

**Perbaikan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi
dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*)
(Studi Kasus : Perpustakaan Pusat Universitas Islam Bandung)
Improvement the Quality Service of College Library With QFD (Quality Function
Deployment) Method
(Case Study : Bandung Islamic University Central Library)**

¹ Apriyanti Dwi Putri, ² Asep Nana Rukmana dan ³ Puti Renosori

^{1,2}. Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹aprilgiie14@gmail.com, ²an.rukmana@gmail.com, dan ³putirenosori@yahoo.co.id

Abstract. The information provider service is an endless means of science being explored and utilized by anyone who needs it. For the students, the library is one of the providers of information needed when looking for various documents such as research reports, journals, or even textbooks to support learning activities. Central Library of Islamic University of Bandung (Unisba) one of the facilities provided for students to meet the need for information and course materials. The level of student visits from 9 Faculties in Unisba Library showed a decrease in 2016 about 13.5% and in 2017 by 8.4%. The decrease in the number of visits can be due to many factors, especially in terms of the quality of services and facilities in the library. Therefore, in this research will be the process of identifying the services needed by the students and the required facility design based on the priority level using the QFD Method (Quality Function Deployment), it is hoped that through this research can be obtained the design of facilities in accordance with the wishes of students in increasing the interest of visiting the library of UNISBA. Based on the results of the identification of customer needs and keinginan against the central library services unisba obtained 17 (seventeen) statement variables that match the needs and desires of customers. In the determination of product design in obtaining some technical design priorities is the design and addition of reading room which is airy, quiet, with air quality and good lighting with target design of 80%

Keywords: Quality, Service, QFD (*Quality Function Deployment*)

Abstrak. Layanan penyedia informasi merupakan sarana ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya digali dan dimanfaatkan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Bagi kalangan mahasiswa, perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia informasi yang dibutuhkan ketika mencari berbagai dokumen seperti laporan penelitian, jurnal, atau bahkan buku teks untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Perpustakaan pusat Universitas Islam Bandung (Unisba) salah satu fasilitas yang disediakan untuk mahasiswa guna memenuhi kebutuhan akan informasi dan bahan kuliah. Tingkat kunjungan mahasiswa dari 9 Fakultas di Perpustakaan Unisba menunjukkan penurunan pada tahun 2016 sekitar 13.5% dan tahun 2017 sebesar 8.4%. Penurunan jumlah kunjungan tersebut dapat disebabkan banyak faktor terutama dalam hal kualitas layanan dan fasilitas di perpustakaan. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan proses identifikasi mengenai layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan rancangan fasilitas yang dibutuhkan berdasarkan tingkat prioritas menggunakan pendekatan Metode QFD (*Quality Function Deployment*), diharapkan melalui penelitian ini dapat diperoleh rancangan fasilitas yang sesuai keinginan mahasiswa dalam meningkatkan minat berkunjung ke perpustakaan UNISBA. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan perpustakaan pusat unisba didapatkan 17 (tujuh belas) variabel pernyataan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam penentuan perancangan produk di peroleh beberapa prioritas rancangan menggunakan *technical* adalah perancangan dan penambahan ruang baca yang lapang, tenang, dengan kualitas udara dan pencahayaan yang baik dengan desain target sebesar 80%

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, QFD (*Quality Function Deployment*)

A. Pendahuluan

Layanan penyedia informasi merupakan sarana ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya digali dan dimanfaatkan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Bagi kalangan mahasiswa, perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia informasi yang dibutuhkan ketika mencari berbagai dokumen seperti laporan penelitian, jurnal, atau bahkan buku teks untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Berbagai dokumen tersebut tersedia di perpustakaan, oleh karena itulah perpustakaan berperan penting sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan mahasiswa.

Perpustakaan pusat Universitas Islam Bandung (Unisba) adalah salah satu fasilitas yang disediakan untuk mahasiswa guna memenuhi kebutuhan akan informasi dan bahan kuliah. Dalam studi pendahuluan, keluhan yang sering terjadi antara lain; kurangnya koleksi buku terbitan terbaru di perpustakaan, jaringan internet yang lambat dan tempat fotocopy yang jauh. Hal ini mengakibatkan mahasiswa merasa enggan berkunjung ke perpustakaan pusat UNISBA. Perpustakaan pusat Universitas Islam Bandung sebagai salah satu fasilitas penyedia informasi hendaknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

B. Landasan Teori

1. Definisi Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan/mengonsumsi jasa tersebut. Secara obyektif kualitas menurut Philip Kotler (2007) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Sedangkan menurut Freedy Rangkuti (2003) Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

