

Aplikasi Metode TRIZ dalam Upaya Perbaikan Kualitas Layanan (Studi Kasus: Supermarket Bahan Bangunan Mitra 10 di Surabaya)

Yenny Sari

Teknik Industri Universitas Surabaya
Jln. Raya Kalirungkut, Surabaya 60292
ysari@staff.ubaya.ac.id

ABSTRAK

Industri retail saat ini menunjukkan persaingan yang semakin ketat termasuk industri jasa yang bergerak di bidang bahan bangunan. Kualitas layanan merupakan faktor yang menunjang kesuksesan perusahaan. Apabila pelanggan puas terhadap tingkat layanan yang diberikan, maka pelanggan dapat menjadi lebih loyal. Namun jika pelanggan tidak merasa puas maka pelanggan akan berpindah pada kompetitor atau pesaing. Obyek penelitian yang dijadikan studi kasus adalah supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro di Surabaya. Penelitian diawali dengan identifikasi variabel kualitas layanan dan diperoleh 33 variabel berdasarkan suara konsumen dan manajemen. Tahapan berikutnya adalah pengukuran kualitas layanan melalui survei kepada 100 pelanggan. Pengolahan hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata untuk tingkat performance adalah 2,93 dan untuk tingkat importance adalah 4,65 (dari nilai maksimal 5), sedangkan rata-rata kesenjangan performance terhadap importance yang terjadi untuk tiap dimensi antara lain: physical aspect (-1.85), reliability (-1.81), personal interaction (-1.62), problem solving (-1.75) dan policy (-1.56). Analisis berikutnya adalah Importance Performance Analysis (IPA), yang dilakukan untuk menentukan variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu variabel dengan tingkat performance di bawah rata-rata dan tingkat importance di atas rata-rata. Prioritas perbaikan dilakukan pada variabel kualitas layanan berikut: persediaan/stok barang yang kurang memadai, display/penataan produk yang kurang jelas dan lokasi usaha. Selanjutnya, analisis dengan metode TRIZ digunakan dalam upaya untuk perbaikan terhadap variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Tahapan dalam metode TRIZ adalah: (i) perumusan kontradiksi melalui abstraksi masalah, (ii) gambaran ide solusi dan (iii) menginterpretasikan solusi umum dalam masalah yang spesifik yang dihadapi perusahaan; tahapan ini menggunakan bantuan Tabel Kontradiksi 39 Parameter dan 40 Principle with Application in Service Operation Management. Dari hasil analisis perbaikan dengan menggunakan TRIZ didapatkan usulan-usulan perbaikan yang kemudian didiskusikan kepada pihak manajemen dan diperoleh inisiasi perbaikan yang siap untuk diimplementasikan.

Kata kunci— IPA, kontradiksi, TRIZ, variabel kualitas layanan

I. PENDAHULUAN

Dengan semakin berkembangnya bisnis ritel bahan bangunan, menyebabkan terjadinya persaingan antar Supermarket. Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Surabaya merupakan salah satu Supermarket *retail* terbesar yang menjual bahan bangunan; yang menjadi pesaingnya adalah Depo Bangunan, AJBS Supermarket, UD. Norton dan toko-toko bangunan (tradisional). Untuk meraih pangsa pasar yang besar, setiap Supermarket bahan bangunan berusaha untuk selalu mengadakan evaluasi khususnya terhadap pelayanannya.

Untuk bertahan dalam persaingan industri *retail*, maka Supermarket bahan bangunan Mitra 10 harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan saat ini lebih selektif dalam memilih Supermarket bahan bangunan yang akan didatangi. Oleh karena itu Supermarket bahan bangunan Mitra 10 harus dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat bertahan dalam menghadapi persaingan dalam bisnis *retail* khususnya yang menjual bahan bangunan.

Selama ini Supermarket bahan bangunan Mitra 10 menerapkan standar pelayanan