
PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

¹ **Christin**

E-mail: christin@bundamulia.ac.id

² **Leli Deswindi**

ldeswindi@bundamulia.ac.id

Penulis

Christin adalah asisten dosen dalam mata kuliah perencanaan dan pengembangan produk.

Leli Deswindi adalah staf pengajar di Universitas Bunda Mulia. Beberapa mata kuliah yang diampu adalah manajemen pemasaran, psikologi industri.
Bidang Peminatan: Manajemen Industri

Abstract

Increased competition in the educational institutions in attracting prospective students demanding the education providers to evaluate and improve. Various advantages offered by such excellence of lecturer and guarantee jobs for graduates and facilities, supporting infrastructure owned. In this study, researchers took the object of a university in Jakarta to translate the desire of consumers to one of the supporting facilities of the library as a medium of information through the availability of textbooks, student and faculty research and reading reference materials. With the method of Quality Function Development (QFD) obtained the final results of this study of 10 major things that are important to consumers and has the best service performance as well as 10 high priorities to library development in accordance with the wishes of consumers.

Keywords

Quality Function Deployment, House of Quality, Service Quality

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan informasi dan teknologi yang pesat, Perpustakaan Universitas A memandang perlu untuk mempersiapkan diri menjadi pendukung yang efektif dan efisien yang tidak terlepas keberadaannya dari kegiatan kampus yang memerankan fungsi vital dalam keberhasilan perkuliahan baik bagi mahasiswa maupun dosen, dan pengguna lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Atribut jasa apa saja yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan perpustakaan?
- b. Atribut kinerja pelayanan apa saja yang memenuhi kepuasan konsumen Perpustakaan A?
- c. Faktor-faktor apa saja yang dijadikan proiritas pengembangan untuk peningkatan kinerja perpustakaan A?

STUDI PUSTAKA

Konsep Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya.

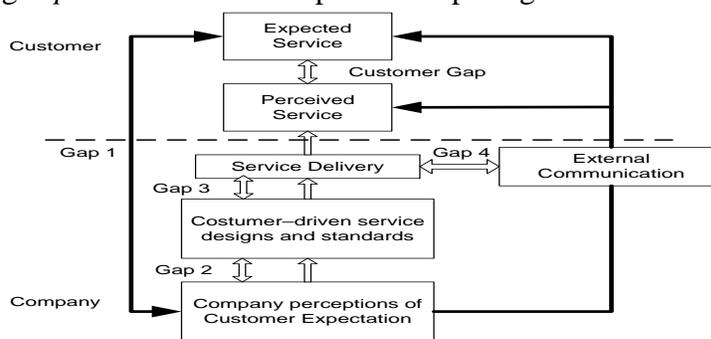
Beberapa pengertian kualitas menurut para ahli, antara lain ialah:

1. W. Edwards Deming
Kualitas adalah pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus.
2. Joseph M. Juran
Kualitas adalah kesesuaian dengan penggunaan (*fitness for use*), seperti sepatu yang dirancang untuk olahraga.

Kualitas Jasa

Seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Armstrong (1993:494) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Kualitas jasa/pelayanan yang diterima konsumen (*perceived service quality*) diartikan oleh Valerie A. Zeithmal, dkk (1990:19) sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen (*expected service*)

dengan persepsi mereka (*perceived service*). Hubungan antara *expected service* dengan *perceived service* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Model Expected dan Perceived Service Quality
(Parasuraman et al, 1988)

SERVQUAL sebagai metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling sering digunakan, menilai kualitas pelayanan suatu penyedia jasa berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang sering disebut dengan Q-RATER. Q-RATER tersebut adalah:

- Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, pekerja dan alat komunikasi.
- Reliability*, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- Responsiveness*, keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.
- Assurance*, meliputi pengetahuan dan kesopanan pekerja dalam melayani konsumen, serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- Empathy*, kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada konsumen

Quality Function Deployment (QFD)

