

# USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UKRIDA DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Meriastuti Ginting\*, Deasy Indriyani Halim

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Jurusan Teknik Industri  
Universitas Kristen Krida Wacana - Jakarta  
\*meriastuti.ginting@ukrida.ac.id

## Abstrak

Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan yang tercetak dan diatur dengan cara yang khusus untuk memenuhi kebutuhan intelektual para penggunanya melalui berbagai mode dalam interaksi pengetahuan. Saat ini, banyak pengguna Perpustakaan Ukrida mengatakan bahwa layanan Perpustakaan Ukrida tidak dapat memenuhi harapan mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan Perpustakaan Ukrida dengan menggunakan metode *Servqual* dan metode *quality function deployment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan kehandalan memiliki kesenjangan terbesar dan variabel yang perlu ditingkatkan tergantung pada variabel lainnya seperti jumlah loker dan fasilitas internet (multimedia). Berdasarkan hasil *House of Quality*, perbaikan yang diusulkan adalah memeriksa kondisi buku serta menyediakan kotak kritik dan saran.

**Kata Kunci:** *Servqual*, *Quality Function Deployment*, Rumah Kualitas

## Abstract

*The library is an institution that collects printed and recorded knowledge and manage them in a special way in order to meet the intellectual needs of its users through a variety of modes in the interaction of knowledge. Currently, many users of Ukrida's library said that Ukrida's library services can not meet their expectations. The objective of this study is improving the Ukrida's library services by using the Servqual and Quality Function Deployment methods. The results show that tangible and reliability dimension have the biggest gap and the variables that need to improve are depending on others such as the number of locker and internet (multimedia) facilities. Based on House of Quality results, the proposed improvement is checking the condition of the books as well as providing critique and suggestion boxes.*

**Keyword:** *Servqual*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif [1].

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, dan rekreasi. Suatu perpustakaan memiliki beberapa tugas pokok, yaitu

mengumpulkan berbagai jenis informasi, melestarikan, dimanfaatkan, dan diberdayakan oleh penggunanya. Pelayanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Hal ini berarti bahwa orientasi layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna,antisipasi perkembangan teknologi informasi, dan pelayanan yang ramah atau dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan. Kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Perpustakaan Ukrida memegang peranan yang penting bagi kegiatan sivitas akademika. Perpustakaan Ukrida mempunyai enam jenis layanan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi dan informasi, layanan serial, layanan tugas akhir/laporan penelitian/laporan kerja praktek, layanan database *online* dan *CD-ROM*, serta layanan multimedia. Saat ini masih banyak pengguna yang merasa bahwa perpustakaan belum dapat memenuhi harapan mereka, antara lain jumlah eksemplar yang ada untuk satu jenis buku masih kurang dan kurangnya jumlah buku yang dapat dijadikan referensi bagi fakultas tertentu. Untuk mengatasi masalah ini, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan dan untuk jangka panjang untuk mempertahankan konsumen. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan sebuah metode yang dapat digunakan untuk proses perencanaan, pengembangan, atau peningkatan kualitas sebuah produk barang atau jasa [2].

## 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah, maka masalah-masalah yang menjadi pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Apakah pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Ukrida selama ini sudah memuaskan pelanggan?
- Tindakan apakah yang harus dilakukan perpustakaan Ukrida untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan?

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembatasan masalah yang ditetapkan, yaitu:

- Penelitian dilakukan pada pelayanan di perpustakaan Ukrida Kampus I dan II.
- Layanan yang diteliti adalah layanan sirkulasi, karena layanan ini merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna perpustakaan.
- Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Ukrida di kampus I dan kampus II.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut, yaitu:

- Mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Ukrida selama ini.
- Menentukan tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Ukrida.

