

ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA PANTAI PANGANDARAN

Diki Mardiana Derista¹, Nurdiana Mulyatini², Kasman³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
dickyv25@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini difokuskan pada Analisis Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Pangandaran. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana penerapan metode Quality Function Deployment pada obyek wisata Pantai Pangandaran?; 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada obyek wisata Pantai Pangandaran?; 3) Bagaimana penerapan metode quality function deployment untuk meningkatkan pengunjung pada obyek wisata Pantai Pangandaran?. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Penerapan metode Quality Function Deployment pada obyek wisata Pantai Pangandaran; 2) Tingkat kepuasan pengunjung pada obyek wisata Pantai Pangandaran; 3) Penerapan metode quality function deployment untuk meningkatkan pengunjung pada obyek wisata Pantai Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan triangulasi. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa Pengelolaan obyek wisata Pantai Pangandaran dalam memberikan fasilitas-fasilitas umum belum optimal; Kepuasan pengunjung Obyek Wisata Pantai Pangandaran masih belum optimal; Hasil analisis dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD) atribut Voice of Customer dan Technical Response dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lemah, sedangkan biaya dan harga memiliki hubungan yang kuat. sebaiknya pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan memahami apa saja harapan-harapan konsumen serta mampu meningkatkan fasilitas-fasilitas yang tersedia.

Kata Kunci : *Manajemen Pariwisata, Quality Function Deployment (QFD), Kepuasan Pengunjung*

Pendahuluan

Sektor pariwisata juga dapat dijadikan sektor utamapada suatu wilayah. Menjadi sektor unggulan yang dapat meningkatkan perekonomian daerah. Agar tidak menjadi daerah yang tertinggal, dengan potensi daerah di sektor pariwisata, dapat menjadi batu loncatan untuk mengembangkan daerah tersebut dan meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pariwisata yang ada. Banyaknya potensi pariwisata menjadikan pihak-pihak pengembangan dan Dinas terkait dituntut untuk terus mengembangkan potensi pariwisata tersebut sehingga memiliki daya tarik tersendiri. Pembangunan kepariwisataan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan masih menitikberatkan pada usaha pariwisata. Yang dalam Pasal 1 ayat 7 bahwa usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.

Salah satu potensi pariwisata yang ada di Indonesia yaitu di Provinsi Jawa Barat yang merupakan salah satu provinsi dengan potensi pariwisata yang besar. Potensi pariwisata besar

yang ada di Jawa Barat adalah Pantai Pangandaran yang letaknya berada di Kabupaten Pangandaran dan merupakan daerah otonomi baru pemekaran dari Kabupaten Ciamis. Pantai Pangandaran merupakan sektor unggulan yang menghasilkan pendapatan besar bagi Kabupaten Pangandaran. Banyaknya objek wisata di Pangandaran menjadi destinasi wisata bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung Pantai Pangandaran pada tahun 2019 sebagai berikut:

**Tabel 1.1
Data Pengunjung Pantai Pangandaran Tahun 2019**

| Bulan | Jenis Wisatawan (Tahun 2019) | |
|---------------|------------------------------|------------------|
| | Mancanegara | Nusantara |
| Januari | 92 | 81.835 |
| Februari | 67 | 67.789 |
| Maret | 45 | 79.792 |
| April | 74 | 202.757 |
| Mei | 79 | 59.491 |
| Juni | 99 | 668.062 |
| Juli | 232 | 403.853 |
| Agustus | 188 | 118.661 |
| September | 181 | 162.241 |
| Oktober | 99 | 146.295 |
| Nopember | 54 | 187.160 |
| Desember | 21 | 486.044 |
| Jumlah | 1.231 | 2.663.980 |

Sumber: Dinas Pariwisata Pantai Pangandaran 2019.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah pengunjung selama tahun 2019 mencapai 2.665.211 dengan jumlah wisatawan mancanegara 1.231 orang dan 2.663.980 orang wisatawan nusantara. Namun pengunjung setiap bulannya cenderung tidak setabil hal ini dikarenakan sebagian besar pengunjung Pantai Pangandaran dikunjungi hanya pada waktu libur saja seperti weekend, hari libur nasional, dan hari libur idul fitri. Sebagai wilayah otonomi baru, tentunya pemerintah Kabupaten Pangandaran terus berbenah dan melakukan pembangunan disegala sektor. Sektor Pariwisata menjadi sektor utama yang perlu didukung dengan infrastruktur memadai untuk kemudahan akses bagi para wisatawan untuk menjangkau tempat tujuan wisatanya.

