

Desain Inovasi Sistem Pelayanan pada Bisnis Transportasi dengan Metode Servqual dan Pendekatan TRIZ

Marulan Andivas¹⁾, Winda Nur Cahyo²⁾, Agus Mansur³⁾

*Jurusan Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
Jalan Kaliurang km 14,5 Sleman, Yogyakarta 55501
E-Mail: andivasputra@gmail.com¹⁾, winda.nurcahyo@uii.ac.id²⁾, agusmansur@uii.ac.id³⁾*

ABSTRAK

Berkembangnya wisata Yogyakarta adalah penyebab semakin banyaknya pengusaha rental mobil. Wisatawan yang datang ke kota wisata (Yogyakarta) membutuhkan kendaraan pada saat berkunjung. Pada saat merental kendaraan, pelanggan merasakan keberatan untuk memenuhi persyaratan namun jika persyaratan dipermudah maka kemungkinan mobil hilang semakin besar. Pemilik rental tidak memiliki rasa paling percaya terhadap pelanggan. Metode service quality (servqual) dan TRIZ digunakan untuk membantu mencari solusi pemecahan masalah, tools yang digunakan Function Analysis, root cause analysis, matriks kontradiksi. Ada 72 responden telah berpartisipasi untuk mengisi kuisioner yang dibagikan. Atribut atribut yang dilakukan perbaikan adalah kebutuhan pelanggan, latar belakang pelanggan, kepuasan pelanggan. Solusi yang dihasilkan oleh TRIZ adalah bagi peminjam mobil yang tidak memiliki persyaratan maka akan diwajibkan menandatangani uang sebagai jaminan yang kemudian akan dikembalikan pada saat pengembalian mobil.

Kata kunci: Function Analysis, Matriks Kontradiksi, Root Cause Analysis, Servqual, TRIZ.

Innovation Design of Service System in Transportation Business using Servqual Method and TRIZ Approach

ABSTRACT

The growth of the tourism field in Yogyakarta increases the demand for car rental, this opportunity reached the entrepreneur to build car rental business. When the tourist or customer rents a vehicle, they need to meet the requirements to get approved. There is some issue appeared in the car rental business. When the requirements are easy to fulfill, there are the probability of the car being lost. That is why most rental owners don't have trust in their customers. Service quality (servqual) and TRIZ method are used to help find solutions for problem-solving, Function Analysis, root cause analysis, contradiction matrices are used as tool in this research. There were 72 respondents who participated to fill out the questionnaire. The improvement attributes are customer needs, customer background, and customer satisfaction. The solution produced by TRIZ is for car borrowers who do not have the requirements it will be obliged to deposit money as collateral which will then be returned when the car is returned.

Keywords: Function Analysis, Contradiction Matrix, Root Cause Analysis, Servqual, TRIZ.

1. Pendahuluan

Pengusaha rental mobil di Yogyakarta berkembang dikarenakan wisatawan yang datang ke Kota Yogyakarta semakin banyak. Namun pada saat wisatawan ingin meminjam mobil persyaratan yang diberikan oleh pemilik rental terlalu berat sehingga banyak pelanggan yang tidak dapat memenuhinya, jika

tidak seperti itu maka kemungkinan pencurian mobil akan semakin besar. Tidak ada rasa saling percaya antara pemilik dan pelanggan maka penelitian ini dilakukan untuk mencari solusi *win to win*.

Katon Rentcar adalah sebuah usaha jasa perentalan mobil yang beroperasi di seputaran Daerah Istimewah Yogyakarta dan

Jateng. Menurut owner kasus penggelapan mobil rental di jogja cukup banyak, bahkan untuk kasus direntcar sendiri telah terjadi beberapa kali penggelapan yang dilakukan oleh konsumen. Iptu Nidia ratih wakil unit 3 ranmor Polda Daerah Istimewah Yogyakarta juga menyampaikan bahwa kasus penggelapan mobil rental di Yogyakarta cukup banyak. Kejadian tersebut dibuktikan dengan salah satu kasus yang dimiliki unit ranmor pada tahun 2018 dengan motif mobil rental digadaikan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari sistem yang dapat meningkatkan tingkat kemudahan dan keamanan dalam bisnis rental. Untuk mencapai tujuan tersebut menggunakan bantuan metode service quality dan metode TRIZ.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode *service quality (Servqual)*. *Servqual* atau *service quality* adalah jumlah layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, bahkan *servqual* juga dapat dikatakan perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan (Rezaei, Kothadiya, Tavasszy, & Kroesen, 2018). Kata *servqual* bersumber dari kata *service quality* yang berarti layanan. Metode *servqual* berfungsi mengukur gap antara persepsi dengan harapan (Purnama, 2006).

