

**PENERAPAN METODE *ROOT CAUSE ANALYSIS* (RCA) UNTUK
MENENTUKAN AKAR PENYEBAB KELUHAN KONSUMEN**

**Destree Christian, Agung Sutrisno, Jefferson Mende
Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi**

ABSTRACT

The development of the business world in Indonesia, today has shown an encouraging direction. It can be seen from the proliferation of various forms of business entities engaged in the field of goods and services both small and large scale. One of them is wedding organizer service. Wedding organizer provider company must be able to provide maximum service to increase consumer satisfaction.

This research is related to the application of the Root Cause Analysis (RCA) method in determining the factors that influence the low level of customer satisfaction in wedding organizer service providers.

The purpose of this study is to determine the important factors that cause the low levels of customer satisfaction and provide suggestions for improving the performance of service providers in wedding organizers. This analysis uses SERVQUAL variables which contain service quality dimensions such as tangibles, reliability, empathy, responsiveness, and assurance.

The results of research conducted using these 14 variables, show that there are three factors that cause low levels of customer satisfaction, they are not acting fast when consumers need (complaints given by consumers are not immediately responded to), not able to provide information according to customer needs (no service list), not having the availability of interesting event photoboos (no availability of photographer at photobooth place, and five improvement proposals for wedding organizer service providers, such as procurement of communication equipment, assigning tasks based on mastered fields, scheduling more carefully, more thoroughly in providing information, paying more attention to concept and theme of the event according to the consumer wishes.

Keywords: Wedding Organizer, SERVQUAL, Consumer Satisfaction, Fault Tree.

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha di Indonesia, dewasa ini telah memperlihatkan ke arah yang menggembirakan. Terbukti dengan semakin menjamurnya berbagai bentuk badan usaha yang bergerak dalam bidang barang maupun jasa baik itu skala kecil maupun besar. Salah satunya adalah jasa *wedding organizer*. Perusahaan penyedia jasa *wedding organizer* harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini terkait dengan penerapan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dalam menentukan faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia jasa *wedding organizer*.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menentukan faktor penting yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan konsumen serta memberikan usulan perbaikan kinerja perusahaan penyedia jasa dalam *wedding organizer*. Analisis ini menggunakan variabel SERVQUAL yang di dalamnya mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa seperti *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan 14 variabel ini menunjukkan tiga faktor penyebab rendahnya tingkat kepuasan konsumen yaitu tidak bertindak cepat saat konsumen membutuhkan (keluhan yang diberikan oleh konsumen tidak langsung ditanggapi), tidak mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan konsumen (tidak terdapat *service list*), tidak memiliki ketersediaan *photobooth* acara yang menarik (tidak tersedianya *photographer* di tempat *photobooth*). Adapun usulan perbaikan untuk mengatasi akar penyebab dari studi kasus ini adalah 5 usulan perbaikan untuk perusahaan penyedia jasa *wedding organizer* yaitu melakukan pengadaan alat komunikasi, melakukan pembagian tugas berdasarkan bidang yang dikuasai, melakukan penjadwalan yang lebih teliti, lebih teliti dalam memberikan informasi, lebih memperhatikan konsep dan tema acara sesuai keinginan konsumen.

Kata Kunci: *Wedding Organizer*, SERVQUAL, Kepuasan konsumen, *Fault Tree*.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha di Indonesia, dewasa ini telah memperlihatkan ke arah yang menggembirakan. Terbukti dengan semakin menjamurnya berbagai bentuk badan usaha yang bergerak dalam bidang barang maupun jasa baik itu skala kecil maupun besar. Salah satunya adalah Event Organizer.