Dalam mengelola sektor pariwisata terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan salah satunya kepuasan pengunjung. Pengelolaan fasilitas dan pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pengunjung. Namun berdasarkan hasil survey awal kepada pengunjung Pantai Pangandaran yang menyayangkan kondisi kebersihan pantai. Hal ini membuktikan bahwa

potensi yang ada belum dikelola secara maksimal. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola objek wisata Pantai Pangandaran khususnya dituntut untuk memahami kelemahan dan kelebihan yang ada sehingga mengetahui prioritas yang perlu diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung wisata pantai Pangandaran.

Kualitas pelayanan kepariwisataan dapat dinilai dari kepuasan pengunjung. Oleh karena itu kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil kinerja dari jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2014:150). Membentuk kepuasan yang berkelanjutan merupakan strategi yang tepat untuk mendapatkan minat pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung dapat memberi informasi untuk pihak pengelola tentang tinggi atau rendahnya kepuasan pengunjung atas pelayanan wisatanya.

Tingkat kepuasan pengunjung juga dapat digunakan sebagai input untuk bahan mempertimbangkan dan referensi dalam menciptakan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan. Pentingnya tingkat kepuasan pengunjung bagi pengelola wisata pantai Pangandaran maka perlu adanya analisis untuk mengembangkan wisata Pantai Pangandaran. Pengembangan wilayah akan berdampak pada proses kelangsungan pariwisata yang mencakup fasilitas dan kualitas tempat wisata. Salah satu rencana pengembangan pengelolaan wisata dapat dengan menerapkan *quality function deployment*. Menurut Cohen dalam Alfatiyah (2018:3) bahwa *quality function deployment* untuk mendorong bagi para pengelola dalam mengembangkan produk dengan sistematis untuk menyebarkan suara pengunjung ke dalam bentuk produk, sehingga pengelola mampu mengavaluasi respon yang potensial.

Quality Function Deployment merupakan sebuah alat yang digunakan untuk menganalisis pelayanan yang sesuai keinginan, kebutuhan, dan harapan pengunjung. Dengan pendekatan sistematis yang menentukan atau permintaan pengunjung kemudian diterjemahkan secara akurat ke dalam perencanaan yang tepat. Pada *quality function deployment*, pengelola dapat mengambil keputusan secara sistematis untuk memprioritaskan berbagai tanggapan yang mungkin terhadap pengunjung. *Quality function deployment* digunakan untuk memperbaiki proses perencanaan, mengatasi permasalahan tim, serta membantu mengadakan perbaikan terhadap budaya.

Layanan dengan kualitas tinggi kepada pengunjung merupakan kunci sukses dalam industri pariwisata. Pengunjung atau konsumen saat ini lebih cerdas dalam memilih jasa. Mereka mendapatkan informasi tentang baik atau tidaknya layanan suatu unit melalui berbagai median. Misalnya melalui media elektronik, media cetak, dan informasi dari orang lain. Dengan keadaan pengunjung yang mudah mendapatkan informasi, maka menjadi tantangan untuk pengelola wisata pantai Pangandaran untuk terus meningkatkan kualitas dan fasilitas tempat pariwisata agar mampu bersaing. Pengelola dituntut untuk memahami keinginan dan harapan pengunjung objek wisata yang merupakan syarat agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima. Karena harapan pengunjung menjadi standar kualitas yang digunakan pengunjung untuk menilai suatu kualitas.

Dari uraian penelitian ini di fokusnya hanya pada peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas obyek wisata pantai Pangandaran dengan menggunakan analisis *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, sehingga pengelola dapat mengetahui apa saja keinginan dan minat para pengunjung obyek wisata pantai Pangandaran.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian dengan menggunakan metode survey pendekatan kualitatif. Desain penelitian yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan desain penelitian deskriptif yang pada dasarnya adalah suatu cara berfikir pada teori yang sifatnya khusus kemudian ditarik kesimpulan yang sifatnya umum. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Pangandaran.. Selain itu penelitian ini juga bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung

Penggabungan kualitas kepuasan pengunjung dengan *Quality Function Deployment* dikarenakan untuk mempertajam analisis terkait dengan objek analisis adalah kualitas kepuasan pengunjung pada pengelola jasa obyek wisata Pantai Pangandaran. Melalui *House of Quality* (HOQ) dari QFD akan dapat dihubungkan antara atribut – atribut yang merupakan *customer requirement* serta respon teknik dari pengelola obyek wisata, kesenjangan antara

jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Apabila jasa yang diterima (persepsi) dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan (ekspektasi) oleh pengunjung, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan pengunjung objek wisata. Baik dan buruknya kualitas jasa objek wisata tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pengunjung.