## 2. KONSEP KUALITAS

### 2.1 Definisi Kualitas

Secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau *customer* dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*). Beberapa definisi kualitas, antara lain: [3]

- Deming (1986)  
*The difficulty in defining quality is to translate future needs of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that will user pay.* Yang berarti kesulitan dalam pendefinisian kualitas adalah menerjemahkan atau mengubah kebutuhan yang akan datang dari *user* atau pengguna ke dalam suatu karakteristik yang dapat diperlakukan, agar sebuah produk dapat didisain dan diubah untuk memberikan kepuasan dengan harga yang akan dibayar oleh *user* atau pemakai.
- Crosby (1979)  
*Quality is conformance to requirements or specification.* Yang berarti kualitas adalah kesesuaian dari permintaan atau spesifikasi.
- Juran (1974)  
*Quality is fitness for use.* Yang berarti kualitas adalah kelayakan atau kecocokan penggunaan.

### 2.2 Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml Kualitas Layanan adalah “*Service quality is the extent of discrepancy between customer’s expectations or desires and their perceptions.*” Yang kurang lebih memiliki arti bahwa kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur. Menurut Zeithaml et al (1990) terdapat tiga karakteristik kualitas layanan, yaitu *intangible* (tidak dapat diraba atau dinyatakan), *heterogeneous* (beraneka ragam) dan *indivisible* (tidak dapat dibagi), atau *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) [4].

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Dalam pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah pihak yang membeli dan menggunakan produknya. Pelanggan tersebut merupakan pihak yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat di era global, memuaskan pelanggan merupakan tujuan utama yang tidak dapat ditawar. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya organisasi yang menyertakan komitmennya terhadap faktor kepuasan pelanggan. Menurut Kotler pelanggan adalah pihak yang memaksimalkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan itu [5].

### 2.4 *Moment of Truth* dan *Service Cycle*

*Moment of truth* adalah berbagai kesempatan/interaksi pertemuan yang terjadi antara perusahaan dengan pelanggan dimana saat itu pelanggan akan mengalami dan memberikan penilaian terhadap pelayanan perusahaan. *Moment of truth* dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap perusahaan karena itu perusahaan perlu mengelolanya dengan baik. Rangkaian dari *Moment of truth* membentuk *Service Cycle* yang

menggambarkan peristiwa-peristiwa yang dilalui oleh pelanggan sewaktu membeli dan menikmati produk atau jasa yang disediakan perusahaan.

## 2.5 Metode *Servqual*

Mengukur kualitas sebuah jasa merupakan sesuatu yang cukup sulit, karena sifat jasa itu sendiri yang abstrak dan tidak berwujud. Untuk menampilkan dimensi-dimensi pengukuran dalam *service quality* dapat digunakan metode *Servqual*, dimana dimensi yang diukur adalah *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Servqual* merupakan salah satu instrumen yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan berry (1990) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan [6].

Metode *Servqual* menggunakan *user based-approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mngandung dimensi-dimensi kualitas jasa seperti *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990) membagi *service quality* ke dalam lima hal utama, yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* [7].

- *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan atau *service provider* untuk memenuhi janjinya kepada pelanggan.
- *Responsiveness*, yaitu keinginan *provider* untuk membantu *customer* dengan penyediaan layanan secara tepat.
- *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramahan dari para karyawan haruslah sebaik kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.
- Empati, yaitu perhatian individu terhadap pelanggan.
- *Tangibles*, yaitu tampilan atau fasilitas fisik yang dimiliki oleh *service provider*.