Event Organizer sendiri adalah jasa penyelenggaraan sebuah acara atau kegiatan yang terdiri dari serangkaian mekanisme yang sistematis dan memerlukan ketekunan, kesungguhan serta kekompakan kerja tim. Pesta pernikahan pun Event Organizer dibutuhkan untuk mengatur jalannya acara pernikahan atau lebih dikenal dengan wedding organizer, seperti wedding organizer yang mengatur acara pernikahan agar lebih lancar dan berlangsung menarik. Dengan semakin menjamurnya penyedia jasa wedding organizer, semakin banyak juga pilihan yang disediakan wedding organizer kepada calon konsumen agar konsumen tertarik untuk memakai jasa wedding organizer, hal ini tentunya mendorong setiap penyedia jasa wedding organizer untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada

setiap konsumen agar tingkat kepuasan pelanggan tinggi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja penyedia jasa wedding organizer tentunya membuat keuntungan semakin besar kepada perusahaan.

Oleh sebab itu perusahaan harus terus melakukan berbagai inovasi agar dapat memenuhi permintaan dari konsumen. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu analisa masalah yang mempengaruhi rendahnya kepuasan pelanggan dapat membantu perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk membahas lebih dalam tentang penggunaan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dalam menentukan faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia jasa wedding organizer, dan diharapkan dengan penggunaan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dapat membantu untuk memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat memenuhi setiap permintaan konsumen sehingga tingkat kepuasan pelanggan tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Menentukan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan penyedia jasa wedding organizer berdasarkan metode RCA (*Root Cause Analysis*).
2. Bagaimana cara menentukan faktor penyebab rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan penyedia jasa wedding organizer dengan metode RCA ?

1.3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan pada penelitian adalah: Penerapan metode RCA ini hanya dibatasi pada menentukan akar penyebab rendahnya tingkat kepuasan konsumen penyedia jasa wedding organizer dengan menggunakan metode evaluasi terstruktur *Root Cause Tree*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menentukan faktor penting yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan.

2. Menentukan bobot faktor penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan.
3. Memberikan usulan perbaikan kinerja perusahaan penyedia jasa wedding organizer.

1.4 Manfaat Penelitian

Perusahaan dapat mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengidentifikasi penyebab dan menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi faktor tersebut..

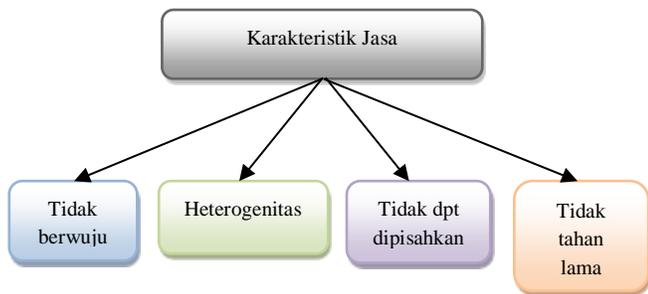
II. LANDASAN TEORI

2.1 Jasa

Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

2.1.1 Karakteristik jasa

- 1.) Seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya adalah (Payne, 2001).



Gambar 2.1 Karakteristik Jasa

2.2 Kosumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

❖ **Kepuasan Konsumen / Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang (Kotler,2008).

❖ **Ketidakpuasan Konsumen**

Menurut Peter dan Olson, menyatakan jika konsumen puas terhadap

suatu produk atau merek maka konsumen akan terus membelinya dan menggunakannya serta menceritakan pengalaman menyenangkan tersebut kepada orang lain, sebaliknya jika konsumen tidak puas maka mereka akan cenderung berpindah merek, mengajukan komplain pada perusahaan, retailer, dan mempengaruhi orang lain untuk tidak membeli merek tersebut.

2.3 *Root Cause Analysis (RCA)*

Root Cause adalah bagian dari beberapa faktor (kejadian, kondisi, faktor organisasional) yang memberikan kontribusi, atau menimbulkan kemungkinan penyebab dan diikuti oleh akibat yang tidak diharapkan.