Triz adalah teori pemecahan masalah inventif, dan memiliki tujuan untuk mempelajari prinsip dan hukum, yang di ikuti oleh orang orang dalam proses inovasi dan untuk memecahkan masalah teknis (Wang, Zhang, & Zhang, 2015). Adapun management inovasi dalam organisasi perusahaan adalah aktivitas transformasi teknologi mulai dari ide sampai komersialisasi yang melingkupi inovasi dalam lingkup produk, proses dan jasa baru. Untuk menghadapi permasalahan pada Katon Rentcar memerlukan sebuah solusi jitu. Diperlukan sebuah inovasi pada proses peminjaman mobil yang mampu memberikan solusi *win to win* pada pihak rental dan pihak konsumen.

2. Metodologi

Dalam penelitian ini menggunakan dua metode untuk menyelesaikan permasalahan, yang pertama *servqual* dan *TRIZ*. Dikatakan dalam penelitiannya (Ekmekci & Nebati, 2019) untuk mengikuti zaman yang makin berkembang maka perlu mengikuti perkembangan ilmiah. Untuk meningkatkan daya saing maka perlu dilakukannya pengembangan terhadap usaha yang dijalani, pemilik usaha perlu melakukan perbaikan produk ataupun menghilangkan kontrafiktif yang terdapa pada perusahaan tersebut. Metode yang paling tepat untuk melakukan pengembangan usaha adalah dengan menggunakan metode *TRIZ*.

Proyek manajemen pada perusahaan sering mengalami permasalahan dan tantangan. Solusi yang inovatif dapat memberikan solusi penyelesaian yang cukup besar bagi proyek selain itu *TRIZ* juga berkontribusi membawa kemajuan dan efisiensi untuk organisasi pasar. Tidak adanya inovasi pada perusahaan dapat memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan, alat yang terdapat pada metode *TRIZ* mampu menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada perusahaan hal tersebut dikatakan pada penelitian (Navas, Tenera, & Machado, 2015)

Beberapa peneliti menggunakan *servqual* untuk penyelesaian masalah (Souri, Sajjadian, Sheikh, & Sana, 2018). Penelitian mereka bertujuan untuk mengidentifikasi kerangka kerja perilaku konsumen terhadap produk ramah lingkungan dengan mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen. Metode *servqual* digunakan dalam mengukur kualitas kesenjangan pelayanan. Hasil akhir dari penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan tertinggi dalam hal daya tahan dan kinerja, sedangkan kesenjangan negatifnya harga dan kemudahan servis produk.

Sistem penanganan bagasi, yang berkontribusi pada kepuasan seluruh pelanggan. Penelitian ini mengusulkan metode *servqual* untuk penanganan bagasi. Dalam penelitian ini menemukan bahwa

kehandalan dianggap sebagai dimensi yang paling penting dan di ikuti responsif. Kriteria jaminan adalah yang ketiga, tangibles dan kemudian yang terakhir adalah empati. *cluster* yang paling fokus untuk diteliti adalah bagaimana penumpang memiliki prioritas kualitas layanan yang berbeda (Rezaei et al., 2018).

Triz adalah salah satu kekuatan metodologi yang dapat menolong meningkatkan perusahaan mulai dari bagian atas hingga bagian bawah. Untuk bagian atas mengacu kepada pendapatan penjualan perusahaan sedangkan pada bagian bawah mengacu kepada laba bersih. Keunikan dari triz ialah mampu menjadi satu metode yang memiliki alat yang dapat memperbaiki bagian atas dan bawah pada perusahaan. Triz juga dapat digunakan untuk membuat produk baru pada penjualan atau membuat proses lebih efisien dan efektif untuk mengurangi biaya kelebihan produksi (San, 2014).

Penerapan metode TRIZ dalam pemecahan masalah inventif dalam rekayasa menggantikan metode *trial-and-error* yang tidak sistematis dalam mencari solusi dalam kehidupan sehari-hari para insinyur dan pengembang (Livotov & Ruchti, 2001).