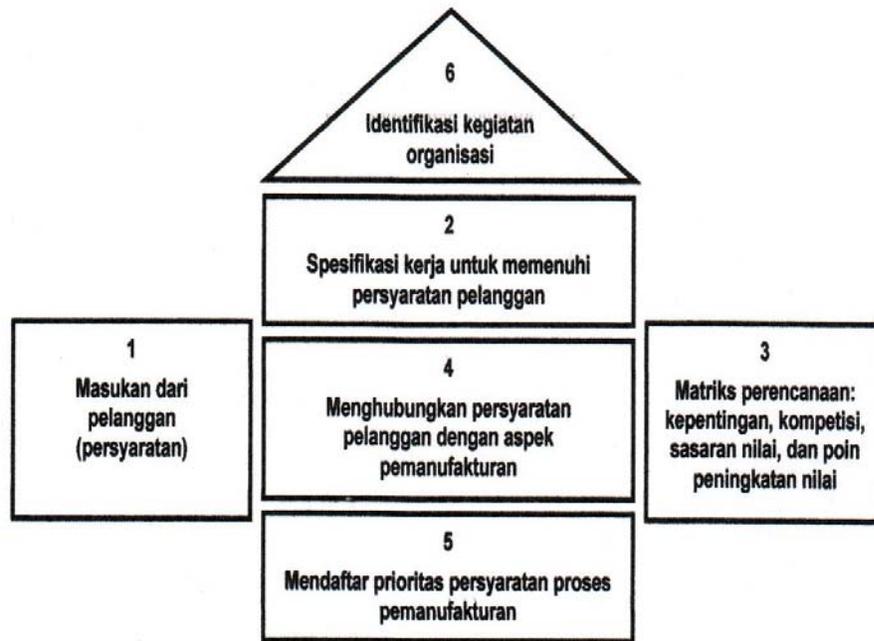
## 2.6 *Quality Function Deployment (QFD)*

### 2.6.1 Definisi QFD

Berdasarkan definisinya, *quality function deployment (QFD)* merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. QFD merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggannya [8].

### 2.6.2 Struktur QFD

Struktur QFD adalah *House of Quality* (Bounds,1994:277), seperti gambar 1, yang terdiri atas enam komponen seperti bentuk rumah.

Gambar 1. *House of Quality*

Tembok rumah sebelah kiri (Komponen 1) adalah masukan dari pelanggan. Pada langkah ini pemanufaktur berusaha menentukan segala persyaratan yang dikehendaki pelanggan dan berhubungan dengan produk/jasa. Agar dapat memenuhi persyaratan pelanggan, pemanufaktur mengusahakan spesifikasi kinerja tertentu dan mensyaratkan pemasoknya untuk melakukan hal yang sama. Langkah ini digambarkan pada bagian plafon/langit-langit rumah (Komponen 2). Tembok rumah sebelah kanan (Komponen 3) merupakan matriks perencanaan. Matriks ini merupakan komponen yang digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan ke dalam rencana-rencana untuk memenuhi atau melampaui persyaratan tersebut. Di bagian tengah (Komponen 4), persyaratan pelanggan dikonversikan ke dalam aspek-aspek pemanufakturan. Bagian bawah rumah (Komponen 5) merupakan daftar prioritas persyaratan proses pemanufakturan. Pada bagian atap (Komponen 6), langkah yang dilakukan adalah identifikasi dari proses/kegiatan organisasi yang berhubungan dengan persyaratan pemanufakturan [9].

### 2.6.3 Tahap-tahap Untuk Menyusun Rumah Kualitas

Tahap – tahap untuk menyusun rumah kualitas adalah: [10]

- 1) Tahap I: Matrik Kebutuhan Pelanggan  
Tahap ini meliputi kegiatan:
  - Memutuskan siapa pelanggannya.
  - Mengumpulkan data kualitatif berupa keinginan dan kebutuhan pelanggan. Metode ini dilakukan dengan wawancara (*Contextual Inquiry*) pada pelanggan.
  - Menyusun kebutuhan tersebut.
- 2) Tahap II: Matrik Perencanaan  
Tahap ini bertujuan:
  - Mengukur kebutuhan-kebutuhan pelanggan.
  - Menentukan tujuan-tujuan performansi kepuasan.