Terdapat berbagai metode evaluasi terstruktur untuk mengidentifikasi akar penyebab (*root cause*) suatu kejadian yang tidak diharapkan (*undesired outcome*), dari yang sederhana sampai dengan kompleks yaitu: *Is/Is not comparative analysis*, *5 Why methods*, *Fishbone diagram*, *Cause and effect matrix*, *Fault Tree Analysis*.

2.4 *Fault Tree Analysis (FTA)*

FTA adalah metode analisis deduktif dengan menggambarkan grafik enumerasi dan analisis bagaimana suatu kerusakan bisa

terjadi dan berapa peluang terjadinya kerusakan (Blanchard, 2004). FTA lebih difokuskan pada kerusakan yang memiliki tingkat kepentingan pada level paling tinggi (*undesired top-level event*). FTA akan menunjukkan hubungan logika (*logical connections*) antara kerusakan dengan kesalahan-kesalahan yang terjadi pada sistem dengan menggunakan simbol-simbol *boolean*. Analisis deduktif dilakukan dimulai dengan mendefinisikan kerusakan (*undesired event*) dan kemudian secara sistematis akan melibatkan semua kemungkinan kejadian (*event*) dan kesalahan yang dapat menyebabkan munculnya kerusakan (*undesired event*). Analisis deduktif tersebut akan mengidentifikasi semua kejadian dan penyebabnya, mulai dari kejadian-kejadian yang muncul sampai penyebab paling awal yang mungkin. FTA menggunakan analisis deduktif untuk mencari hubungan sebab dan akibat dari suatu kejadian dalam sistem. Grafik enumerasi akan menggambarkan bagaimana kerusakan bisa terjadi, penggambaran grafik enumerasi menggunakan simbol-simbol *boolean*. Grafik enumerasi ini merupakan pohon kesalahan (*fault tree*) yang akan dianalisis berdasarkan peluang masing-masing penyebab kesalahan. Grafik enumerasi

disebut pohon kesalahan (*fault tree*) karena susunannya seperti pohon, yaitu mengerucut pada satu kejadian serta semakin ke bawah dipecah menjadi cabang-cabang kejadian yang lain. Simbol-simbol dalam FTA (Blanchard, 2004) dapat dibedakan menjadi 2

1. Simbol-simbol hubungan

Simbol hubungan digunakan untuk menunjukkan hubungan antar kejadian dalam sistem. Setiap kejadian dalam sistem dapat secara pribadi atau bersama-sama menyebabkan kejadian lain muncul. Adapun simbol-simbol hubungan yang digunakan dalam FTA, seperti ditunjukkan pada tabel dibawah ini

Tabel 2.1 Simbol-simbol hubungan yang digunakan dalam FTA

| No | Simbol | Keterangan |
|----|--|--|
| 1 |  | Logika <i>And</i> Logika ini menggambarkan bahwa semua kondisi <i>input</i> harus terjadi jika kondisi <i>output</i> ingin muncul. Jadi <i>output</i> hanya akan muncul jika semua <i>input</i> terjadi secara bersama-sama. |
| 2 |  | Logika <i>Or</i> Logika ini menggambarkan bahwa satu kondisi <i>input</i> dapat menyebabkan kondisi <i>output</i> muncul. Jadi <i>output</i> dapat muncul jika salah satu, |
| 3 |  | Logika <i>Ordered And</i> Logika ini menggambarkan bahwa kondisi <i>output</i> hanya akan terjadi jika semua kondisi <i>input</i> terpenuhi dengan ketentuan-ketentuan tertentu. |
| 4 |  | Logika <i>Exclusive Or</i> Logika ini menggambarkan bahwa kondisi <i>output</i> hanya akan terjadi jika hanya satu kondisi <i>input</i> terpenuhi. Jadi jika lebih dari satu kondisi <i>input</i> terjadi, maka kondisi <i>output</i> tidak akan terjadi. |

