



**ANALISIS POSITIONING TRUK KELAS 2 TON SEBAGAI DASAR  
PENENTUAN STRATEGI POSITIONING  
di Eks KARESIDENAN BESUKI**

***ANALYSIS POSITIONING TRUCK CLASS OF 2 TON AS BASE  
DETERMINATION OF STRATEGY POSITIONING  
IN Ex KARESIDENAN BESUKI***

**TESIS**

Oleh

**ENDANG NARYONO, SE**  
NIM : 080820101015

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## PENGESAHAN

Tesis berjudul (dalam bahasa Indonesia) : ”**Analisis Positioning Truk kelas 2 Ton Sebagai Dasar Penentuan Strategi Positioning di Eks Karesidenan Besuki**”, (dalam bahasa Inggris) : “*Analysis Positioning Truck Class of 2 Ton As Base Determination of Strategy Positioning in Ex Karesidenan Besuki*”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 09 Agustus 2010  
Tempat : Ruang Ujian Tesis Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji :  
Ketua,

Drs. H. Abdul Halim, M.si.  
NIP. 19501221 197801 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si  
NIP.19670421 199403 1 008

Drs. Adi Prasodjo, MP  
NIP. 19550516 198703 1 001

Mengetahui/Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

Dekan  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. H.Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## **PERSETUJUAN**

Tesis ini telah disetujui

Tanggal : 09 Agustus 2010

Oleh

Pembimbing Utama

Dr. M. Dimyati, SE., M.Si  
NIP.19670421 199403 1 008

Pembimbing Anggota

Drs. Adi Prasodjo, MP  
NIP. 19550516 198703 1 001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof.Dr.H.R. Andi Sularso,MSM.  
NIP. 19600413 198603 1 002

## MOTTO

✚ Sebuah sukses lahir bukan karena kebetulan atau keberuntungan semata, sebuah sukses terwujud karena diikhtiarkan melalui perencanaan yang matang, keyakinan, kerja keras, keuletan dan niat baik.

(Intisari)

✚ "Kemenangan selalu bersama kesabaran, setelah kesusahan pasti ada kesenangan dan setelah kesulitan pasti ada kemudahan".

(HR. Ahmad

I/307)



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT Tuhan seruan semesta alam, berkat rahmat dan hidayah Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL KABUPATEN JEMBER” dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini kami penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan baik secara moril dan materiil kepada penulis selama penyusunan tesis ini.

1. Bpk. Dr. Imam Suroso, M.Si, selaku Pembimbing Utama yang dengan penuh kesungguhan, keteladanan, kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga dapat terselesainya tesis ini.
2. Bpk. Drs. Agus Priyono, MM, selaku Pembimbing Anggota yang dengan penuh perhatian, kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga dapat terselesainya tesis ini
3. Prof. Dr. H. Harijono, SU, Ec, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Jember
4. Prof. Dr. H.R. Andi Sularso, MSM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jember, yang telah memberikan pembinaan, bantuan dan dukungan selama peneliti studi di kampus ini
5. Bapak/Ibu dosen program Magister Manajemen yang telah membina penulis selama studi di Program Pascasarjana Universitas Jember
6. Seluruh staf kepegawaian dan administrasi PPS Universitas Jember yang telah memberikan pelayanan selama penulis mengikuti pendidikan program pascasarjana
7. Bpk. Ir. Hariyanto, M.Si, selaku Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM Kabupaten Jember yang telah memberikan izin mengikuti

pendidikan program pascasarjana di Program Pascasarjana Universitas Jember, serta dukungan dan kemudahan hingga terselesainya tesis ini

8. Kepala Badan Kepegawaian Kabupaten Jember yang telah memberikan izin mengikuti pendidikan program pascasarjana di Program Pascasarjana Universitas Jember, serta dukungan dan kemudahan hingga terselesainya tesis ini.
9. Bpk. Ir. Subaidi , Kepala Bidang Industri, beserta seluruh rekan-rekan seprofesi yang ada di Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM Kabupaten Jember, atas bantuan do'a dan dukungannya.
10. Seluruh pengrajin yang telah berkenan membantu dalam pengisian kuisener kami.
11. Rekan-rekan seperjuangan pada program pascasarjana Magister Manajemen Universitas Jember kelas sore angkatan 2008, atas segala perhatian, keakraban, dan kerjasama yang baik selama studi di program pascasarjana Universitas Jember
12. Ibunda Soekarsih yang dengan penuh tanggung jawab mendidik, membesarkan, membantu moril dan materiil setiap tahap dari proses pendidikan.
13. Suamiku tercinta Noer Soetjahyadi, yang senantiasa mendo'akan, memberikan dorongan, penuh pengertian, pengorbanan, kasih sayang dan kesabarannya mendampingi penulis, serta anak-anaku tercinta Arie dan Rosy yang selalu memberikan dukungan, dan mendo'akan keberhasilan ibundanya.
14. Almamaterku tercinta Universitas Jember, terima kasih telah memberi kesempatan belajar dalam naunganmu dan mengenal dunia lebih luas dengan belajar manajemen di pascasarjana
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan mendo'akan untuk keberhasilan penulis.