1. Penentuan Arah Pengembangan

Arah pengembangan atau *direct of improvement* (DOI) dari setiap persyaratan teknik penting untuk ditentukan karena informasi tersebut akan sangat membantu dalam penentuan korelasi antar persyaratan teknik dalam penentuan target. Terdapat tiga arah pengembangan yaitu:

1. ↓ = Simbol ini diberikan pada hal yang harusnya diturunkan oleh pengelola Pantai Pangandaran
2. ↑ = Simbol ini diberikan pada hal yang harusnya ditingkatkan oleh pengelola Pantai Pangandaran
3. O = Simbol ini diberikan pada hal-hal yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan apabila terdapat pada target (jangkauan nilai) tertentu.

Tabel 4.3
Arah Pengembangan Indikator

| No | Indikator | Arah Pengembangan |
|----|-----------------------|-------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> | ↑ |
| 2 | <i>Realibility</i> | ↑ |
| 3 | <i>Responsiveness</i> | ↑ |
| 4 | <i>Assurance</i> | ↑ |
| 5 | <i>Empaty</i> | ↑ |
| 6 | Kaulitas Produk | ↑ |
| 7 | Kualitas Pelayanan | ↑ |
| 8 | Emosional | ↑ |
| 9 | Harga | O |
| 10 | Biaya | O |

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Mengacu pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa semua arah pengembangan mempunyai arah pengembangan yang ditingkatkan kecuali biaya dan harga karena sudah sesuai dengan jangkauan nilai. Hal tersebut karena pihak pengelola Obyek Wisata Pantai Pangandaran berorientasi pada penambahan jumlah pengunjung dari waktu ke waktu.

Pengembangan Martiks Hubungan antara Pengunjung dan Pengelola Obyek Wisata Pantai Pangandaran

Langkah selanjutnya dalam penyusunan HOQ adalah membandingkan persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik, kemudian menentukan hubungan antara kedua persyaratan dalam matriks *interrelationships*. Setiap persyaratan teknik mungkin akan mempengaruhi lebih dari satu *voice of Customer* (VOC), begitupun sebaliknya. Hubungan yang terjadi antara *voice of Customer* (VOC) dan persyaratan teknik dapat merupakan hubungan kuat, sedang, atau tidak memiliki hubungan sama sekali dan untuk menunjukkan derajat hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat digambarkan HOQ sebagai berikut:

| <i>Voice of Customer</i> (VOC) | <i>Technical Response</i> | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|-----------|-------|-------|
| | Kualitas Produk | Kualitas Pelayanan | Emosional | Harga | Biaya |
| <i>Tangible</i> | ○ | △ | ○ | ● | |
| <i>Reliability</i> | ○ | △ | △ | ● | |
| <i>Responsiveness</i> | ○ | △ | △ | △ | |
| <i>Asurance</i> | | △ | | ● | ● |
| <i>Empaty</i> | △ | △ | ● | ● | |

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Gambar 2

House Of Quality Hubungan Voice Of Customer dengan Techinal Response

Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa antara atribut *Voice of Customer* dan *Technical Response* dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lemah, sedangkan biaya dan harga memiliki hubungan yang kuat. Dan untuk kualitas produk sudah sesuai namun masih perlu ditingkatkan. Kualitas produk memiliki hubungan yang

sedangkan dengan *tangible*, *reliability* dan *empaty* hal tersebut juga masih perlu ditingkatkan, sedngkan emosional adanya hubungan yang lemah pada *reliability* dengan *responsiveness* sehingga hal tersebut juga masih perlu ditingkatkan. Sedangkan harga yang ada pada Wisata pantai Pangandaran Respinsiveness memiliki hubungan yang sangat lemah, hal ini mengartikan bahwa hal tersebut juga masih harus ditingkatkan.