2. Simbol-simbol kejadian

Simbol kejadian digunakan untuk menunjukkan sifat dari setiap kejadian dalam sistem. Adapun simbol-simbol kejadian yang digunakan dalam FTA, yaitu:

Tabel 2.2 Simbol-simbol kejadian yang digunakan dalam FTA

| No | Simbol | Keterangan |
|----|---|--|
| 1 |  | <i>Ellipse</i> Gambar <i>ellipse</i> menunjukkan kejadian pada level paling atas (<i>top level event</i>) dalam pohon kesalahan. |
| 2 |  | <i>Rectangle</i> Gambar <i>rectangle</i> menunjukkan kejadian pada level menengah (<i>intermediate fault event</i>) dalam pohon kesalahan. |
| 3 |  | <i>Circle</i> Gambar <i>circle</i> menunjukkan kejadian pada level paling bawah (<i>lowest level failure event</i>) a |
| 4 |  | <i>Diamond</i> Gambar <i>diamond</i> menunjukkan kejadian yang tidak terduga (<i>undeveloped event</i>). Kejadian-kejadian tak terduga dapat dilihat pada pohon kesalahan dan dianggap sebagai kejadian paling awal yang menyebabkan kerusakan. |
| 5 |  | <i>House</i> Gambar <i>house</i> menunjukkan kejadian <i>input</i> (<i>input event</i>) dan merupakan kegiatan terkendali (<i>signal</i>). Kegiatan ini dapat menyebabkan kerusakan. |

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan Penelitian ini dilakukan Gezegend Planner selaku perusahaan penyedia jasa *wedding organizer*, selama 1 bulan, terhitung mulai dari tanggal 2 Mei sampai dengan tanggal 31 Mei 2018

3.2 Bahan dan Peralatan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuisioner SERVQUAL, sedangkan peralatan penunjang lain yang digunakan adalah sebuah laptop.

3.3 Prosedur Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka prosedur yang digunakan yaitu :

➤ Studi Literatur

Studi pendahuluan merupakan tahap awal penelitian yaitu melakukan observasi dan survei langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian oleh.

➤ Identifikasi Variabel dan Penentuan Jumlah Sampel

Variabel yang menjadi bagian dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa *wedding organizer* dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Menurut Roscoe (1975) dalam buku Statistika Terapan yang disusun oleh Suharjo (2013), ukuran sampel sebaiknya diantara 30 s/d 500. Jadi dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel minimal yaitu 30. dimana

responden tersebut adalah mereka yang sudah pernah menggunakan jasa *wedding organizer*.

➤ Pembuatan Kuisisioner

Pembuatan kuisisioner atau angket dalam membantu penelitian ini, mengambil referensi kuisisioner yang ada sebelumnya, dan berisi pernyataan mengenai penilaian terhadap perusahaan penyedia jasa *wedding organizer*.

➤ Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan untuk mengetahui kelayakan dan keandalan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut.

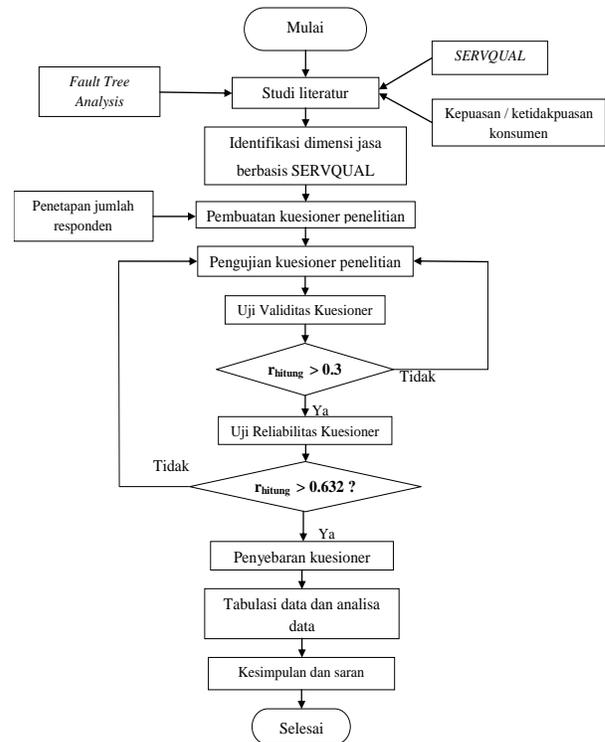
➤ Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan responden yang sudah pernah menggunakan jasa *wedding organizer* pada perusahaan Gezegend Planner.