- 3) Tahap III: Respon Teknis  
Tahap ini merupakan transformasi dari kebutuhan-kebutuhan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.
- 4) Tahap IV: Menentukan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan  
Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis (tahap III) dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggannya (tahap I). Hubungan antara keduanya dapat berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, tidak kuat, atau tidak ada korelasi antara keduanya.
- 5) Tahap V: Korelasi Teknis  
Tahap ini menetapkan hubungan dan ketergantungan antara karakteristik kualitas pengganti atau respon teknis.
- 6) Tahap VI: *Benchmarking* dan Penetapan Target  
*Benchmarking* adalah sebuah cara sistematis untuk mengidentifikasi, memahami dan secara kreatif menciptakan pengembangan produk, jasa, desain peralatan, proses, dan diterapkan untuk meningkatkan performansi suatu organisasi.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- 1) Perancangan Variabel Dimensi *Servqual* dan pembuatan kuesioner *servqual*
- 2) Penyebaran Kuesioner
- 3) Uji validitas dan reliabilitas
- 4) Pengolahan Data kuesioner untuk mengetahui harapan dan kepuasan pengguna
- 5) Membuat rumah kualitas (*House of Quality*)
- 6) Menentukan tindakan berdasarkan prioritas berdasarkan hasil (HoQ)

### 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Perancangan Variabel Dimensi

Variabel kualitas layanan yang akan menjadi variabel kepuasan pengguna perpustakaan dikategorikan berdasarkan lima dimensi *servqual*, seperti pada tabel 1.

#### 4.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner *Servqual*

Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS 17 didapatkan bahwa semua butir pertanyaan *valid* dan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk mengukur sikap konsumen terhadap layanan.

#### 4.3. Pembobotan Menurut Konsumen

Hasil perhitungan *mean* menunjukkan masing-masing *mean* adalah *tangible* = 0.2477 (25%), *reliable* = 0.1793 (18%), *responsiveness* = 0.2102 (21%), *assurance* = 0.1788 (18%), *emphaty* = 0.1840 (18%). Terlihat bahwa dimensi *tangible* (25%) dianggap paling penting oleh pengguna perpustakaan. Hal ini berarti, jika kepuasan yang didapat oleh konsumen kurang baik, maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang sangat besar.

#### 4.4. Pengolahan Data Metode *Servqual*

Data yang didapatkan dari responden, yaitu data harapan-kepuasan (kenyataan) digunakan untuk menghitung *gap* masing-masing dimensi *servqual*. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 2 dan Nilai *gap* tiap variabel dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 1. Variabel kualitas layanan

<b>Dimensi Kualitas</b>	<b>Variabel Kualitas</b>	<b>No. Pertanyaan Dalam Kuesioner</b>
<i>Tangible</i>	Jumlah loker yang memadai	1
	Fasilitas dan kenyamanan yang memadai (contoh: kebersihan ruangan, suhu)	3
	Fasilitas internet yang memadai (multimedia)	7
	Fasilitas internet yang memadai ( <i>hotspot</i> )	8
	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>	9
	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik (penelusuran buku)	10
	Kerapian penampilan petugas	14
<i>Reliability</i>	Jam buka yang konsisten	4
	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku	5
	Kondisi buku yang baik	6
	Lama waktu peminjaman buku	12
	Jumlah denda buku	13
	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku	15
<i>Responsiveness</i>	Kemudahan dalam peminjaman buku	11
	Petugas tanggap dalam membantu pengguna	16
<i>Assurance</i>	Keamanan loker	2
	Keramahan dalam memberikan layanan	18
	Kesabaran dalam memberikan layanan	19
<i>Emphaty</i>	Petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik	17
	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	20

Tabel 2. Hasil perhitungan *gap*

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kenyataan</b>	<b>Tanpa Bobot</b>	<b>Bobot</b>	<b>Dengan Bobot</b>
1	<i>Tangible</i>	4,26	3,71	-0,551	0,25	-0,683
2	<i>Reliability</i>	4,15	3,55	-0,600	0,18	-0,538
3	<i>Responsiveness</i>	4,33	4,00	-0,325	0,21	-0,342
4	<i>Assurance</i>	4,26	3,86	-0,397	0,18	-0,355
5	<i>Emphaty</i>	4,32	3,93	-0,395	0,18	-0,363