Akhirnya, kata pepatah Tak Ada Gading yang Tak Retak, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran, kritik yang membangun yang senantiasa penulis harapkan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak terkait khususnya mahasiswa selanjutnya.

Jember, Juli 2010

Penulis



## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah ; (1) Menganalisis kriteria-kriteria yang penting bagi Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM untuk diperhatikan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan industri kecil dalam pengembangan usahanya.(2) Menganalisis usaha-usaha apa yang menjadi prioritas tinggi yang dapat diterapkan Dinas untuk memenuhi kriteria keinginan Industri Kecil (3) Memberikan usulan tentang usaha-usaha yang sesuai untuk Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM Kabupaten Jember sehingga diterapkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment (QFD)* dengan input berupa *Voice of Customer (VoC)*, atribut keinginan pengrajin (*Costumer requerements*) akan sirespon oleh tugas dan fungsi pokok dinas (*Design requerements*) yang dilakukan analisis menggunakan *House Of Quality (HoQ)* yang mampu menterjemahkan, mengamatkan dan pembobotan hubungan antara keinginan dan respon teknis untuk dapat diketahui atribut yang prioritas dengan upaya penanganannya, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kriteria yang penting untuk diperhatikan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM adalah : Pengawasan dan pengendalian teknis dibidang industri dan pengembangan sentra industri karena memiliki *relative importance* terbesar yaitu 18,58%. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan Pelaksanaan proses perijinan industri kecil dengan *relative importance maximise* 10,81% pada HoQ tahap II, dan Nota kesaepahaman dan kesepakatan pengelolaan industri kecil dengan *relative importance maximise* 9,86%.pada HoQ tahap III. Untuk dapat meningkatkan pelayanan umum maka diperlukan adanya pemahaman dan keahlian yang proporsional sesuai dengan kewenangannya yang dapat diwujudkan dengan penerapan *Total Quality Management (TQM)*, dari temuan yang dihasilkan dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut : (a) Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM Kabupaten Jember harus senantiasa memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat khususnya pengrajin (b) Upaya-upaya yang merupakan kriteria teknis (*design requirements*) untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat hendaknya dilakukan secara sinergis, terpadu, terencana, termonitoring dan terevaluasi serta melibatkan semua komponen kelembagaan pengelola kerajinan (Pemerintah Kabupaten, Dinas Perindustrian Perdagangan dan ESDM Kabupaten Jember dan pengrajin)

## Abstract

The purpose of this study were to (1) analyze the criteria that are important for department of Trade and Energy of Jember regency to be considered in meeting the desires and needs of small industries in developing their business (2) Analyze the business operations that have a high priority service can be applied to meet the criteria of small scale industries desire. (3) give suggestions on the operating business that is suitable for department of Trade and Energy of Jember regency. thus can be applied for improving the service to society, the method used in this study is the Quality Function Deployment (QFD) with input as the Voice of Customer (VoC), attributes the desire craftsmen (Costumer requirements) will be responded by the duties and functions of the principal agencies (design requirements), which conducted the analysis using the House Of Quality (HoQ) capable of translating, addressing and the weighting of the relationship between desire and technical responses. which aims to identify priority to efforts to attribute handling. Based on the analysis result shows that criteria that must be considered by the Department of Industry, Trade and Energy and Mineral Resources is: Supervision and technical control in the field of industry as having the greatest relative importance that is 18.58%, to improve the quality of service is needed Executing small industrial licensing process to maximize the relative importance HoQ 10.81% in stage II, and the Memorandum of Understanding and the management agreement with the relative importance of small industry maximize HoQ 9.86% at stage III. In order to improve public services so it needed the understanding and skills that are proportionately in accordance with the authority that can be realized with the implementation of Total Quality Management (TQM), from the resulting findings can be put forward some suggestions as follows: (a) department of Trade and Energy of Jember regency should always consider what the needs and desires of the community, especially craftsmen (b) Efforts which is the technical criteria (design requirements) to meet the needs and desires of the community should be a synergistic, integrated, well planned, monitored, and evaluated as well as involving all components of the institutional managers craft (District Government, Department of Industry, Trade and Energy and Mineral Resources of Jember Regency and craftsmen)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iv
.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
.....	vii
ABSTRACT .....	viii
.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
.....	xii
BAB. I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
BAB. II LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Definisi Jasa .....	8
2.1.2 Kebijakan Pemerintah Dalam Memperluas Kompetensi Pelayanan .....	8
2.1.3 Quality Function Deployment .....	11
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.5 Kerangka Proses Berpikir .....	17
2.1.6 Kerangka Konseptual .....	22
BAB. III METODOLOGI PENELITIAN .....	24
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Populasi .....	24