➤ Analisis Data

Data yang dianalisa adalah pernyataan-pernyataan dengan nilai negatif terbanyak untuk kemudian dianalisa kembali menggunakan pohon kesalahan *Fault Tree*

pada pernyataan tersebut untuk mencari akar penyebab ketidakpuasan konsumen.



Gambar 3.1 Diagram Alir Prosedur Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner bertujuan untuk menguji kelayakan dan keandalan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. Kuesioner ini berisi mengenai kuesioner pelayanan jasa yang diberikan peneliti kepada setiap populasi berdasarkan jumlah sampel. Kuesioner ini berisi

mengenai harapan dan kenyataan pelayanan perusahaan penyedia jasa *wedding organizer*. Masing-masing dimensi terdiri dari beberapa pernyataan yang diatur sebagai berikut:

Tabel 4.1 Variabel pernyataan kualitas pelayanan tiap dimensi

| No. | Pernyataan |
|--------------------------------------|--|
| TANGIBELS (Bukti Fisik) | |
| 1. | TIDAK memiliki ketersediaan photobooth acara yang menarik (TIDAK tersedianya photographer di tempat photobooth) |
| 2. | TIDAK Memiliki ketersediaan lighting yang nyaman (TIDAK terdapat operator lighting atau lightman) |
| RELIABILITY (Keandalan) | |
| 3. | TIDAK tepat dalam pembuatan acara (kelancaran acara TIDAK sesuai dengan yang dijanjikan) |
| 4. | TIDAK tepat waktu dalam menjalankan acara (lamanya waktu acara yang dijanjikan) |
| 5. | TIDAK mampu memberikan alternative pengisi acara yang baik (TIDAK terdapat talent list). |
| 6. | TIDAK mampu bekerja sama sebagai tim dengan baik |
| RESPONSIVENESS (Daya Tanggap) | |
| 7. | TIDAK bertindak cepat saat konsumen membutuhkan (keluhan yang diberikan oleh konsumen TIDAK langsung ditanggapi) |
| 8. | TIDAK mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan konsumen (TIDAK terdapat service list) |
| ASSURANCE (Jaminan) | |
| 9. | TIDAK mempunyai keahlian dalam melaksanakan tugas (job description TIDAK sesuai latar belakang pengalaman) |
| 10. | TIDAK bersikap ramah dan sopan pada konsumen (TIDAK menerapkan 3s; senyum, sapa, dan salam) |
| 11. | Biaya pelayanan TIDAK sesuai dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan |
| 12. | TIDAK bersikap sigap dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman konsumen (TIDAK tersedianya pihak keamanan seperti satpam, bodyguard, dan polisi) |
| EMPATHY (Empati) | |
| 13. | Lokasi perusahaan TIDAK strategis dan mudah dijangkau (TIDAK terletak di pusat kota) |
| 14. | TIDAK ada kemudahan dalam menghubungi contact person pelayanan |

4.1.1 Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi yang diolah menggunakan perangkat

lunak SPSS 17.0. Dengan jumlah sampel berdasarkan setiap departemen.

Dengan jumlah responden 10 orang maka didapat r tabel yaitu sebesar 0.3 (Sugiyono, 2012). maka hasil uji validitas dan reliabilitas harapan dan kenyataan terhadap pelayanan jasa dapat dilihat pada Lampiran 3. Pada Lampiran 3 tersebut, uji validitas dinyatakan valid karena r_{hitung} harapan dan r_{hitung} kenyataan ≥ 0.3 , dan uji reliabilitas pernyataan harapan maupun kenyataan sangat reliabel karena nilai hasil pengujian r_{hitung} harapan dan r_{hitung} kenyataan ≥ 0.632 .

4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner penelitian disebarkan pada responden yang pernah menggunakan jasa *wedding organizer* dengan total 10 responden. Metode Pengambilan sampel dilakukan secara acak, Kuesioner ini berisi mengenai harapan dan kenyataan pelayanan jasa *wedding organizer*.

4.2.1 Identifikasi Pernyataan dengan Ketidakpuasan Terbesar

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapat hasil atribut pernyataan dengan nilai negatif (-). Artinya penyampaian pelayanan pada atribut tersebut tidak sesuai dengan pelayanan yang

dijanjikan oleh *wedding organizer*. Atribut pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Atribut pernyataan ketidakpuasan konsumen

| No. | Pernyataan | Jumlah Responden |
|-----|--|------------------|
| 1. | TIDAK bertindak cepat saat konsumen membutuhkan (keluhan yang diberikan oleh konsumen TIDAK langsung ditanggapi) | 4 |
| 2. | TIDAK mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan konsumen (TIDAK terdapat service list) | 3 |
| 3. | TIDAK memiliki ketersediaan photobooth acara yang menarik (TIDAK tersedianya photographer di tempat photobooth) | 3 |

4.3 Fault Tree Analysis (FTA)

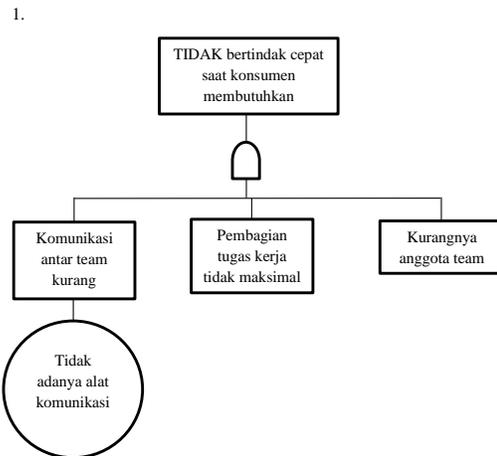
Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapat tiga pernyataan yang merupakan atribut yang terbesar dalam ketidakpuasan konsumen, langkah selanjutnya adalah membuat pohon kesalahan (*Fault Tree*) pada ketiga pernyataan tersebut.

4.3.1 Analisis Faktor Penyebab Ketidakpuasan Konsumen menggunakan FTA

Diagram pohon kesalahan atau lebih dikenal dengan diagram *Fault Tree Analysis* (FTA) adalah sebuah metode analisa untuk mencari penyebab dari gagalnya suatu system dan dalam hal ini adalah ketidakpuasan konsumen pengguna jasa wedding organizer. Dalam penelitian ini akan dijelaskan dalam bentuk diagram *Fault Tree*

sehingga dapat diketahui akar penyebab ketidakpuasan konsumen pengguna jasa wedding organizer.

❖ Fault Tree Analysis Pernyataan Satu

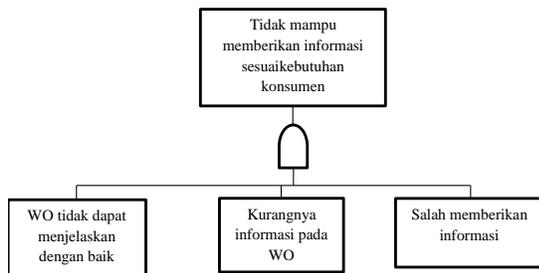


Gambar 4.1 FTA Ketidakpuasan konsumen pernyataan satu

Potensi penyebab ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh tidak bertindak cepat saat konsumen membutuhkan disebabkan oleh 3 faktor yaitu komunikasi antar anggota team kurang, pembagian tugas kerja yang tidak maksimal, dan kurangnya anggota team. Faktor lain yang menyebabkan kurangnya komunikasi adalah tidak tersedianya alat komunikasi.