Regazzoni dan Russo (2011) membuat alat manajemen resiko lebih menarik bagi perusahaan dengan mencoba memberikan hasil yang lebih baik yang melibatkan sumber daya yang lebih sedikit. Penelitian ini juga mengungkapkan metode langkah demi langkah inovatif berdasarkan metode TRIZ yang digunakan sesuai dengan pendekatan umum (Regazzoni & Russo, 2011).

Inovasi adalah system aktivitas suatu kelompok yang merubah teknologi mulai dari ide sampai pemsaran. Inovasi lebih mengarah kepada memperbaharui produk, proses dan jasa baru. Terdapat beberapa tipe inovasi yaitu inovasi produk, proses dan inovasi system manajerial. Dikatakan juga bahwa inovasi sangat diperlukan karena perubahan lingkungan bisnis semakin cepat berkembang sehingga dibutuhkan pembaharuan (Ellitan, 2018).

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam tahapan ini dilakukan pengolahan data yang didapat dari kuisioner yang telah dibagikan kepada pelanggan Katon Rentcar. Penelitian ini menggunakan dua metode untuk membantu menyelesaikan permasalahan di Katon Rentcar. Metode tersebut akan dibahas berikut ini.

Service Quality (Servqual)

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap persepsi pelanggan dan keinginan pemilik rental, dalam penelitian ini menggunakan 15 atribut untuk mengukur harapan dan kinerja. Dalam pengolahan data pengukuran harapan pelanggan dan kinerja dari Katon Rentcar dibantu dengan metode *service quality (servqual)*, metode *servqual* menggunakan 5 dimensi untuk pengukuran kualitas pelayanan jasa. Pada nilai harapan pelanggan dan uji validitas kinerja cara mencari nilai rata – rata dari kuisioner yang diperoleh. Berdasarkan analisa, dengan mewawancarai pemilik rental mobil dapat disimpulkan kebutuhan untuk mengelola usaha rentalnya memiliki permasalahan terhadap kepatuhan pelanggan dan keamanan mobil. Rental mobil menyediakan mobil yang bervariasi. Di bawah ini atribut yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Syarat dan ketentuan sewa mobil jelas dan tidak rumit
2. Proses sewa mobil mudah
3. Karyawan ramah dalam melayani pelanggan
4. Perusahaan menjaga hubungan baik dengan pelanggan (sering mengadakan gathering dengan pelanggan setia)
5. Karyawan menanggapi permasalahan pelanggan dengan cepat
6. Karyawan melayani pelanggan dengan cepat dan tepat
7. Mobil yang disediakan sesuai dengan harapan pelanggan
8. Mobil yang akan disewa sudah siap tepat pada waktunya
9. Kondisi mobil sebelum pemakaian diperiksa bersama pelanggan

10. Kemampuan *driver* (jika memakai jasa driver) menjamin keselamatan pelanggan
11. Mobil dapat diantar dirumah pelanggan
12. Perusahaan menjamin kerahasiaan data pelanggan
13. Mobil yang disewakan dalam performa yang baik dan layak pakai
14. Mobil yang disewakan memiliki surat – surat yang lengkap

Dalam penelitian ini juga menggunakan uji validitas dan reliabilitas data, tujuan dilakukannya hal tersebut ialah untuk memastikan data yang digunakan mewakili keinginan pengguna jasa rental mobil Katon Rentcar. Pengujian ini menggunakan *software* SPSS 20 dan dinyatakan valid karena nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,2319 (n=72; level of signficance=5%). Atribut yang terdapat pada harapan pelanggan 0.2319 dan kinerja dari Katon Rentcar sebesar 0.2242 yang digunakan dinyatakan valid.

