

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memberikan usulan perbaikan pelayanan jasa bongkar muat peti kemas berdasarkan dari hasil penelitian melalui metode *QFD (Quality Function Deployment)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *single case study* yang bersifat eksploratif. Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan PT BJTI Port. Tentunya hal ini menjadi sangat penting mengingat PT BJTI Port dalam perekonomian di Surabaya dalam arus lalu lintas barang dan jasa.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Quality-Function-Deployment* untuk mengetahui secara langsung *voice of customer dari pelanggan*. Teknik pengambilan data diperoleh dari wawancara dengan staff bina pelanggan, dan data internal dari perusahaan berupa data *Customer Satisfaction Index* tahun 2017-2018. Pada data *Customer Satisfaction Index* terdapat analisis IPA (*Importance-Performance-Analysis*) yang digunakan oleh penulis sebagai *voice of customer* dari pelanggan yang di ambil dari kuadran 1 dan kuadran 3 dari analisis IPA (*Importance-Performance-Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan adalah pada atribut kecukupan fasilitas/kapasitas lapangan penumpukan (*container yard*), lalu atribut keterbukaan informasi terkait kebijakan dan aturan yang berlaku di BJTI Port, selain itu atribut menu yang tersedia dalam sistem aplikasi Iport telah mencukupi kebutuhan juga menjadi prioritas perbaikan . Dengan adanya rancangan perbaikan dengan menggunakan metode *Quality-Function-Deployment* diharapkan dapat digunakan pihak PT BJTI Port untuk memenuhi keinginan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Proses Pelayanan, bongkar muat peti kemas, *Quality-Function-Deployment*

ABSTRACT

This study aims to propose improvements services quality process in container loading and unloading based on the results of research through the QFD (Quality Function Deployment) method. This study uses a qualitative approach with an exploratory single case study method. This research was motivated by the decline in customer satisfaction with the services provided by PT BJTI Port. Of course this becomes very important considering PT BJTI Port is in the economy in Surabaya in the flow of goods and services.

The method used is the Quality-Function-Deployment method to find out directly the voice of customers from customers. Data collection techniques were obtained from interviews and internal data from the company in the form of data Customer Satisfaction Index from 2017-2018. In the Customer Satisfaction Index data, there is an IPA analysis (Importance-Performance Analysis) used by the writer as the voice of customer from the customer taken from quadrant 1 and quadrant 3 from the IPA analysis (Importance-Performance Analysis).

The results of this study indicate the priority of repairs that need to be done is on the attributes of the adequacy of facilities / container yard capacity, then the attributes of information disclosure related to policies and rules that apply in the BJTI Port, besides the menu attributes available in the Iport application system are sufficient also a priority for improvement. With the improvement design using the Quality-Function-Deployment method, it is expected that PT BJTI Port can be used to fulfill customer desires

Keywords:Service Quality Process, Container Loading And Unloading, Quality-Function-Deployment