

Penerapan "metode musa" untuk peningkatan kualitas pengelolaan pelayanan bus kuning Kampus Depok Universitas Indonesia = Application of musa method for improving the quality of yellow bus service management at the University of Indonesia Depok

Raihan Yamang Paddere, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411643&lokasi=lokal>

Abstrak

Sistem pelayanan bus kuning kampus Depok Universitas Indonesia telah beroperasi sejak tahun 1980-an dan hingga sampai saat sekarang. Beberapa tahun ini sistem pelayanan bus kuning disinyalir mendapatkan beberapa keluhan dari para pengguna bus kuning. Mulai dari tidak teraturnya jadwal keberangkatan, kurangnya jumlah bus yang beroperasi pada saat beban puncak, juga terjadi pencurian dan kehilangan barang berharga di dalam bus kuning. Beberapa faktor tersebut yang membuat kualitas pelayanan bus kuning menjadi rendah. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus kuning kampus Depok Universitas Indonesia, maka dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan akan pelayanan bus kuning.

Hasil penelitian dianalisa dengan menggunakan metode MUSA (multicriteria satisfaction analysis) dan metode quality function deployment (QFD) untuk menunjukkan variabel pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bus kuning. Selanjutnya, perancangan matriks house of quality untuk memperoleh respon teknis dari pihak direktorat selaku penanggung jawab operasional bus kuning.

Dari hasil analisa, didapatkan lima respon teknis dengan prioritas tertinggi adalah alokasi dan terkait pengadaan bus kuning (22.14%), meningkatkan jumlah bus kuning dengan melakukan kerjasama terhadap pihak perusahaan dan alumni (17.49%), pengadaan kelengkapan alat perawatan bus (16.12%), mengevaluasi dan membuat jadwal keberangkatan bus kuning yang optimal (9.69%), dan membuat SOP supir terhadap bus kuning (7.82%).

.....The system service of yellow bus in the Depok Campus University of Indonesia had been operated since the 1980s until now. In recent years, the yellow bus service system is suppose to get some complaints from users of the yellow bus. For example irregular departures and arrivals, the lack of number of buses which operate at peak hour, and ever loss the valuable thing in the yellow bus. Some of these factors make the yellow bus service quality are low. For improving the quality of yellow bus services at the University of Indonesia, customer needs is necessary to be identified by a conducting a research.

This research's results were analyzed by using MUSA (multicriteria satisfaction analysis) and quality function deployment (QFD) method to fulfill the service variables that need to be improved to fulfill the quality of yellow bus services. Furthermore, the design house of quality matrix is conducted to obtain a technical response from the company who responsible for operational yellow bus in the campus.

From the analysis, this research obtained five technical response with the highest priority which are the allocation and related procurement of yellow buses (22.14%), increasing the number of yellow buses with the cooperation of the employers and alumnus (17.49%), the procurement of maintenance tools (16,12%), evaluate and design the optimal departures and arrivals schedule of the yellow bus (9.69%), and making driver? SOP for the yellow bus (7.82%).