Pada pengujian uji reliabilitas data harapan dan uji reliabilitas data kinerja dinyatakan reabilitas sangat tinggi karena nilai yang dihasilkan sebesar 0.847 untuk uji realibilitas harapan dan 0.964 untuk nilai uji realibility kinerja. Ke limabelas (15) atribut yang digunakan dinyatakan dapat dipercaya yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan manajemen katon retcar.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahapan selanjutnya dari penelitian

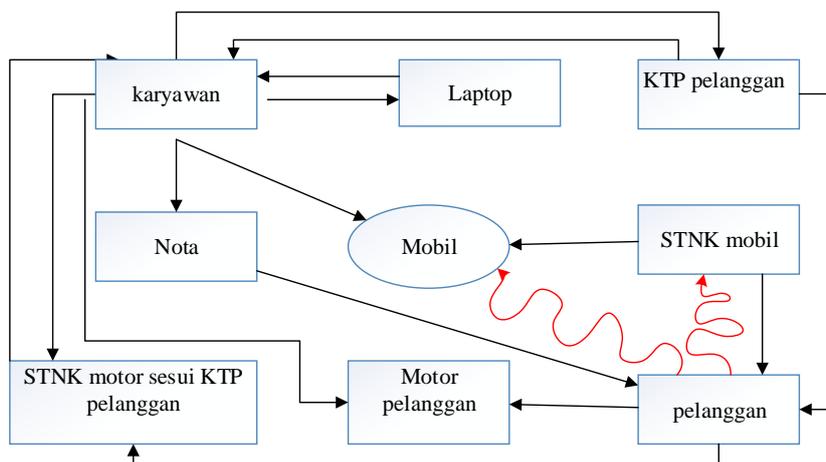
ini adalah menentukan Gap Skor dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah di sebarakan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang di berikan perusahaan sudah memenuhi harapan pelanggan atau belum. Model Servqual ini mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah:

$$G = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expetations})$$

Rata rata gap yang didapatkan untuk setiap atribut adalah dibawah 1 sedangkan ketentuan jika $Q \geq 1$ dikatan baik dan sebaliknya. Sedangkan yang didapatkan pada tahapan ini $Q \leq 1$ maka pelayanan rental mobil dapat dikatakan masih belum memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kepercayaan lebih dari pelanggan maka setiap atribut kualitas perlu dilakukan perbaikan. Untuk mencari solusi perbaikan tersebut, pada penelitian ini akan menggunakan metode TRIZ.

TRIZ

Dalam tahapan ini yang paling utama adalah menentukan system apa saja yang berhubungan langsung pada saat terjadinya transaksi peminjaman mobil. Sistem – sistem yang teridentifikasi adalah mobil, laptop, nota, motor pelanggan, karyawan, pelanggan. Setelah teridentifikasi maka selanjutnya adalah memberikan garis interaksi apa yang terjadi pada setiap sistem, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Function Analysis Saat Peminjaman Mobil

Setelah diketahui sistem mana yang memberikan dampak berbahaya terhadap sistem lainnya maka dapat disimpulkan sistem tersebut yang memiliki permasalahan.

Selanjutnya adalah tahapan analisis sebab dan akibat berfungsi untuk mencari akar permasalahan yang terdapat pada perusahaan. Pada Katon Rentcar memiliki permasalahan kurangnya kepercayaan antara pemilik mobil dan pelanggan rental, dalam permasalahan tersebut memiliki dua akar penyebab masalah yang pertama bagi owner rental (perilaku pelanggan yang merugikan perusahaan) dan bagi pelanggan (kurang puasannya pelanggan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan). Permasalahan bagi owner (perilaku pelanggan yang merugikan perusahaan) memiliki penyebab – penyebab seperti pelanggan tidak memenuhi syarat dan ketentuan hal tersebut dikarenakan syarat syarat dan ketentuan yang dimiliki pelanggan tidak memiliki kejelasan, pelanggan juga terkadang tidak mengembalikan kendaraan tepat pada waktu sesuai perjanjian hal tersebut dikarenakan pelanggan belum selesai menggunakan mobil rental tersebut, mobil rusak setelah digunakan pelanggan dikarenakan kelalaian pada saat pelanggan menggunakan mobil tersebut, mobil disalahgunakan hal ini biasanya pelanggan menggunakan mobil tersebut untuk mengkonsumsi minuman keras, pencurian yang dilakukan oleh oknum pelanggan dikarenakan karyawan tidak memiliki latar belakang dan kevalidan data tentang pelanggan, kecelakaan berlalu lintas dikarenakan dua penyebab yang pertama pelanggan mengabaikan keselamatan pada saat berkendara selanjutnya kejadian tersebut tidak terduga. Hal – hal tersebut menjadi penyebab yang merugikan bagi owner.