Quality function deployment atau QFD muncul pada tahun 60an di negara Jepang, metode ini di kenalkan oleh Dr Yoji Akao. QFD berfokus pada harapan/permintaan pelanggan, yang sering disebut juga dengan *voice of customer*. Fokus utama dari QFD adalah melibatkan konsumen atau pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. QFD dapat memberikan beberapa keuntungan antara lain: dalam jangka pendek seperti mengurangi hambatan lintas-fungsional yang terkait dengan tim pengembangan produk dan membantu perubahan budaya perusahaan. Dalam jangka panjang, QFD telah terbukti manfaat nyata seperti lebih mengurangi waktu siklus, mengurangi biaya pembangunan, dan produktivitas meningkat.

Pengumpulan Data Konsumen

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan melalui wawancara (*interview*) yaitu dengan cara Tanya jawab secara langsung dengan pengguna perpustakaan dan pihak manajemen Perpustakaan Universitas A yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian. Selain itu data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan (observasi) secara langsung. Data yang lain yaitu dengan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pengguna Perpustakaan Universitas A yang terdiri dari mahasiswa ke-11 program studi untuk mengetahui atribut-atribut yang diinginkan konsumen, sehingga suara konsumen ini yang dijadikan data untuk penelitian. Adapun atribut jasa yang diinginkan oleh konsumen pengguna Perpustakaan melalui penyebaran kuesioner secara umum dapat dilihat pada tabel 1 disertai hasil uji validitas dan reliabilitas butir.

Tabel 1 Data Keinginan Konsumen, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Perpustakaan Universitas A

No	Pernyataan	rhitung	Cronbach Alpha	Ket	Ket
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan	.396	.904	Reliabel	Valid
2	Kelengkapan buku	.603	.899	Reliabel	Valid
3	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM	.541	.901	Reliabel	Valid
4	Kelengkapan koleksi skripsi	.497	.902	Reliabel	Valid
5	Kelengkapan koleksi majalah	.353	.904	Reliabel	Valid
6	Kelengkapan koleksi laporan penelitian	.370	.904	Reliabel	Valid
7	Kelengkapan koleksi jurnal	.504	.902	Reliabel	Valid
8	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL	.690	.898	Reliabel	Valid
9	Fasilitas internet yang memadai	.655	.898	Reliabel	Valid
10	Kartu anggota yang handal	.554	.901	Reliabel	Valid
11	Ruang baca yang nyaman	.543	.901	Reliabel	Valid
12	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number	.578	.900	Reliabel	Valid
13	Computer penelusuran berfungsi dengan baik	.559	.900	Reliabel	Valid
14	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan	.698	.897	Reliabel	Valid
15	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku	.534	.901	Reliabel	Valid

Keterangan

- Tiga tipe hubungan yang digunakan adalah:
- = Tingkat hubungan kuat dengan nilai 9 
 - = Tingkat hubungan sedang dengan nilai 3 
 - = Tingkat hubungan lemah dengan nilai 1 

Gambar 2. Matrik Keinginan Konsumen dengan Parameter Teknik

Perhitungan Nilai Absolut

$$KT_i = \sum BT_{ix} H_i \dots \dots \dots [1]$$

Keterangan:

KT_i = Nilai absolute parameter teknik untuk masing-masing atribut.

BT_i = Kepentingan relatif (bobot atau normalisasi bobot) atribut jasa yang diinginkan yang memiliki hubungan dengan atribut parameter teknik.

H_i = Nilai hubungan atau interaksi antara atribut jasa yang diinginkan dengan parameter teknik.