2. Quality Function Deployment (QFD)

QFD merupakan suatu metodologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Fokus utama dari QFD adalah terletak pada kepentingan dan harapan pelanggan yang mengacu pada suara pelanggan, dan melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Menurut (Ariani, 2002) Quality Function Deployment (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. Terdapat 4 *fasa* dalam pembuatan QFD yaitu 1) Tahap Perencanaan Produk (*House Of Quality*); 2) Tahap Perencanaan Komponen (*Part Deployment*); 3) Tahap Perencanaan Proses (*Process Planning*) dan 3) Tahap Perencanaan Produksi (*Production Planning*)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pembuatan Rumah QFD 1 (House of Quality / Product Planning Matrix)

Pengembangan matriks perencanaan produk merupakan matriks pertama dalam *Quality Function Deployment* (QFD). Dimana *WHATs* ditempatkan disebelah kiri matrik. *WHATs* ialah kondisi yang menggambarkan keuntungan atau objek yang ingin dicapai pelanggan. Untuk prioritas *WHATs* ditempatkan dibagian kanan matrik. Lalu *HOWs* ditempatkan dibagian atas pada matrik. *HOWs* ialah sejumlah respons potensial dari *WHATs*. Prioritas dari *HOWs* ditempatkan dibagian bawah rumah kualitas, dimana ini merupakan hasil prinsip rumah kualitas. Langkah dalam membuat Matriks Perencanaan Produk adalah sebagai berikut:

Langkah 1 : Menggambarkan Matriks Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan berlawanan Karakteristik Teknis (*Matriks "WHAT-HOW"*)

Pada langkah pertama ini berisikan data atau informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner terbuka yang merupakan data mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan di Perpustakaan Pusat UNISBA.

Langkah 2 : Daftar Pendeskripsian Teknis (*HOWs*)

Setelah memperoleh daftar kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka langkah selanjutnya yaitu menterjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggankedalam persyaratan teknis (*HOWs*). Daftar pendeskripsi teknis ini digunakan untuk memperbaiki atap atau lantai kedua dari rumah kualitas (*House of Quality*).

Langkah 3: Mengembangkan Matriks Hubungan Antara *WHATs* Dan *HOWs*

Pada langkah ini, menjelaskan tingkat kekuatan hubungan antara kebutuhan pelanggandan karakteristik teknis dengan mencatatnya dalam sel-sel matriks. Penentuan hubungan-hubungan dalam matriks ini dilakukan berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang dilakukan dengan pihak perusahaan.

Langkah 4 : Mengembangkan Suatu Matriks Keterhubungan Diantara *HOWs*

Langkah ini merupakan atap dari *House of Quality* yang disebut matriks korelasi, Dimana dalam tahap identifikasi ini, akan menunjukkan deskripsi secara teknis (*HOWs*) mana yang saling mendukung dan yang saling bertentangan diantara karakteristik teknis.

Langkah 5 : Penilaian Terhadap Pesaing

Langkah selanjutnya melakukan penilaian terhadap pesaing. Dengan membandingkan produk layanan dari Perpustakaan Pusat UNISBA dengan perpustakaan lain.

Langkah 6 : Mengembangkan Prioritas Persyaratan Pelanggan

Langkah keenam dalam membangun *House of Quality* adalah menentukan prioritas persyaratan pelanggan. Yang merupakan perhitungan dari nilai kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang diolah dengan menggunakan metode statistik melalui perhitungan distribusi frekuensi yang diurutkan dari nilai 1 sampai 5. Prioritas persyaratan pelanggan diletakkan pada sisi kanan dari penilaian pesaing pelanggan. Pada kolom prioritas persyaratan pelanggan berisi kolom untuk tingkat kepentingan pelanggan, nilai target, laju peningkatan, bobot dan jumlah score.

peningkatan, bobot dan jumlah score untuk masing-masing variabel.

Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan Dengan Deskripsi Teknis WHATs & HOWs		Karakteristik Komponen																		
		Polaksanaan penambahan buku dan buku terbitan terbaru	Melakukan penambahan bandwidth yang besar (800 Mbps)	Penambahan 1 sarana photocopy	Perancangan dan penum bahan meja dan kursi	Perancangan dan penum bahan ruang baca yang luas, terang, dengan kualitas udara dan pencahayaan yang baik	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka di rak oleh petugas	Menjaga kebersihan baik dan mamah tamah dengan mahasiswa	Menyediakan tempat kritik dan saran	Penyampaian informasi mudah dimengerti	Pembinaan moral karyawan	Setiap karyawan mendapatkan training dan bimbingan dalam program pelayanan	Menyediakan petugas untuk merapikan buku yang sudah dikembalikan	Kebersihan (telefer perpustakaan 2 x 1 hari)						
Karakteristik Teknis	Menjaga kebersihan toilet dengan rutin												●	4	3	4,5	1.13	3.38	6	
	Akses internet yang lancar	●			○									4	5	5	1.25	6.25	10	
	Tersedianya mesin fotocopy		●		○									3	1	4	1.33	1.33	2	
	Tersedianya ruang baca yang luas	○			●	●								3	5	5	1.67	8.33	14	
	Pengecekan susunan buku di rak	○	○		○	●						○		4	3	4,5	1.13	3.38	6	
	Tersedianya meja dan kursi yang cukup	○			●	●								3	5	5	1.67	8.33	14	
	Menyediakan kotak saran dan kritik secara offline dan online					○			●					4	2	4,5	1.13	2.25	4	
	Memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pengunjung	○	○						○	●	○	○		4	3	4,5	1.13	3.38	6	
	Penambahan buku koleksi perpustakaan	●			○	○	●		○			●		4	5	5	1.25	6.25	10	
	Pengecekan keakuratan penelusuran buku	●	●						○			●		4	5	5	1.25	6.25	10	
	Meningkatkan keramahan dan kesigapan karyawan	○							○		○	○		4	3	4,5	1.13	3.38	6	
	Penataan ruang baca yang nyaman								○		●	●	○	3	5	5	1.67	8.33	14	
Jumlah Score	289	218	20	263	328	100	119	33	67	171	232	231	50							
Jumlah Score (%)	14	10	1	12	15	5	6	2	3	8	11	11	2							
Ranking	2	6	13	3	1	5	8	12	10	7	4	5	11							

Gambar 2. Matriks Perencanaan Komponen

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain sebagai berikut :

1. Dari hasil identifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan perpustakaan pusat unisba didapatkan 17 (tujuh belas) variabel pernyataan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, selanjutnya dikelompokkan kedalam 12 (dua belas) pendeskripsian teknis
2. Hasil dari perancangan produk layanan perpustakaan pusat unisba dapat dilihat pada fase 1 dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) hasilnya dapat dilihat pada tahapan jumlah score. Dalam penentuan jumlah score didapatkan hasil yang lebih diprioritaskan terhadap pendeskripsian teknik di urutan berdasarkan nilai tertinggi yaitu akses internet yang lancar, penambahan buku koleksi perpustakaan,, tersedianya meja dan kursi yang cukup, tersedianya ruang baca yang luas, meningkatkan keramahan dan kesigapan karyawan, pengecekan susunan buku di rak, penataan ruang baca yang nyaman, pengecekan keakuratan penelusuran buku, memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pengunjung, menyediakan kotak saran dan kritik secara offline dan online, menjaga kebersihan toilet dengan rutin, dan tersedianya mesin fotocopy.
3. Hasil dari perancangan komponen layanan dapat dilihat pada fase 2 dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan tahapan akhir dari fase 2 tersebut yaitu menentukan jumlah score. Dari hasil perhitungan tersebut, maka didapatkan hasil jumlah score yang diurutkan dari nilai tertinggi yaitu atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada

pepustakaan pusat unisba adalah Perancangan dan penambahan ruang baca yang lapang, tenang, dengan kualitas udara dan pencahayaan yang baik dengan target 1000 m² secara bertahap selama 4 tahun. Melakukan penambahan buku dan buku terbitan terbaru dengan target 2250 eks pada tahun 2018. Perancangan dan penambahan meja dan kursi dengan target 200 kursi pada tahun 2019. Setiap karyawan mendapatkan pelatihan, training, dan bimbingan dalam program pelayanan dengan target penambahan khusus program layanan. Pembinaan moral karyawan dengan target dilakukan selama 1 minggu 1 kali. Menjaga hubungan baik dan ramah tamah dengan mahasiswa dengan target semua staff ramah kepada mahasiswa. Penyampaian informasi mudah dimengerti dengan target semua staff melakukan penyampaian informasi yang mudah dimengerti. Kebersihan toilet perpustakaan dengan target 3 x 1 hari, memeriksa perlengkapan kebersihan toilet dengan menggunakan cheksheet pada jam buka, membersihkan toilet pada jam istirahat, dan membersihkan toilet pada jam tutup perpustakaan. Penambahan 1 sarana fotocopy dengan target pengadaan 1 sarana fotocopy dengan melakukan kerjasama dengan koperasi mahasiswa (KopMa) UNISBA.

Daftar Pustaka

- Ariani, D.W. 2002. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: DIKTI DEPDIKNAS
- Djati S.T., dan Kusaini. 2003. *Kajian Terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 5(1), h.45
- Gaspersz, V. 2001. *Analiisa Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kannan, G. 2008. *Implementation of Fuzzy Quality Function Deployment in an Automobile Component to Improve the Quality Characteristics*. *Quality Engineering*. 20(3), h. 28
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 12nd ed. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Index
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky. 2005. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknoligi, Strategi Prespektif Indonesia*, jilid 1 7th ed, Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, Freedy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks