

ABSTRAKSI

Perkembangan industri jasa sangat pesat sehingga jumlah perusahaan jasa semakin bertambah, termasuk jasa pengiriman barang dan dokumen. Untuk terus bertahan, perusahaan harus melakukan *continuous improvement* pada kualitas jasa demi memenuhi kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) karena metode ini menggunakan elemen suara konsumen sebagai dasar pengembangan jasa perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik jasa pengiriman barang dan dokumen yang diinginkan konsumen, kondisi kesenjangan kualitas jasa pengiriman barang dan dokumen yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen, dan membuat rancangan peningkatan kualitas jasa pelayanan pengiriman barang dan dokumen atas jasa yang dihasilkan dengan metode QFD. Objek penelitiannya yaitu Kantor Pos Surabaya Selatan dengan acuan *benchmarking* pada TIKI.

Dari hasil penelitian diperoleh 18 indikator kualitas jasa pengiriman barang dan dokumen yang diinginkan konsumen, yaitu peralatan berfungsi baik dan memadai, ruangan bersih rapi, fasilitas antrian nyaman, penampilan petugas rapi sopan, jumlah petugas cukup pada jam sibuk, komunikasi dengan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti, kesesuaian tarif dengan layanan, ketentuan tertulis mengenai layanan yang diketahui konsumen, kemauan dan kemampuan petugas untuk memberikan layanan ramah, respon cepat terhadap keluhan, pelayanan cepat, pengiriman tidak melebihi tenggang waktu, mudah melacak kiriman yang sedang dalam perjalanan, keamanan barang/dokumen terjaga, disiplin kerja petugas baik, informasi jelas dan tertulis tentang biaya layanan, karyawan dan petugas mengenal lebih dekat konsumen tetap, serta sarana/layanan penanganan keluhan.

Dari hasil analisis, ditemukan bahwa sebagian besar kinerja Kantor Pos Surabaya unggul daripada TIKI dalam dimensi *tangible*, *reliability* dan *empathy*. Tapi pelanggan lebih banyak yang mempercayai TIKI karena TIKI dapat memenuhi kebutuhan utama jasa pengiriman barang dan dokumen, yaitu pengiriman yang sesuai dengan tenggang waktu, mudah melacak keberadaan barang dan dokumen, kiriman lebih aman dan terjaga, serta disiplin kerja dengan lebih baik. Sehingga TIKI memiliki kinerja yang lebih baik pada dimensi kualitas jasa *responsiveness*, dan *assurance*. Usulan rancangannya, perlu adanya perubahan pada atribut peralatan yang berfungsi dengan baik, dan *customer service*, melakukan perubahan pada sistem jejak lacak, meningkatkan penetapan standard waktu pelayanan 1-3 menit, sistem keamanan terhadap barang dibuat lebih unggul daripada TIKI.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment*, kualitas jasa, perbaikan kualitas