Adapun contoh perhitungan nilai parameter teknik untuk atribut “pelayanan *cleaning service* seluruh ruangan perpustakaan” adalah: KT_i = (9 x 3,516) + (9 x 3,987) + (9 x 3,465) = 98.71

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Nilai Interaksi Parameter Teknik

No	Parameter Teknik	Nilai	Nilai (%)	Prioritas
1	Pelayanan <i>cleaning service</i> seluruh ruangan perpustakaan	98.71	6.777	7
2	Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan)	251.84	17.291	1
3	Bandwidth yang besar	41.14	2.825	13
4	Kartu anggota yang handal	50.53	3.469	11
5	Ruang yang luas, tenang, kualitas udara dan pencahayaan yang baik	120.14	8.249	4
6	Pengecekan terhadap susunan bahan pustaka dirak oleh karyawan	80.57	5.532	9
7	Mudah dalam akses penelusuran bahan pustaka yang ada	53.16	3.650	10
8	Berfungsinya computer penelusuran bahan pustaka yang ada	46.52	3.194	12
9	Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pengguna perpustakaan	123.9	8.507	3
10	Meningkatkan kemampuan karyawan	233.31	16.019	2
11	Meningkatkan keramahan karyawan	90.56	6.218	8
12	Memperhatikan karakteristik pengguna perpustakaan	118.41	8.130	5
13	Pengamanan yang baik pada tempat loker	31.9	2.190	14
14	Keakuratan penelusuran computer dengan keadaan buku dirak	111.53	7.657	6
15	Menyediakan kotak saran dan kritik	4.27	0.293	15
Jumlah			1456.49	100

Hubungan Antara Kebutuhan Proses

Pengidentifikasi hubungan antar kebutuhan proses perlu dilakukan guna mengetahui adanya pertukaran antar masing-masing atribut pada kebutuhan proses.

Matrik HOQ Technical Requirements to Process Requirement

Atribut *process requirement* merupakan gambaran bagaimana pihak manajemen menyikapi keinginan konsumen yang terbentuk dalam atribut *technical requirements*. Atribut ini merupakan rangkaian proses standar operasional perpustakaan secara global. *Process requirement* ditentukan oleh manajemen perpustakaan dan atribut selengkapnya seperti pada tabel 3 (dengan menggunakan rumus 1).

Interaksi Antar Parameter Teknik Dengan Kebutuhan Proses

Tahap ini dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan masing-masing komponen parameter teknik dalam memenuhi keinginan konsumen. Matrik interaksi adalah untuk menghubungkan antara *technical requirements* dengan *process requirement* yang telah ditetapkan. Nilai matrik interaksi diperoleh dengan rumus seperti pada tahap sebelumnya. Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Nilai Interaksi Kebutuhan Proses

No	Kebutuhan Proses	Nilai	Nilai (%)	Prioritas
1	Pelayanan cleaning service seluruh ruangan perpustakaan untuk 1 ruangan 1 orang	85.74	6.12	7
2	Bekerja sama dengan pengguna dan dosen untuk penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan)	155.6	11.11	3
3	Meminta jasa kepada penyedia layanan internet untuk penambahan bandwidth	25.43	1.82	13
4	Kartu anggota perpustakaan multi fungsi	31.22	2.23	12
5	Pengaturan kelembaban udara dan pencahayaan yang baik	94.57	6.75	6
6	Penambahan Ruang diskusi	74.24	5.30	8
7	Selving seluruh bahan pustaka	203.2	14.51	2
8	Pengecekan terhadap computer penelusuran bahan baku 1 minggu sekali	62.67	4.47	10
9	Penempatan informasi di setiap titik layanan	119	8.50	4
10	Pendidikan, pelatihan dan pengembangan kepada karyawan	289.9	20.70	1
11	Pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak ramah	64.65	4.62	9
12	Mengganti dengan loker gembok, dimana masing-masing kunci dipegang oleh konsumen	55.96	4.00	11
13	Buku yang setelah dipinjam atau dibaca langsung	118.4	8.45	5

	dikembalikan ke rak.			
14	Menerima keluhan, saran dan kritik dari konsumen	19.93	1.42	14
	Jumlah	1400.51		100

Peningkatan dan Pengembangan Mutu Pelayanan Perpustakaan ...