Tabel 2 dan Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *gap* negatif. Hal ini berarti perpustakaan belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Tabel 3. Nilai *gap* tiap variabel

Dimensi Kualitas	Variabel Kualitas	Mean H	Mean K	Gap
<i>Tangible</i>	Jumlah loker yang memadai	4,19	3,22	-0,97
	Fasilitas dan kenyamanan yang memadai (contoh: kebersihan ruangan, suhu)	4,34	4,05	-0,29
	Fasilitas internet yang memadai (multimedia)	4,35	3,73	-0,62
	Fasilitas internet yang memadai ( <i>hotspot</i> )	4,34	3,90	-0,44
	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>	4,25	3,68	-0,57
	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik (penelusuran buku)	4,09	3,41	-0,68
	Kerapian penampilan petugas	4,24	3,95	-0,29
<i>Reliability</i>	Jam buka yang konsisten	4,19	3,90	-0,29
	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku	4,13	3,20	-0,93
	Kondisi buku yang baik	4,15	3,25	-0,90
	Lama waktu peminjaman buku	4,17	3,48	-0,69
	Jumlah denda buku	3,99	3,60	-0,39
	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku	4,25	3,85	-0,40
<i>Responsiveness</i>	Kemudahan dalam peminjaman buku	4,32	3,99	-0,33
	Petugas tanggap dalam membantu pengguna	4,33	4,01	-0,32
<i>Assurance</i>	Keamanan loker	4,20	3,53	-0,67
	Keramahan dalam memberikan layanan	4,31	4,06	-0,25
	Kesabaran dalam memberikan layanan	4,27	4,00	-0,27
<i>Empaty</i>	Petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik	4,37	4,05	-0,32
	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	4,27	3,80	-0,47

#### 4.5. Analisis Data *Servqual*

Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa terdapat *gap* pada semua dimensi layanan. Dimensi yang mempunyai *gap* terbesar terjadi pada dimensi *tangible* disusul dimensi *reliability*, *emphaty*, *assurance*, dan yang memiliki *gap* terkecil adalah *responsiveness*. Hasil analisis ini akan digunakan untuk menentukan *Technical Requirement* untuk metode QFD.

#### 4.6 Analisis *Quality Function Deployment*

##### 4.6.1 Penentuan *Voice of Customer*

Merupakan kebutuhan dan keinginan dari para pengguna tentang layanan yang diberikan perpustakaan. Dibuat berdasarkan pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner yang memiliki *gap score*. *Voice of Customer* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. *Voice of Customer*

No	Variabel	Gap Score
1	Jumlah loker yang memadai	-0.97
2	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku	-0.93
3	Kondisi buku yang baik	-0.90
4	Lama waktu peminjaman buku	-0.69
5	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik (penelusuran buku)	-0.68
6	Keamanan loker	-0.67
7	Fasilitas internet yang memadai (multimedia)	-0.62
8	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>	-0.57
9	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	-0.47
10	Fasilitas internet yang memadai ( <i>hotspot</i> )	-0.44
11	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku	-0.40

#### 4.6.2 Pengelompokan Variabel

Pengelompokan variabel layanan tersebut dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pengelompokan variabel berdasarkan tingkat pengupayaannya

No	Variabel	Tingkat Pengupayaan
1	Kondisi buku yang baik	Dapat diupayakan
2	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik (penelusuran buku)	
3	Keamanan loker	
4	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>	
5	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	
6	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku	
7	Jumlah loker yang memadai	Tergantung pihak lain
8	Fasilitas internet yang memadai (multimedia)	Sulit diupayakan
9	Fasilitas internet yang memadai ( <i>hotspot</i> )	
10	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku	
11	Lama waktu peminjaman buku	

#### 4.6.3 Penyusunan *Technical Requirement*

Penentuan *technical requirement* didasarkan pada hasil analisis metode *servqual*, yaitu pada sebelas variabel yang memiliki nilai *gap* terbesar. Hal ini dilakukan dengan berdiskusi secara langsung dengan kepala perpustakaan sehingga didapatkan hal-hal yang harus dilakukan atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan. Hasil ini merupakan *input* untuk mengisi *Technical Requirement* yang terletak di bagian atas *House of Quality. Technical Requirement* dari perpustakaan adalah sebagai berikut:

- Melakukan *training* untuk meningkatkan kinerja.
- Melakukan pengecekan terhadap komputer penelusuran.

- Melakukan pengecekan buku.
- Peminjaman loker berikut dengan kunci.
- Mengontrol kualitas buku yang masuk.
- Menyediakan kotak kritik dan saran.
- Menyediakan papan untuk memberikan tanggapan terhadap kritik dan saran.
- Melakukan kontak dengan jurusan.

#### 4.6.4 Penentuan *Relationship* Antara *Voice of Customer* dan *Technical Requirement*

Bagian ini menerangkan hubungan yang dapat terjadi atau mungkin terjadi antara *Voice of Customer* dan *Technical Requirement* dimana hubungan tersebut dinyatakan dengan kuat, sedang, maupun lemah. Adapun hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk lambang berikut:

- : hubungan kuat
- : hubungan sedang
- ^ : hubungan lemah

Hubungan antara *Voice of Customer* dan *Technical Requirement* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hubungan antara *voice of customer* dan *technical requirement*

<i>Technical Requirement</i>	Lambang	<i>Voice of Customer</i>
Melakukan <i>training</i> untuk meningkatkan kinerja	□	Respon yang baik menerima kritik & saran
	○	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku
Melakukan pengecekan komputer penelusuran	○	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik (penelusuran buku)
	□	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>
Melakukan pengecekan buku	○	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>
	○	Kondisi buku yang baik
	□	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku
Peminjaman loker & kunci	○	Keamanan loker
Mengontrol kualitas buku msk	○	Kondisi buku yang baik
Penyediaan kotak kritik dan saran	^	Jumlah loker yang memadai
	^	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku
	^	Kondisi buku yang baik
	^	Lama waktu peminjaman buku
	^	Komputer penelusuran berfungsi baik
	^	Keamanan loker
	^	Fasilitas internet yang memadai
	^	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan <i>call number</i>
	○	Respon yang baik menerima kritik & saran
	^	Fasilitas internet yang memadai ( <i>hotspot</i> )
^	Kecepatan pelayanan	
Menyediakan papan tanggapan	○	Respon baik menerima kritik dan saran
Kontak dengan jurusan	○	Kelengkapan dan jumlah koleksi buku

#### 4.6.5 Perhitungan *Technical Importance* dan Pengisian *Column Weight*

Dilakukan dengan mengalikan *gap* dengan nilai korelasi untuk setiap kolom pada bagian *relationship* dan dijumlahkan ke bawah untuk setiap elemen 'how' setelah itu hasil perhitungan dimasukkan dalam *Column Weight*. Hal-hal yang perlu diperhatikan pihak perpustakaan adalah yang memiliki bobot tinggi, karena mempunyai pengaruh yang tinggi dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

#### 4.6.6 Penentuan *Relationship of Technical Requirement (Correlation Matrix)*

*Technical Requirement* yang mempunyai hubungan positif adalah:

- Penyediaan kotak kritik dan saran dengan penyediaan papan untuk memberikan tanggapan.
- Melakukan pengecekan buku dengan pengecekan terhadap komputer penelusuran.
- Melakukan pengecekan buku dengan mengontrol kualitas buku yang masuk.

#### 4.6.7 Penyusunan Komponen *Operating Goal/Target*

Data ini diperoleh dari pertimbangan mengenai hal-hal yang sudah dilakukan selama ini untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Data-data ini diletakkan pada bagian bawah *House of Quality*.

