

TUGAS AKHIR

Penerapan Pendekatan Fuzzy dan Scoring Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dan Daya Saing Perusahaan (Study Kasus : PT. Ebays)

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**Nama : Dhamir Priyansyah
NIM : 41608110007
Jurusan : Teknik Industri**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

LEMBAR PENGESAHAN

**Penerapan Pendekatan Fuzzy dan Scoring Dalam Upaya
Peningkatan Mutu Pelayanan dan Daya Saing Perusahaan**

(Study Kasus : PT. Ebays)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Disusun Oleh :

Nama : Dhamir Priyansyah

NIM : 41608110007

Jurusan : Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui

Pembimbing

Koordinator TA / Kaprodi

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

ABSTRAKSI

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan meningkatkan persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya pemikiran-pemikiran baru yang dapat membangun produk atau jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Kondisi ini menyebabkan perubahan paradigma pemasaran.

Seperti halnya pada perusahaan jasa telekomunikasi, konsumen akan banyak menggunakan perusahaan penyedia jasa apabila perusahaan tersebut mampu menawarkan jasa yang lebih baik, seperti : Kecepatan response dan keramahan pelayanan, kelengkapan produk yang ada, rasa nyaman dan aman saat bertransaksi, harga yang bervariasi dan kompetitif sehingga mampu dijangkau untuk semua kalangan, serta hal-hal lain yang menjadi pertimbangan bagi seseorang untuk menggunakan jasa perusahaan telekomunikasi tersebut dan bertransaksi.

Hal ini disadari oleh PT. Ebays, perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan telekomunikasi dan software industri. Pada prakteknya PT. Ebays dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Untuk itu penelitian ini dilaksanakan dan difokuskan pada penerapan pendekatan fuzzy dan scoring untuk mengetahui tingkat pelayanan dari PT. Ebays kepada para pelanggannya serta untuk menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas jasa layanannya dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan tingkat layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Globalisasi, Jasa, Kualitas, fuzzy, Scoring

ABSTRACT

Globalization has encouraged the business world becomes increasingly competitive and increasing competition that eventually bring consequences only company that has the ability to compete are known to survive. Competition is always arise in the business world to encourage the emergence of new ideas that can build products or services that deliver more value to customers. This condition causes a change in the marketing paradigm.

Just as the company's telecommunications services, consumers will be much use if the company's service providers are able to offer better services, such as: speed of response and friendliness of service, completeness of existing products, feel comfortable and secure when transacting , varied and competitive prices so as to reach to all people, as well as other matters under consideration for a person to use the services of telecommunications companies and trade.

This is realized by PT. Ebays, a company engaged in telecommunications services and software industries. In practice PT. Ebays are required to continuously improve service quality to customers. For that research was conducted and focused on the application of fuzzy approach and scoring to determine the level of service from PT. Ebays on its customers and to determine the criteria that a priority for improved service quality service with attention to the level of interest and level of services provided.

Keywords: Globalization, Services, Quality, Fuzzy, Scoring

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT. selaku Dosen Pembimbing Skripsi ini yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Skripsi ini dan Ka. Prodi Teknik Industri Universitas Mercubuana.
2. Bapak Ir. Torik Husein MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.
3. Seluruh Dosen, dan jajaran staf yang telah mendukung selama proses Studi
4. Keluarga Muhammad Aan Supriyatna (Alm) yang selalu mendoakan dan memberi semangat, akhirnya anakmu bisa menjadi Sarjana Teknik Universitas Mercu Buana.
5. Untuk kekasihku R.R. Renny Anggraini yang selalu menceriakan hidupku dan memberi motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Teknik Industri semua, yang berangkat seperjuangan. Untuk Dicky, Hadi, Dodo dan semua yang tidak cukup aku tulis satu-satu.
7. Dan buat semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung agar terselesainya skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, November 2010

Penulis

Dhamir Priyansyah



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Metode Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pusaka.....	9
2.2. Pengertian dan Jenis-jenis Jasa.....	11
2.2.1. Pengertian Jasa.....	11
2.2.2. Jenis-jenis Jasa	12

2.3.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.	Pengertian Kualitas	17
2.4.1.	Kualitas Jasa	18
2.4.2.	Pengertian-pengertian	21
2.5.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	22
2.6.	SERVQUAL : Suatu Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	23
2.6.1.	Definisi Service Quality.....	23
2.6.2.	Model Kesenjangan Kepuasan Konsumen	24
2.6.3.	Metode Service Quality	25
2.7.	Teori Fuzzy	28
2.7.1.	Himpunan Fuzzy.....	30
2.7.1.1.	Himpunan Crisp dan Himpunan Fuzzy	30
2.7.1.2.	Fungsi Keanggotaan	31
2.7.2.	Teori Set Fuzzy.....	31
2.8.	Triangular Fuzzy Number.....	33
2.9.	Defuzzifikasi Nilai.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Kerangka Pemecahan Masalah	37
3.2.	Obyek Penelitian.....	39
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4.	Metode Analisa Data	41
3.4.1.	Uji Kecukupan Data.....	41
3.4.2.	Uji Reabilitas Data.....	42
3.4.3.	Uji Validitas Data	42
3.5.	Metode Pengolahan Data	43
3.5.1.	Perhitungan Nilai Difuzzifikasi	43
3.5.2.	Perhitungan Bobot	44
3.5.3.	Perhitungan Nilai Service Quality (Gap) Antara Persepsi dan Harapan	44
3.6.	Analisa Hasil Perhitungan dan Pemecahan Masalah	44

5.4. Analisa Hasil dan Pembahasan PGCV Terbobot	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Uji Validitas Data	59
Tabel 4.2. Nilai Fuzzyfikasi Persepsi Pelanggan	61
Tabel 4.3. Nilai Fuzzyfikasi Harapan Pelanggan	63
Tabel 4.4. Nilai Bobot Harapan Pelanggan	65
Tabel 4.5. Perhitungan Nilai Gap Persepsi dan Harapan	67
Tabel 4.6. Nilai Indeks PGCV	69
Tabel 4.7. Nilai PGCV Terbobot	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kesenjangan yang dirasakan konsumen	25
Gambar 2.2. Triangular Fuzzy number $M = (a,b,c)$	34
Gambar 2.3. Fuzzy set dari $M1 = \text{“mendekati 1”}$ sampai $M9 = \text{“mendekati 9”}$	35
Gambar 3.1. Kerangka Pemecahan Masalah	38
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	47
Gambar 4.2. Penentuan Nilai Fuzzy Set.....	61
Gambar 4.3. Grafik Indeks PGCV Terbobot.....	73

