336
Kuesioner yang layak	336

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Hasil Kuesioner

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan kevalidan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid bila mampu mengukur data variabel penelitian secara tepat. Penelitian ini menggunakan analisis butir untuk menguji validitas setiap butir, maka skor yang ada pada tiap butir saling dikorelasikan satu sama lainnya. Adapun salah satu butir atau variabel uji Validitas dapat dilihat Tabel 2.

Uji validitas penampilan halaman depan

Tabel 2. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel halaman depan

Atribut	n = 30 r tabel = 0,2407			
	r hitung kepentingan	Keterangan	r hitung kepuasan	Keterangan
1	0.576	Valid	0.949	Valid
2	0.721	Valid	0.397	Valid
3	0.784	Valid	0.822	Valid

Atribut	n = 30		r tabel = 0,2407	
	r hitung kepentingan	Keterangan	r hitung kepuasan	Keterangan
4	0.879	Valid	0.914	Valid

Dari tabel 2. di atas, diketahui r tabel untuk sampel 30 adalah dan semua atribut pada variabel penampilan halaman depan dikatakan valid karena r hitung dari setiap atribut lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan variabel dan dapat diterima apabila nilai alpha lebih besar dari (>) nilai standarisasi item alpha. Uji realibilitas data yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0 dengan metode *alpha cronbach*.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

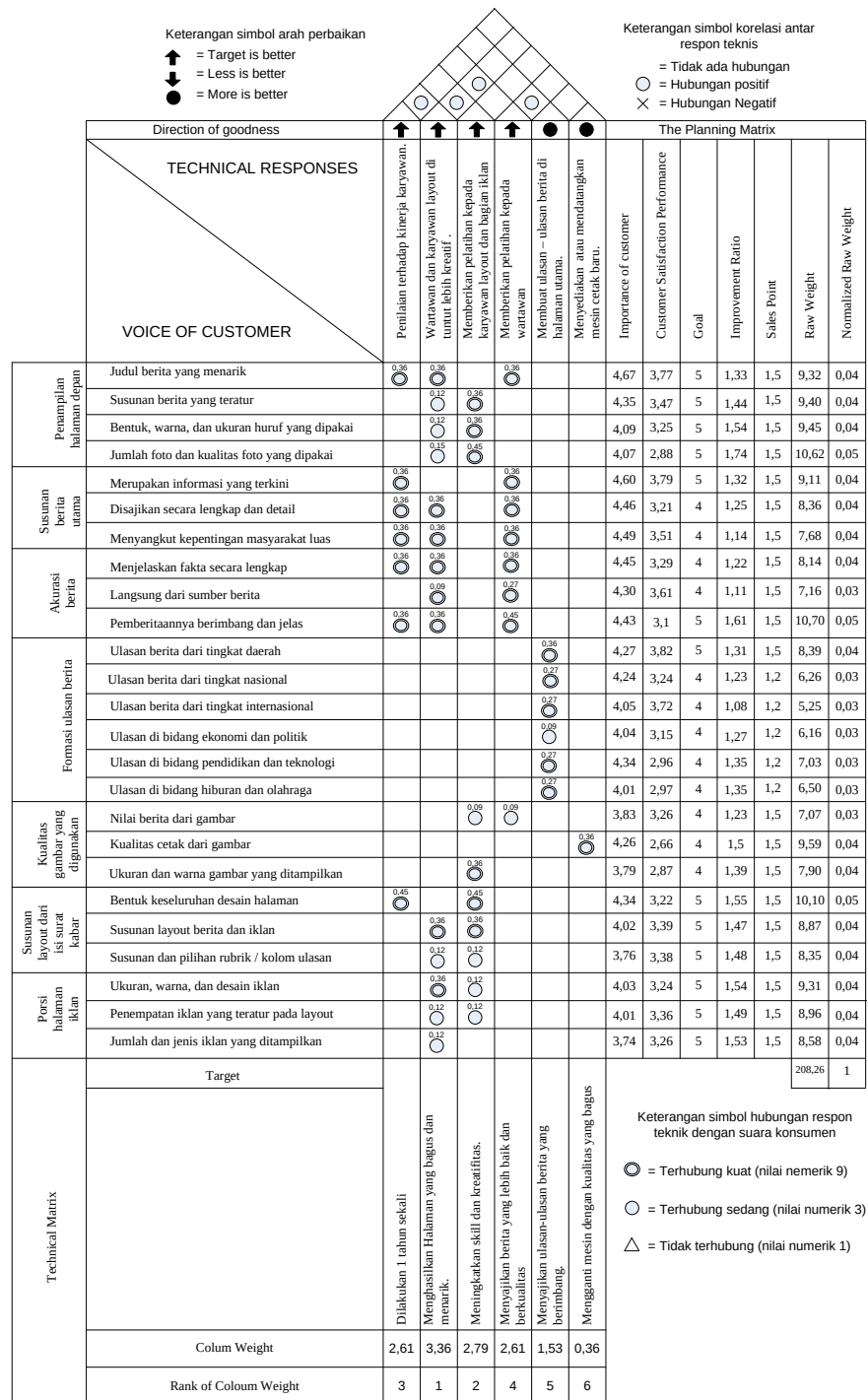
	Tingkat Kepentingan	Tingkat kepuasan
Cronbach's Alpha Based on Standarisasi Item	0.810	0.611
Cronbach's Alpha	0.812	0.640
Keterangan	Reliabilitas tinggi	Reliabilitas sedang

Hasil uji reliabilitas mengatakan bahwa semua atribut dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standarisasi Item* lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha*. Tingkat kepentingan dikatakan reliabilitas tinggi karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standarisasi Item* terletak diantara 0.70 – 0.89. Sedangkan pada tingkat kepuasan dikatakan reliabilitas sedang karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standarisasi Item* terletak diantara 0.40 – 0.69.