Tabel 7. *Operation goal* perpustakaan

<i>Technical Requirment</i>	<i>Operation Goal/Target</i>
Melakukan <i>training</i> untuk meningkatkan kinerja	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan semakin meningkat
Melakukan pengecekan terhadap komputer penelusuran	Komputer dapat berfungsi dengan baik dan data yang ada di dalamnya sesuai dengan kenyataan
Melakukan pengecekan buku	Mengurangi komplain mengenai letak buku yang tidak sesuai dengan <i>call number</i> . Serta memastikan keadaan buku selalu baik dan layak
Peminjaman loker berikut dengan kunci	Mengurangi keluhan mengenai loker yang tidak aman
Menontrol kualitas buku yang masuk	Kondisi buku yang baik
Penyediaan kotak kritik dan saran	Untuk memberikan pelayanan terbaik, perpustakaan hendaknya menampung segala kesulitan/masalah dari para pengguna baik mengenai fasilitas maupun mengenai layanan yang ada
Menyediakan papan untuk memberikan tanggapan terhadap kritik dan saran	Pelanggan merasa bahwa apa yang merka sampaikan di dengar oleh pihak perpustakaan
Melakukan kontak dengan jurusan	Melengkapi koleksi buku yang ada

#### 4.6.8 Penyusunan Prioritas Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Prioritas perbaikan disusun berdasarkan *Rank* dari *Column Weight* pada Matriks HoQ seperti pada gambar 1, diantaranya adalah:

1) Melakukan pemeriksaan buku di rak

Hal ini dilakukan secara berkala supaya kondisi buku tetap terjaga dengan baik, letak buku sesuai dengan *call number*, dan juga untuk mengetahui kelengkapan buku yang ada. Hal yang dapat dilakukan antara lain:

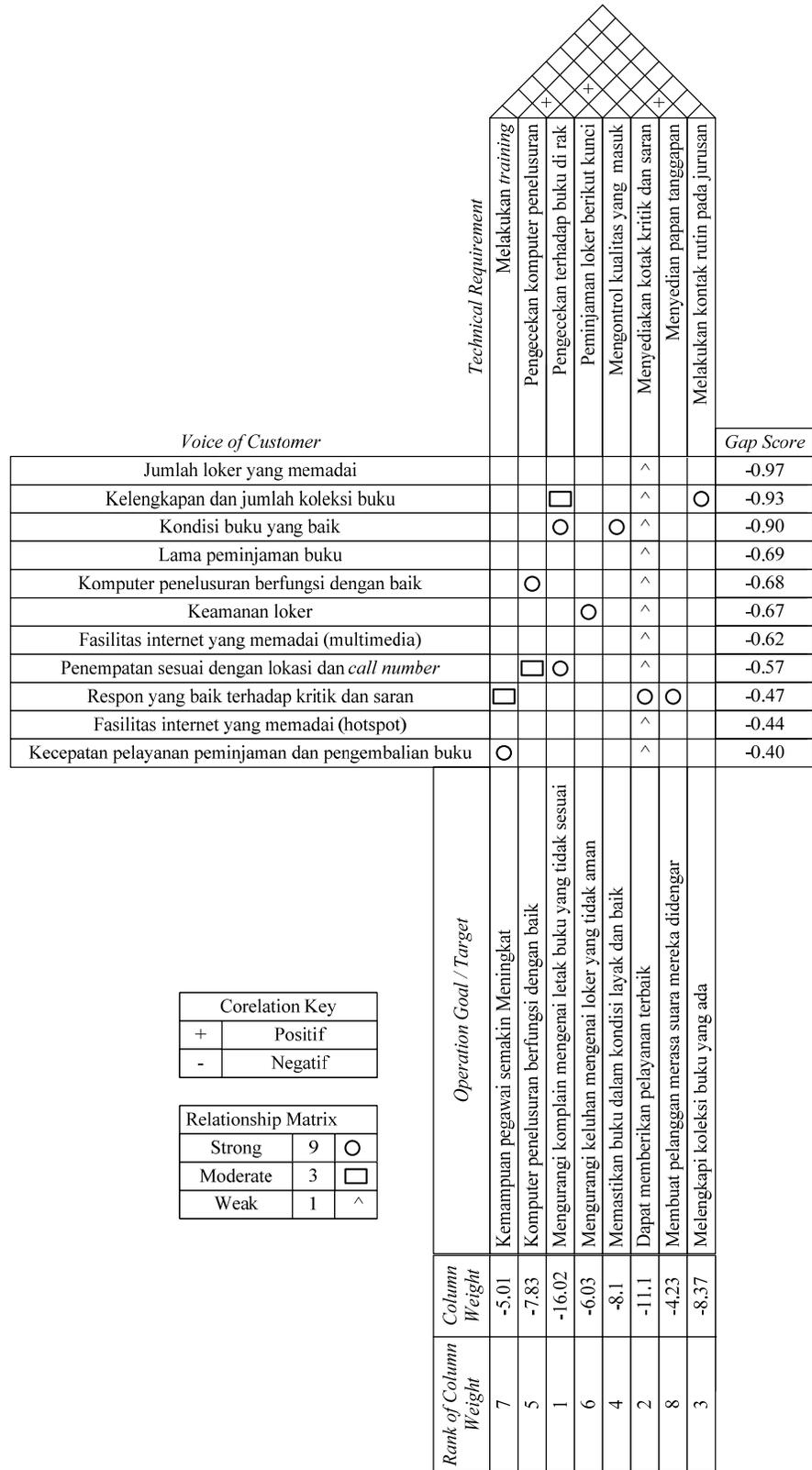
- Memeriksa label buku bila label buku lepas, tulisannya kabur atau rusak maka perlu segera diperbaiki.
- Memeriksa dan merapikan letak buku agar berada pada tempat yang sesuai.
- Memeriksa kondisi buku dan mengganti dengan buku yang baru jika buku rusak atau hilang.