Kemudian bagi pelanggan (kurang puasannya pelanggan dengan pelayanan Katon Rentcar) memiliki penyebab tidak banyaknya pilihan mobil yang diberikan oleh owner, karyawan tidak menjaga hubungan baik dengan pelanggan dikarenakan karyawan tidak ramah dan jarang mengadakan gathering, pada saat peminjaman prosesnya

terlalu rumit, dalam pelayanan tidak memiliki kehandalan dikarenakan mobil yang diinginkan tidak tersedia dan mobilpun tidak diantarkan kerumah hingga pemeriksaan mobil tidak transparan lalu pada saat mengemudi *driver* menggunakan *handphone*, karyawan lambat dalam pelayanan, tidak adanya jaminan keamanan pelanggan dikarenakan performa mobil kurang baik dan data jaminan pelanggan bisa bocor, karyawan kurang tanggap dengan pelanggan. Hal tersebut dirasakan oleh pelanggan pada saat peminjaman mobil di Katon Rentcar.

1. Kepatuhan pelanggan yang memiliki akar permasalahan syarat dan ketentuan tidak jelas, pada batas waktu pengembalian pelanggan masih menggunakan mobil tersebut dan pelanggan lalai pada saat menggunakan mobil sewaan.
2. Keamanan mobil memiliki akar permasalahan karyawan tidak meneliti latar belakang dan kevalidan data pelanggan, pelanggan menggunakan minuman keras dan pelanggan mengabaikan keselamatan berkendara.
3. Kepuasan pelanggan memiliki penyebab sebagai berikut: tidak banyaknya pilihan mobil, proses sewa rumit, karyawan lambat dalam pelayanan, karyawan kurang tanggap dengan pelanggan, karyawan kurang ramah, jarang mengadakan gathering dengan pelanggan, mobil yang diinginkan tidak selalu tersedia, mobil tidak dapat diantarkan kerumah, tidak adanya transparan pada saat pemeriksaan mobil, driver menggunakan *handphone* pada saat menyetir, performa mobil kurang baik, keamaaa data pelanggan tidak terjamin.

Dalam analisis ini permasalahan utama yang dianalisa adalah kurangnya kepercayaan antara pemilik dan pelanggan, dalam analisis tersebut ditemukan tiga atribut yang akan diselesaikan dengan matriks kontradiksi. Dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Persimpangan Atribut Kebutuhan Pelanggan

Improving Feature	Worsening Feature
	Stress or pressure (11)
Strength (14)	10, 3, 18, 40

Tabel 1 menunjukan *improving feature* dari perbaikan atribut kepatuhan pelanggan akan menyebabkan *strength* (14) atau kekuatan bagi perusahaan akan tetapi atribut ini jika ditingkatkan juga menyebabkan *worsening feature* “*stress or pressure* “(11) bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa bahwa aturan sewa mobil pada perusahaan semakin rumit. Solusi dari permasalahan dapat kita tentukan dengan melihat matrik kontradiksi dimana pertemuan *improoving* dan *worsening* menunjukkan *inventive principle* 10, 3, 18, 40.

Tabel 2 Persimpangan Atribut Latar Belakang Pelanggan

Improving Feature	Worsening Feature
	Duration of action by a moving object (15)
Stability of Object’s Composition (13)	13, 27, 10, 35

Tabel 2 yang teridentifikasi pada atribut latar belakang pelanggan *improving feature* adalah parameter *stability of object’s composition*, artinya jika perusahaan menerapkan perbaikan pada atribut ini akan membuat pemilik merasa lebih aman dan percaya kepada pelanggan. Akan tetapi pemenuhan atribut ini juga memiliki *worsening feature* yaitu *duration of action by a moving object*, hal ini disebabkan karena proses peminjaman akan lebih lama dan rumit. Usulan perbaikan yang teridentifikasi maka berdasarkan hasil dari matriks kontradiksinya direkomendasikan *inventive principles* 13, 27, 10, 35.