Penerapan Metode *Quality Function Deploymnet* Untuk Meningkatkan Pengunjung Pada Obyek Wisata Pantai Pangandaran

Dalam *quality function deployment* (QFD) mengutamakan kebutuhan dan harapan pengunjung. Hubungannya dengan kemampuan pengelola dalam merespon kebutuhan dan harapan konsumen. dalam metode QFD yang merupakan rangkaian konsep, gagasan, dan teknik untuk membantu menentukan kepuasan konsumen dari fasilitas-fasilitas yang ditawarkan. Penggunaan strategi tersebut dapat dilakukan dan pengunjung dapat terpenuhi keinginannya dengan baik, hal ini dapat menciptakan keuntungan bagi pengelola. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) dapat diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan memenuhinya berdasarkan *voice of customer* (VOC) atau tingkat kepentingan konsumen dengan melihat analisis *house of quality* (HOQ) dapat ditentukan prioritas utama yang dikembangkan, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pengelola Obyek Wisata Pantai Pangandaran dalam memberikan fasilitas-fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pengunjung karena pengunjung merasa lebih nyaman dan aman ketika berkunjung.

2. Emosional

Emosional yang dirasakan pengunjung pada Pantai Pangandaran akan lebih baik jika ada fasilitas – fasilitas yang memberikan rasa nyaman. Kenyamanan berhubungan dengan apa yang dirasakan konsumen terhadap lingkungan sekelilingnya. Kenyamanan dirasa penting oleh konsumen karena perasaan yang dirasakan akan mempengaruhi terhadap emosional yang sesuai dengan harapan.

3. Kualitas Produk

Kualitas produk yang ada pada Obyek Wisata Pantai Pangandaran seperti Pemandangan pantai, wisata air sudah sesuai dengan harapan pengunjung, namun dari kebersihan masih belum optimal.

4. Harga

Harga yang diberikan oleh pengelola obyek wisata Pantai Pangandaran dapat dijangkau oleh pengunjung

5. Biaya

Biaya yang dikeluarkan pengunjung berbeda-beda bagaimana tujuan pengunjung datang ke obyek Wisata Pantai Pangandaran.

Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan teori Berhara dan Chase dalam Wijaya (2011:51) bahwa memasukkan input pelanggan ke dalam proses desain jasa dengan fokus pada lima dimensi kualitas jasa, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Mubin (2008) bahwa kualitas yang diterima masih belum memenuhi harapan wisatawan. Sehingga untuk memperbaiki kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan wisatawan berdasarkan hasil rancangan rumah kualitas, usaha-usaha yang dapat dilakukan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis dengan menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* atribut *Voice of Customer* dan *Technical Response* dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lemah, sedangkan biaya dan harga memiliki hubungan yang kuat.

Daftar Pustaka

- Agustin, Eryena dan Moses. 2012. Peningkatan Kualitas Layanan elkom Speedy dengan Quality Function Deploymnet (QFD) Berdasarkan Profitabilitas Pelanggan. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Alfatiyah, Rini. 2018. Analisis Kualitas Jasa Periklanan dengan Kombinasi Metode Servqual dan Quality Function Deploymnet (QFD) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. JIMI Vol.1 No.1 2018 ISSN:2620-5793.
- Azizah, Ikrimah Nur Dkk. 2018. Penenrapan Metode Quality Function Deployment dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen pada Industri Komponen Otomotif. Jurnal eknik Industri. Vol. 19 2018.
- Badrudin. 2014. Dasar-dasar Manajemen. Bandung : alfabeta.
- Budianto, Apri. 2015. Manajemen Pemasaran Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Ombak (Anggota IKAPI).
- Fandy Tjiptono. 2015. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta. Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2001. Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas. Cetakan
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi Cetakan keenam belas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 15 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. 2012. Kepariwisata dan Perjalanan, Jakarta: Raja Grafindo Persada. Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Primadany, S. R. (2013). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk). Jurnal Administrasi Publik, 1(4), 135-143.
- Rivai, Veithzal. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rizkiyani, Alifiana Hafdian dan Fuad Achmadi. 2016. Strategi Pemasaran Bojek Wisata dengan Pendekatan Survqual Mix dan Quality Function Deploment (QFD) (Studi Kasus Di Objek Wisata Pantai talang Siring Kabupaten Pamekasan). Prosding Seminar Nasional Manajemen eknologi XXIV.
- Sedarmayanti. 2017. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Shinta, Agustina. 2011. Manajemen Pemasaran. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).

- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.. Bandung: Cetakan ke-26. Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2011. Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2013. Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen). PT. Buku Seru. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2011. Pemasaran Jasa. Malang. Bayu Media
- Undang-Indang Nomor 9 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'i. 2016. Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien. Medan:Perdana Publishing.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: INDEKS.
- Wirjana, Bernadine. 2007. Mencapai Manajemen Berkualitas (Organisasi, Kinerja, Program), Andi. Yogyakarta. Tersedia: www.kemenperin.go.id/artikel/8890.