24	3.2.1	Populasi .....	
24	3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	
25	3.3	Sumber, Instrumen dan Teknik Pengambilan Data .....	
25	3.3.1	Sumber Data.....	
25	3.3.2	Instrumen Pengambilan Data.....	
27	3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	
27	3.4	Teknik Analisis Data.....	
28	3.4.1	Perancangan House of Quality.....	
BAB. IV		Hasil Penelitian, Analisis dan Pembahasan .....	
35	4.1	Hasil Penelitian .....	
35	4.1.1	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Disperindag & ESDM .....	35
	4.1.2	Struktur Organisasi Disperindag & ESDM .....	36
37	4.2	Analisis Penelitian .....	
39	4.2.1	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	
42	4.2.2	Perhitungan Hasil kuesioner kepada Pengrajin.....	
43	4.2.3	Data Penilaian Responden .....	
47	4.3	Perancangan House Of Quality (HoQ).....	
	4.3.1	Daftar Kebutuhan dan Keinginan (What's).....	
	4.3.2	Daftar Aspek Teknis (How's).....	48
	4.3.3	Pengembangan Matrik Hubungan antara What's dan How's.....	49
	4.3.4	Pengembangan Matrik Hubungan Timbal Balik .....	49
	4.3.5	Matrik Perencanaan.....	49
	4.3.6	Target (Technical Properties) .....	50
	4.4	Pembahasan Hasil penelitian.....	50
	4.4.1	Evaluasi Matrik Hubungan antara What's dan How's .....	51

4.4.2	Evaluasi Matrik Hubungan Antar Aspek Teknis .....	54
4.4.3	Evaluasi Akhir.....	55

BAB. V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
5.1	Kesimpulan .....	59
5.2	Saran .....	60

DAFTAR PUSTAKA .....	62
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuesioner untuk tk. Kepentingan
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Kuesioner untuk tk. Kepuasan
- Lampiran 4 : Customer Requirements
- Lampiran 5 : Competitive Analisis
- Lampiran 6 : House of quality 1
- Lampiran 7 : Corelation Positive or negative HOQ 1 Roof
- Lampiran 8 : HOQ Summary 1
- Lampiran 9 : House Of Quality 2
- Lampiran 10 : HOQ 2 Roof
- Lampiran 11 : HOQ 2 Summary
- Lampiran 12 : House Of Quality 3
- Lampiran 13 : HOQ 3 Roof
- Lampiran 14 : HOQ 3 Summary
- Lampiran 15 : Struktur organisasi Dinas Perindag & ESDM
- Lampiran 16 : Perhitungan SPSS Tingkat Kepentingan
- Lampiran 17 : Perhitungan SPSS Tingkat Kepuasan

## DAFTAR TABEL

Tabel		
Halaman		
1.1	Data Unit Usaha Formal dan Non Formal Disperindag & ESDM .....	4
3.1	Atribut-atribut yang diinginkan pengrajin .....	
	26	
4.1	Deskripsi Pendidikan Responden.....	
	38	
4.2	Deskripsi keikutsertaan Pelatihan Responden .....	
	38	
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Kepentingan .....	
	40	
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Kepuasan.....	
	41	
4.5	Rekapitulasi Hasil Pembobotan Kuesioner .....	
	42	
4.6	Bobot Kriteria Rata-Rata Responden Untuk Tingkat kepentingan.....	
	44	
4.7	Bobot Kriteria rata-rata Responden Untuk Tingkat kepuasan.....	
	46	
4.8	Daftar Keinginan dan kebutuhan .....	
	48	
4.9	Hubungan antara What's dan How's pada Tahap 1 .....	
	51	
4.10	Hubungan antara What's dan How's pada Tahap 2.....	
	52	
4.11	Hubungan antara What's dan How's pada Tahap 3.....	
	54	



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

	Halaman
2.1 Kerangka Proses Berpikir .....	19
2.2 Kerangka Konseptual .....	23
3.1 Langkah-langkah Penelitian .....	28
3.2 House of Quality .....	29