❖ Fault Tree Analysis Pernyataan dua

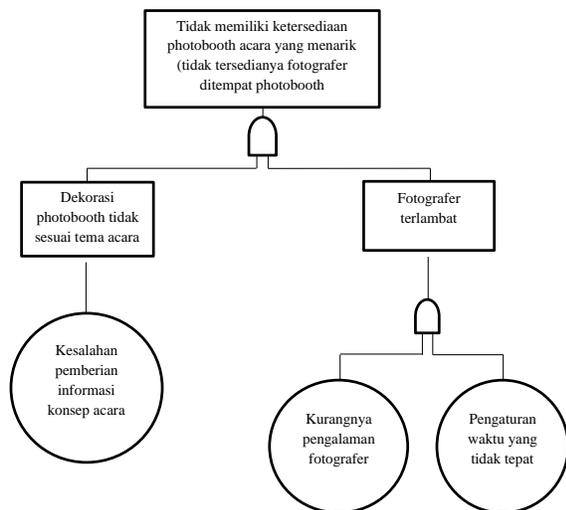
1.



Gambar 4.2 FTA Ketidakpuasan Konsumen Pernyataan dua

Potensi penyebab ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh tidak mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan konsumen disebabkan oleh 3 faktor yaitu wedding organizer tidak dapat menjelaskan dengan baik, kurangnya informasi pada wedding organizer, dan salah memberikan informasi kepada konsumen

❖ *Fault Tree Analysis* Pernyataan tiga



Gambar 4.3 FTA Ketidakpuasan Konsumen Pernyataan tiga

Potensi penyebab ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh tidak memiliki ketersediaan photobooth acara yang menarik disebabkan oleh 2 faktor yaitu dekorasi photobooth yang tidak sesuai tema acara dan fotografer yang terlambat ke tempat acara. Faktor lain yang menyebabkan dekorasi tidak sesuai tema acara adalah kesalahan wedding organizer dalam memberikan informasi konsep acara kepada vendor dekorasi

4.3.2 Usulan Perbaikan Berdasarkan *Fault Tree Analysis* (FTA)

Berdasarkan metode *Fault Tree Analysis* yang menggunakan diagram pohon kegagalan untuk menentukan akar penyebab ketidakpuasan konsumen pengguna jasa wedding organizer didapatkan hasil beberapa yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen. Peneliti mencoba memberikan usulan perbaikan kepada perusahaan. Adapun perbaikan dari ketidakpuasan tersebut terdapat dalam tabel berikut.

Tabel 4.3 Usulan perbaikan

| Akar Penyebab Ketidakpuasan konsumen | Usulan perbaikan |
|---|--|
| Tidak tersedianya alat komunikasi | -melakukan pengadaan alat komunikasi -lebih aktif dalam berkomunikasi antar anggota WO, terutama saat acara berlangsung |
| Pembagian tugas kerja yang tidak maksimal | -melakukan pembagian tugas yang lebih merata kepada seluruh anggota WO -memberikan pembagian tugas berdasarkan bidang yang dikuasai |
| Kurangnya anggota team | -melakukan perekrutan anggota baru -melakukan penjadwalan yang lebih teliti |
| WO tidak dapat menjelaskan dengan baik | -mencari anggota yang bias berkomunikasi dengan baik |
| Kurangnya informasi pada WO | -lebih menggali informasi yang dibutuhkan konsumen -melakukan riset secara berkelanjutan |
| Salah memberikan informasi | -Lebih teliti dalam memberikan informasi -pahami setiap informasi yang diberikan |

| | |
|--|--|
| Kurangnya pengalaman pada fotografer | Mencari fotografer yang lebih berpengalaman |
| Pengaturan waktu yang tidak tepat | -memberikan informasi waktu kepada fotografer -lebih teliti dalam mengatur estimasi waktu |
| Kesalahan pemberian informasi tema acara | -lebih memperhatikan lagi konsep dan tema acara yang sesuai keinginan konsumen -jangan sembarangan memberikan informasi kepada vendor acara |