Matrik HOQ Technical Requirements to Process Requirements

Matrik House of Quality ini menjelaskan apa saja yang menjadi parameter teknik dan bagaimana memenuhinya. Matrik ini dibuat berdasarkan penggabungan pengolahan data dari penentuan normalisasi bobot sampai dengan interaksi kebutuhan proses, tetapi hasil dari matrik ini belum sepenuhnya dapat ditetapkan pada operasional perusahaan.

Hasil matrik HOQ ini akan diolah lagi pada tahap matrik HOQ selanjutnya hingga dihasilkan output yang benar-benar spesifik, operasional, teknis dan jelas. Output (kebutuhan proses) akan menjadi input bagi matrik HOQ selanjutnya dan nilai kebutuhan proses menjadi normalisasi bobot bagi matrik HOQ selanjutnya.

Matrik HOQ Process Requirements to Quality Procedures

Adalah fase terakhir dari tahap berantai analisis *QFD*. Input dari matrik ini didapatkan dari output matrik sebelumnya yaitu *process requirements* (kebutuhan proses) dan nilai persentase kebutuhan proses yang akan menjadi normalisasi bobot. Dari hasil matrik *HOQ technical requirements to process requirements* didapatkan nilai normalisasi bobot *process requirements* yang berasal dari nilai persentasenya. Atribut *quality procedures* merupakan terjemahan pihak manajemen dalam menyikapi keinginan konsumen yang telah terbentuk dalam atribut kebutuhan proses. Atribut ini merupakan rangkaian prosedur teknis dalam operasional perpustakaan secara terperinci, terukur dan konkrit. Quality procedures sepenuhnya ditentukan oleh pihak manajemen perpustakaan dan atribut tersebut selengkapnya seperti pada tabel 4.

Interaksi Antara Process Requirements Dengan Quality Procedures

Tahap ini dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan masing-masing komponen parameter teknik dalam memenuhi keinginan konsumen. Matrik interaksi untuk menghubungkan antar *process requirements* dengan *quality procedures* yang telah ditetapkan. Nilai matrik interaksi untuk masing-masing atribut harus diketahui karena nilai inilah yang dibutuhkan untuk menentukan rangking prosedur kualitas. Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus 1 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Nilai Interaksi Prosedur Kualitas

No	Prosedur Kualitas	Nilai	Nilai (%)	Prioritas
1	Pelayanan 1 cleaning service tetap untuk membersihkan seluruh ruangan perpustakaan	296.76	3.02	12
2	Menyediakan vacuum cleaner	243.69	3.02	13
3	Meningkatkan kerja sama antar perpustakaan lain, penerbit dan percetakan	232.05	9.24	4
4	Menjalin kerja sama dengan forum kegiatan perpustakaan perguruan tinggi	168.78	5.47	7
5	Menggabungkan koneksi dari dua penyedia layanan internet	120.03	0.90	18
6	Kelembaban udara 20%-40%	120.03	3.33	10
7	Suhu Ruangan tidak lebih dari 21 derajat	99.99	3.33	11
8	Ruang baca terpisah	76.05	2.61	14
9	Shelving seluruh bahan pustaka 1 bulan sekali	62.10	12.70	3
10	Informasi ditempatkan pada tempat yang strategis	60.75	6.57	5
11	Memplublikasikan informasi terbaru diperpustakaan	60.75	6.57	6
12	Penambahan 1 komputer untuk penuluran bahan pustaka	55.08	2.20	16
13	Pendidikan, pelatihan dan pengembangan kepada karyawan 4 bulan sekali	55.08	13.34	2
14	Studi banding ke perpustakaan lain yang dipandang lebih baik	47.70	3.40	9
15	Inspeksi tempat loker 2 bulan sekali	47.11	2.58	15
16	Menyediakan minimal 2 karyawan tetap untuk mengembalikan bahan pustaka ke rak yang selesai dikembalikan atau dibaca	40.23	4.16	8
17	Penilaian terhadap kinerja karyawan 1 tahun sekali untuk pemberian apresiasi atau penghargaan	23.89	16.25	1
18	Memperhatikan dan mengelola dengan baik saran dan kritik dari konsumen	16.38	1.31	17
JUMLAH		1826.45	100	