3. Pembuatan House of Quality

Pembuatan House of Quality meliputi beberapa tahapan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Penyusunan *Customer Needs and Benefits*
- b. Penyusunan *Planning Matriks*
- c. Penyusunan *Technical Responses*
- d. Penyusunan *Relationship*
- e. Penyusunan *Direction of Goodness*
- f. Penyusunan *Technical Correlation*
- g. Penyusunan *Technical Matrix*



Gambar 1. House of Quality

Berdasarkan Gambar 1 House of Quality diatas dapat dilihat hasil perhitungan masing-masing indikator dan setiap indikator saling berkaitan.

Simpulan

Diperoleh dua puluh lima atribut kebutuhan pelanggan surat kabar Dumai Pos yang terdiri dari atas tujuh variabel yaitu variabel penampikan halaman depan, sajian berita utama, akurasi berita, formasi ulasan berita, kualitas gambar yang digunakan, susunan layout dari isi surat kabar, porsi halaman iklan. Dan terdapat lima atribut kebutuhan pelanggan dengan bobot kepentingan tertinggi yang dianggap kebutuhan utama, antara lain adalah judul berita yang menarik, merupakan informasi yang terkini, menyangkut kepentingan masyarakat luas, disajikan secara lengkap dan detail, serta menjelaskan fakta secara lengkap.

Kepuasan pelanggan terhadap media surat kabar Dumai Pos terletak pada ulasan berita dari tingkat daerah. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya tingkat performansi pada atribut tersebut dibanding dengan atribut yang lain pada variabel yang sama.

Beberapa atribut yang masih kurang memuaskan pelanggan Dumai Pos, seperti : jumlah foto dan kualitas foto yang ditampilkan, disajikan secara lengkap dan detail, ulasan di bidang pendidikan dan teknologi, ulasan di bidang hiburan dan olahraga, kualitas cetak dari gambar, ukuran dan warna gambar yang ditampilkan. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya nilai performansi pada atribut-atribut tersebut dibandingkan dengan atribut lainnya.

Terdapat 6 Technical Responses untuk menjawab semua atribut kebutuhan pelanggan Surat kabar Dumai Pos, yaitu :

Menilai kinerja karyawan

1. Memberikan pelatihan kepada karyawan *layout*.
2. Wartawan dan karyawan layout di tuntut lebih kreatif .
3. Memberikan pelatihan kepada wartawan baik itu tingkat redaktur pelaksana, koordinator liputan, redaktur, asisten redaktur dan reporter.
4. Membuat ulasan – ulasan berita di halaman utama.
5. Menyediakan atau mendatangkan mesin baru.

Technical Responses yang memiliki nilai *Colum Weight* tertinggi merupakan *Technical Responses* yang paling diprioritaskan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan *layout*.

Desain terhadap keinginan pelanggan dilakukan dengan membuat matriks *House of Quality* yang tersusun atas matriks *customer needs and benefits*, *planning matriks*, *technical responses*, *relationship*, *technical responses*, dan *technical matrix*, yang dapat diketahui nilai dari masing-masing atributnya, serta mempermudah untuk dianalisis sebagai upaya perbaikan kearah yang lebih baik.

DaftarPustaka

- C. Trihendradi. “ *Step by Step SPSS 16 Analisis dan Statistik*”, Andi, Yogyakarta, 2008.
- Djunaidi, Much. 2006 “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Lembaga Bimbingan Belajar Dengan *Quality Function Deployment (QFD)*”, <http://eprints.ums.ac.id/687/1/JTI-0502-03-OK.pdf>. Diakses pada tanggal 07 November 2011
- Muhammad, Arif. 2010. “Analisis Perancangan Produk Berdasarkan Penyebaran Fungsi Mutu Berdasarkan Penyebaran Fungsi Mutu”, Jurnal Unitek.

- Maredar, Soni. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di PT. Media Swara Prima", Dumai, 2011
- Riduan, "Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian", Alfabeta , Bandung, 2003.
- Sekolah Tinggi Teknologi Dumai."Peraturan Pelaksanaan Kerja Praktek, Seminar Proposal dan Penulisan Tugas Akhir", Dumai, 2010.
- Surya, Sumadi, "Metodologi Penelitian". PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Sumaryono. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Dumai (STT Dumai) Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment", Dumai, 2010.
- Tjiptono, Fandy. 2008. "Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima", Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy , "Total Quality Service", Andi ,Yogyakarta, 2005 .
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana , "*Total Quality Management*", Andi, Yogyakarta, 2001.
- Pratisto, Arif, "Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12", Elek Media Komputindo Gramedia, Jakarta, 2005