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada 14 variabel yang bisa digunakan untuk mengukur ketidakpuasan konsumen pengguna jasa *wedding organizer* berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan diagram akar kesalahan *Fault Tree* didapatkan :

- ❖ Faktor penting yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan konsumen adalah :

- *Wedding organizer* tidak bertindak cepat saat konsumen membutuhkan
- *Wedding organizer* tidak mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan konsumen
- *Wedding organizer* tidak memiliki ketersediaan *photobooth* acara yang menarik.
- ❖ Adapun usulan perbaikan yang dapat diberikan penulis adalah:
 - *Wedding organizer* bertindak cepat saat konsumen membutuhkan, melakukan pengadaan alat komunikasi, lebih aktif dalam berkomunikasi antar anggota, memberikan pembagian tugas berdasarkan bidang yang dikuasai, melakukan perekrutan anggota baru
 - *Wedding organizer* memberikan informasi sesuai kebutuhan konsumen, mencari anggota yang bisa berkomunikasi dengan baik , lebih menggali informasi yang dibutuhkan konsumen, lebih teliti dalam memberikan informasi
 - *Wedding organizer* menyediakan *photobooth* acara yang menarik, mencari fotografer yang lebih

berpengalaman, lebih memperhatikan lagi konsep dan tema acara yang sesuai keinginan konsumen

5.2 Saran

1. Hasil penelitian dan analisis ini, dapat menjadi acuan bagi perusahaan penyedia jasa *wedding organizer* agar memperhatikan akar penyebab ketidakpuasan konsumen dan memperbaiki kinerja setiap anggota agar tingkat kepuasan konsumen meningkat
2. Disarankan untuk pembaca, untuk menggunakan metode lain dan menambah ruang cakupan responden agar memiliki hasil yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Rangga. 2012. Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indika Kreasindo *Event Organizer* Pekanbaru.

Farisa, A.T. 2016. Jurnal Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Service Quality* Pada Pass 17 *Event Organizer* Bandung. Skripsi Mahasiswa Jurusan Teknik Industri

Institut Teknologi Nasional. Bandung.

Ginting, H.N. 2017. Penerapan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Pada Kesenjangan Kinerja Pada Rantai Pasokan Jasa Pendidikan Tinggi. Skripsi Program S1 Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Mayangsari, D.F. 2015. Jurnal Usulan Pengendalian Kualitas Produk Isolator Dengan Metode *Failure Mode And Effect Analysis* Dan *Fault Tree Analysis*. Skripsi Mahasiswa Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Nasional. Bandung .

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Rahmawati, D. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wedding Organizer. Jurnal Program Studi Manajemen, Universitas Nusantara Kediri. Kediri

Ferdina dan PriadyThama. 2013. Analisis Defect Menggunakan Metode *Fault Tree Analysis (FTA)* Berdasarkan Data *Ground Finding Sheet (GFS)*. Jurnal Program Studi Teknik Indutri, Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Bashori, C. 2017. Analisis Penyebab Kecacatan Kain Menggunakan Metode *Fault Tree Analysis (FTA)* Dan *Fuzzy Failure Mode and Effect*

Analysis (Fuzzy FMEA). Jurnal Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Setyadi, I. 2013. Analisis Penyebab Kecacatan Produk Celana Jeans Dengan Menggunakan Metode Fault Tree Analysis (FTA) Dan Failure Mode and Effect (FMEA). Jurnal Program Studi Teknik Industri, Universitas Widyatama. Bandung.