Tabel 3 Persimpangan Kepuasan Pelanggan

Improving Feature	Worsening Feature
	<i>Loss of substance</i> (23)
Stability of Object’s Composition (13)	13, 35, 8, 24

Tabel 3 menunjukan bahwa atribut kepuasan pelanggan teridentifikasi *stability of object’s composition* untuk *improving feature*, karena pemenuhan atribut ini akan membuat pelanggan semakin percaya dengan rental mobil Katon Rent Car. Akan tetapi pemenuhan atribut ini juga menyebabkan adanya *worsening feature* yaitu *loss of substance*. Hal ini dikarenakan pemenuhan atribut ini akan menyebabkan perusahaan harus mengeluarkan modal atau investasi lebih untuk melengkapi fasilitas dan pelatihan karyawan. Setelah parameter tersebut teridentifikasi, berdasarkan matriks kontradiksi merekomendasikan *inventive principle* 13, 35, 8, 24 untuk usulan perbaikan.

Rancangan Sistem Manajemen Katon Rentcar

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode TRIZ diperoleh rancangan strategi usulan perbaikan kinerja perusahaan Katon rental. Output dari TRIZ selanjutnya dikelompokkan menjadi dua kategori perbaikan yaitu perbaikan prosedur pelayanan dan perbaikan kualitas pelayanan.

SOP yang ada pada perusahaan:

1. Cheklist Mobil dan cek kebersihan sebelum disewa
2. Tunjukkan jaminan identitas SIM C/KTP/KTM, tinggalkan jaminan motor atau uang cash
3. Cek kondisi mobil setelah selesai di rental, dari body, ban dan lain lain4. Konfirmasi selalu perpanjangan waktu pemakaian mobil
4. Langsung segera melunasi administrasi pembayaran rental

SOP usulan setelah dilakukan perbaikan:

1. Cheklist mobil dan cek kebersihan sebelum di sewa dengan disaksikan oleh calon pelanggan
2. Pelanggan dipersilahkan membaca dan menandatangani syarat dan ketentuan dalam menyewa mobil yang berisi ketentuan denda keterlambatan pengembalian, hasil pengecekan kondisi mobil sebelum disewa dan pernyataan kesediaan pelanggan mengganti kerusakan yang terjadi setelah mobil disewa
3. Pelanggan diharuskan memberikan jaminan berupa sepeda motor, KTP dan STNK sepeda motor sebelum membawa mobil (Identitas STNK harus sama dengan KTP)
4. Karyawan harus memastikan latarbelakang pelanggan dengan mengecek data foto KTP, SIM dan STNK pelanggan apakah sesuai dengan wajah pelanggan
5. Mengenakan biaya asuransi bagi pelanggan yang tidak dapat menunjukan KTP, SIM dan STNK dengan identitas yang sama.
6. Karyawan mengambil foto pelanggan sebelum membawa mobil
7. Cek kondisi mobil setelah selesai di rental, dari body, ban dan lain lain dengan disaksikan pelanggan
8. Cek GPS mobil yang disewa jika pada batas waktu pengembalian mobil belum dikembalikan
9. Konfirmasi selalu perpanjangan waktu pemakaian mobil
10. Langsung segera melunasi administrasi pembayaran rental

Untuk kepuasan pelanggan juga diberikan usulan sebagai berikut:

1. Memberikan kartu keanggotaan untuk pelanggan setia Katon Rental
2. Pemilik kartu anggota memiliki keistimewaan seperti mendapatkan harga khusus, kemudahan dalam menyewa mobil, mendapatkan undangan gathering pelanggan dan berkesempatan

mendapatkan hadiah undian yang akan dibagikan pada saat gathering.

3. Memberikan pelatihan khusus kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan
4. Membudayakan senyum salam sapa kepada pelanggan yang datang
5. Memberhentikan karyawan yang membuat kesalahan fatal terhadap pelanggan
6. Menjual dan mengganti mobil yang memiliki performa kurang baik dengan yang baru
7. Memusnahkan dokumen pelanggan yang sudah tidak terpakaitransaksi dapat dilakukan dirumah pelanggan dan mobil diantar kerumah pelanggan, setelah selesai mobil juga akan diambil kerumah pelanggan.
8. Pemeriksaan kondisi mobil dilakukan bersama pelangganmenambah variasi merk dan jenis mobil.