Hubungan Antara Quality Procedures

Pengidentifikasi hubungan antar prosedur kualitas perlu dilakukan guna mengetahui adanya pertukaran antara masing-masing atribut pada prosedur kualitas. Bentuk hubungan antar *quality procedures* (prosedur kualitas)

Matrik HOQ Process Requirement to Quality Procedures

Matrik *House of Quality* ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan proses dan bagaimana memenuhinya. Matrik ini dibuat

berdasarkan penggabungan pengolahan data dari penentuan normalisasi bobot sampai dengan interaksi prosedur kualitas, hasil dari matrik ini sudah dapat diterapkan pada operasional perusahaan, karena output dari matrik ini yang berupa prosedur kualitas merupakan rangkaian prosedur teknis dalam operasional perpustakaan secara terperinci, terukur dan konkrit. Gambar selengkapnya dari matrik HOQ *process requirements to quality procedures*.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan dengan metode *QFD* pada objek penelitian perpustakaan A, maka dapat ditarik kesimpulan:

- a. Peringkat 10 besar atribut-atribut keinginan/kebutuhan yang dianggap penting oleh pengguna jasa dari 25 atribut yang didapat berdasarkan tingkat kepentingan konsumen, adalah sebagai berikut:
 1. Kesabaran dalam memberikan pelayanan
 2. Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran
 3. Kecepatan dalam memberikan pelayanan pengaktifan kartu anggota
 4. Kelengkapan koleksi buku
 5. Ketanggapan karyawan dalam membantu karyawan
 6. Kelengkapan koleksi jurnal
 7. Ketersediaan informasi ditempat strategis
 8. Keamanan barang diloker
 9. Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan
 10. Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL
- b. Dari Penilaian kepuasan konsumen pada kinerja pelayanan Perpustakaan Universitas A dalam peringkat 10 besar dari 25 atribut jasa adalah sebagai berikut:
 1. Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan
 2. Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran
 3. Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen
 4. Kelengkapan koleksi skripsi
 5. Kenyamanan dalam melakukan kegiatan
 6. Ketersediaan informasi ditempat strategis
 7. Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
 8. Penelusuran bahn pustaka tersedia di computer
 9. Computer penelusuran berfungsi dengan baik
 10. Keamanan barang di loker
- c. Prioritas pengembangan Perpustakaan Universitas A agar sesuai dengan keinginan konsumen adalah dengan mengikuti urutan

prosedur kualitas hasil analisis QFD 3 tahap. Urutan prioritas 10 prosedur kualitas dari 20 adalah sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap kinerja karyawan 1 tahun sekali untuk pemberian apresiasi atau penghargaan.
2. Pendidikan, pelatihan dan pengembangan kepada karyawan 4 bulan sekali.
3. *Shelving* seluruh bahan pustaka 1 bulan sekali
4. Meningkatkan kerja sama antar perpustakaan lain, penerbit dan percetakan
5. Informasi ditempatkan pada tempat yang strategis
6. Memplublikasikan informasi terbaru diperpustakaan
7. Menjalani kerja sama dengan forum kegiatan perpustakaan perguruan tinggi
8. Menyediakan minimal 2 karyawan tetap untuk mengembalikan bahan pustaka ke rak yang selesai dikembalikan atau dibaca
9. Studi banding ke perpustakaan lain yang dipandang lebih baik
10. Kelembaban udara 20%-40%

SARAN

Keterbatasan jumlah responden pada penelitian ini menjadi salah satu faktor yang harus dikembangkan pada penelitian selanjutnya,

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*: Rineka Cipta., Jakarta.
- Cohen, L.(1995). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*.Singapore: Addison-Wesleypublishing Company.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent, 2001, *Total Quality Managemen*,:PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.
Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Susanto, Afrit. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Surakarta: Teknik Industri UMS.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia. 1995. *Total Quality Management*, Andi Offset, Jakarta.