

---

# IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY DAN SWOT ANALYSIS

## [Kasus Di Percetakan Pustaka Baru Surakarta]

Suranto

Lab. Statistika & Penelitian Operasional Teknik Industri UMS

### ABSTRAK

*Service quality adalah pelayanan mutu yang diberikan pada pelanggan, apakah mutu pelayanan telah memberikan kepuasan. Sedangkan analisis SWOT adalah diagram hubungan digunakan sebagai identifikasi, faktor secara sistematis dan merumuskan strategi perusahaan, yang didasarkan pada maksimalnya kekuatan (strength), peluang (opportunity), kelemahan (weakness) dan ancaman (threat). Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, angket, dokumentasi dan studi pustaka. Analisis dengan uji validitas dan reliabilitas, serta bobot kepentingan relatif dan prioritas utama. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa perusahaan percetakan pustaka baru telah memenuhi kepuasan konsumen dari buku yang dihasilkan. Kriteria mutu pada buku yang dihasilkan meliputi harga cetak murah, cetak bersih dan jelas, bahan baku yang baik, kertas rapi dan kuat, cetakan baik dan bersih, jelas, produk di bungkus dalam kemasan, hasil cetak buku beragam, warna buku kombinasi, terdapat alamat dalam buku dan tampilan buku yang variatif. Berdasarkan analisis SWOT perusahaan percetakan pustaka baru perlu mempersiapkan diri, baik faktor internal dan faktor eksternal yang dimiliki perusahaan, diantaranya menghindari kompetisi tidak sehat, peningkatan kegiatan promosi, pengembangan keanekaragaman produk, penciptaan kualitas produksi, pelayanan yang optimal pada pelanggan, dan peningkatan kerjasama dengan pesaing.*

**Kata kunci :** Service Quality, SWOT

### PENDAHULUAN

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin menguasai pasar harus memiliki daya saing tinggi agar merancang produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Keunggulan bersaing adalah cara yang dilakukan perusahaan untuk menerapkan strategi generik, keunggulan biaya dan diferensi (Robani, 2003). Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk meningkatkan mutu dalam *Total Quality Management* (TQM) yang didukung oleh inovasi. Untuk mengimbangi permintaan pasar yang terfragmentasi secara cepat, setiap

perusahaan harus mampu menumbuhkan inovasi dengan cara memperbanyak model, ukuran dan penampilan yang lain dari sebelumnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengganti produk yang dianggap telah usang untuk saat ini. Dalam kondisi semakin majunya perkembangan zaman setiap orang menginginkan hal-hal yang simpel yang tidak mengurangi trend model dipakai, maka buku pelajaran sekolah [SD, SMP dan SMU] menjadi perhatian khusus bagi para pelanggan untuk menerbitkan dan mencetakkan bukunya.

Perusahaan yang saat ini juga terlibat dalam ketatnya persaingan khususnya

diwilayah Surakarta yang bermunculan kurang lebih 20 perusahaan besar dan kecil yang memproduksi berbagai jenis buku dengan bermacam model, baik I.K.S, buku pegangan sekolah dan jurnal-jurnal ilmiah. Untuk mengetahui keinginan konsumen, mengenai pelayanan mutu produk yang telah dihasilkan oleh Percetakan CV Pustaka Baru Surakarta, dengan mengetahui keinginan konsumen tersebut diharapkan akan memberikan kemajuan akan mutu produk dan pelayanannya. Penelitian ini difokuskan di CV Pustaka Baru apakah produk yang dihasilkan telah memberikan kepuasan konsumen. Salah satu metode yang sesuai digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan adalah *service quality*. Metode ini dipilih hampir mirip dengan QFD, dengan alasan merupakan *voice of costumer* (harapan konsumen) sebagai dasar kepuasan yang akan dibuat, kemudian fungsi-fungsi kualitas sampai dengan perancangan proses (Robani, 2003). Metode *Service Quality* untuk mengetahui kinerja perusahaan dan analisis SWOT untuk mengetahui dan menentukan strategi bersaing.

## DASAR TEORI

*Service Quality* adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, untuk mengukur pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut telah memberikan kepuasan pada pemakai. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan yang terpuaskan.

Analisis SWOT adalah diagram hubungan digunakan sebagai identifikasi, faktor secara sistematis dan merumuskan

strategi perusahaan, yang didasarkan pada maksimalnya kekuatan (*strength*), peluang (*opportunity*), kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*) (Rangkuti, 2001, Syakur . 2002 dalam Suranto 2003).

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan (Kotler, 1996 dalam Robani, 2003) Berdasarkan daya tahan atau wujudnya suatu produk, dapat diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu Barang Tidak Tahan Lama (*Nondurable Goods*), Barang Tahan Lama. (*Durable Goods*) dan Jasa. (*Service*).

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja sebelumnya) dan kinerja *actual* produk yang dirasakan setelah pemakainya (Tse dan Wilton, Tjiptono, 1994 dalam Robani, 2003).

## METODE ANALISIS

### 1. Uji Validitas

Adalah uji yang digunakan untuk menguji kevalidan instrumen data.

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

(Djarwanto & Subagyo, 1996)

### 2. Uji Reliabilitas

Adalah Uji yang digunakan untuk menguji keandalan data.

$$R_{tot} = \frac{2 \cdot (r_{1/2 \ 1/2})}{1 + r_{1/2 \ 1/2}}$$

(Djarwanto & Subagyo, 1996)

Tabel 6. Nilai untuk setiap alternatif

No	Alternatif Rancangan	Performansi Tiap Alternatif	Total Biaya Siklus Hidup Tiap Alternatif	Nilai (Value)
1.	APX	0,299	Rp 198.321.649;	$1,50 \times 10^{-9}$
2.	AQX	0,399	Rp 198.290.604;	$2,01 \times 10^{-9}$
3.	ARX	0,533	Rp 198.244.037;	$2,68 \times 10^{-9}$
4.	BPX	0,349	Rp 197.706.648;	$1,76 \times 10^{-9}$
5.	BQX	0,449	Rp 197.658.838;	$2,27 \times 10^{-9}$
6.	BRX	0,583	Rp 197.612.271;	$2,95 \times 10^{-9}$
7.	CPX	0,416	Rp 197.058.118;	$2,11 \times 10^{-9}$
8.	CQX	0,516	Rp 197.027.073;	$2,62 \times 10^{-9}$
9.	CRX	0,650	Rp 196.980.505;	$3,29 \times 10^{-9}$
10.	APY	0,449	Rp 197.124.417;	$2,27 \times 10^{-9}$
11.	AQY	0,549	Rp 197.095.372;	$2,78 \times 10^{-9}$
12.	ARY	0,683	Rp 197.048.804;	$3,46 \times 10^{-9}$
13.	BPY	0,499	Rp 196.385.994;	$2,54 \times 10^{-9}$
14.	BQY	0,599	Rp 196.354.949;	$3,05 \times 10^{-9}$
15.	BRY	0,733	Rp 196.308.381;	$3,73 \times 10^{-9}$
16.	CPY	0,566	Rp 195.647.122;	$2,89 \times 10^{-9}$
17.	CQY	0,666	Rp 196.616.177;	$3,37 \times 10^{-9}$
18.	CRY	0,800	Rp 195.169.910;	$4,09 \times 10^{-9}$
19.	APZ	0,649	Rp 195.760.437;	$3,31 \times 10^{-9}$
20.	AQZ	0,749	Rp 195.729.392;	$3,82 \times 10^{-9}$
21.	ARZ	0,883	Rp 195.507.583;	$4,51 \times 10^{-9}$
22.	BPZ	0,699	Rp 194.895.834;	$3,58 \times 10^{-9}$
23.	BQZ	0,799	Rp 194.864.789;	$4,10 \times 10^{-9}$
24.	BRZ	0,933	Rp 194.818.221;	$4,78 \times 10^{-9}$
25.	CPZ	0,866	Rp 193.945.857;	$4,46 \times 10^{-9}$
26.	CQZ	0,776	Rp 193.914.812;	$4,01 \times 10^{-9}$
27.	CRZ	1,000	Rp 193.868.244;	$5,15 \times 10^{-9}$

## KESIMPULAN

Dari hasil studi Reayasa Nilai dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdefinisiannya kriteria-kriteria fungsi utama dalam sistem layanan jasa akses Internet berdasarkan

- analisa rangking keinginan pelanggan (kuesioner) dan usulan yang diberikan oleh pengelola GlobalNet Surakarta.
2. Dapat mengetahui nilai dari bobot pelanggan terhadap kriteria fungsi utama yang diberikan yaitu :
    - Besarnya Wj pada fungsi penyediaan sarana utama akses sebesar = 0,167 dengan usulan penambahan unit komputer dari 11 unit menjadi 12 dan 13 unit.
    - Besarnya Wj pada fungsi kelancaran akses sebesar = 0,500 dengan penambahan kapasitas Bandwidth dari 64 Kbps menjadi 128 Kbps dan 256 Kbps.
    - Besarnya Wj pada fungsi pendukung akses sebesar 0,333 dengan usulan berupa fasilitas headset, CD/RW dan printer untuk tiap unit komputernya.
  3. Pembobotan yang dilakukan pada 27 rancangan desain didapatkan nilai rancangan tertinggi yaitu rancangan ke-27 (CRZ) dengan spesifikasi : 13 unit komputer, kapasitas akses 256 Kbps, 3 jenis sarana pendukung berupa : headset, CD/RW dan printer.

Miles, Lawrence. *Technics Of Value Analysis and Engineering*, Mc Graw Hill USA, 1976

Simatupang, Togar. *Teori Sistem Suatu Perspektif*, Andi Offset Yogyakarta, 1995

Sullivan, William. *Methodology Of Value Analysis*, Edisi 7, Mc Millan USA, 1984

Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas, Penerapan Kualitas dalam Industri Jasa*, Gramedia Jakarta, 1997

Zimmermann, Larry W dan Hart, Glend D. *Value Engineering A Practical Aproach for Owners, Designers and Contractors*. Van Nostran Toronto USA, 1982

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hutabarat, Julianus. *Rekayasa Nilai dan Value Engineering*, ITS, 1995
- O'briens, James. *Value Analysis Design and Construction*, MC Graw Hill USA, 1976
- Joyowiyono, Marsudi. *Ekonomi Teknik*, DPU Jakarta, 1992