4. Kesimpulan

Usulan perbaikan dalam bisnis rental mobil untuk meningkatkan kemudahan bagi pelanggan dan kepercayaan pelanggan adalah dengan memberikan kartu keanggotaan untuk pelanggan setia katon rental, Pemilik kartu anggota memiliki keistimewaan seperti mendapatkan harga khusus, kemudahan dalam menyewa mobil, mendapatkan undangan gathering pelanggan dan berkesempatan mendapatkan hadiah undian yang akan dibagikan pada saat gathering, Memberikan pelatihan khusus kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, Membudayakan senyum salam sapa kepada pelanggan yang datang, Memberhentikan karyawan yang membuat kesalahan fatal terhadap pelanggan, Menjual dan mengganti mobil yang memiliki performa kurang baik dengan yang baru, Memusnahkan dokumen pelanggan yang sudah tidak terpakaitransaksi dapat dilakukan dirumah pelanggan dan mobil diantar kerumah pelanggan, setelah selesai mobil juga akan diambil kerumah pelanggan, Pemeriksaan kondisi mobil dilakukan

bersama pelanggan menambah variasi merk dan jenis mobil

Untuk meningkatkan kepercayaan / meminimalkan kekhawatiran pemilik perusahaan terhadap pelanggan, dilakukan usulan perbaikan terhadap SOP perusahaan yang lama yaitu : 1) Cheklist mobil dan cek kebersihan sebelum di sewa dengan disaksikan oleh calon pelanggan, 2) Pelanggan dipersilahkan membaca dan menandatangani syarat dan ketentuan dalam menyewa mobil yang berisi ketentuan denda keterlambatan pengembalian, hasil pengecekan kondisi mobil sebelum disewa dan pernyataan kesediaan pelanggan mengganti kerusakan yang terjadi setelah mobil disewa, 3) Pelanggan diharuskan memberikan jaminan berupa sepeda motor, KTP dan STNK sepeda motor sebelum membawa mobil (Identitas STNK harus sama dengan KTP), 4) Karyawan harus memastikan latarbelakang pelanggan dengan mengecek data foto KTP, SIM dan STNK pelanggan apakah sesuai dengan wajah pelanggan, 5) Mengenakan biaya asuransi bagi pelanggan yang tidak dapat menunjukan KTP, SIM dan STNK dengan identitas yang sama. 6) Karyawan mengambil foto pelanggan sebelum membawa mobil, 7) Cek kondisi mobil setelah selesai di rental, dari body, ban dan lain lain dengan disaksikan pelanggan, 8) Cek GPS mobil yang disewa jika pada batas waktu pengembalian mobil belum dikembalikan, 9) Konfirmasi selalu perpanjangan waktu pemakaian mobil, 10) Langsung segera melunasi administrasi pembayaran rental

Daftar Pustaka

- Ellitan, L. (2018). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuu Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Ekmekci, I., & Nebati, E. E. (2019). Triz Methodology and Applications. *Procedia Computer Science* , 303 - 315.
- Navas, H. V., Tenera, A. M., & Machado, V. A. (2015). Integrating TRIZ in project management processes an ARIZ Contribution. *Procedia engineering* , 224 - 231.

- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kuaitas Perspektif Global*. Yogyakarta: EKONISIA Fakultas Ekonomi UII.
- Souri, M. E., Sajjadian, F., Sheikh, R., & Sana, S. S. (2018). Grey SERVQUAL method to measure consumers' attitudes towards green products - A case study of Iranian consumers of LED bulbs. *Journal of Cleaner Production*, 187-196.
- Livotov, P., & Ructi, B. (2001). TRIZ-based Innovation Principles and a Process for Problem Solving in Business and Management. *Proceeding of ETRIA World Conference 2001*. Retrieved from www.diwings.ch
- Regazzoni, D., & Russo, D. (2011). TRIZ tools to enhance risk management. *Procedia Engineering*, 9, 40–51. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2011.03.099>
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L. A., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85–93.
- San, Y. T. (2014). *TRIZ - Systematic Innovation in Business & Management*. Petaling Jaya, Malaysia: FirstFruits Sdn Bhd.
- Souri, M. E., Sajjadian, F., Sheikh, R., & Sana, S. S. (2018). Grey SERVQUAL method to measure consumers' attitudes towards green products - A case study of Iranian consumers of LED bulbs. *Journal of Cleaner Production*, 177, 187–196. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2017.12.105>
- Wang, M., Zhang, D., & Zhang, L. (2015). Introduction of TRIZ Theory for the Conflict-solving in the Building Energy and Environment Management System Innovation. *Procedia Engineering*, 121, 2232–2239. <https://doi.org/10.1016/J.PROENG.2015.09.201>