2) Menyediakan kotak kritik dan saran

Hal ini dilakukan untuk menampung masukan dari pengguna perpustakaan baik dalam bentuk kritik maupun saran. Prioritas perbaikan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 8. Daftar prioritas perbaikan

<i>Rank</i>	<i>Technical Requirment</i>	<i>Colum Weight</i>
1	Melakukan pengecekan buku	-16.02
2	Penyediaan kotak kritik dan saran	-11.1
3	Melakukan kontak dengan jurusan	-8.37
4	Menontrol kualitas buku yang masuk	-8.1
5	Melakukan pengecekan terhadap komputer penelusuran	-7.83
6	Peminjaman loker berikut dengan kunci	-6.03
7	Melakukan training untuk meningkatkan kinerja	-5.01
8	Menyediakan papan untuk memberikan tanggapan terhadap kritik dan saran	-4.23



Gambar 2. Matriks HoQ

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Perpustakaan Ukrida belum dapat memenuhi harapan pengguna terbukti dari adanya *gap* atau selisih antara kenyataan dan harapan yang bernilai negatif. Dimensi yang memiliki *gap* terbesar adalah dimensi *tangible* dan *reliability* dengan beberapa variabelnya adalah variabel yang peningkatannya bergantung kepada pihak lain yaitu jumlah loker yang terbatas dan fasilitas internet yang masih dianggap kurang memadai.
- *House of Quality* menetapkan langkah perbaikan yang dapat diupayakan oleh pihak perpustakaan dengan prioritas terbesar adalah melakukan pemeriksaan label buku atau buku yang rusak untuk diperbaiki, merapikan letak buku sesuai dengan nomor panggil dan mengganti buku jika ada yang rusak atau hilang.

## REFERENSI

- [1]. Iman Gunawan, “*Fokus Pada Pelanggan*“, [http://masimamgun.blogspot.com/2009\\_10\\_01\\_archive.html](http://masimamgun.blogspot.com/2009_10_01_archive.html), diakses tanggal 9 Januari 2011.
- [2]. Sidiq Hartanto, “*Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: Perpustakaan Pusat UMS)*”. <http://www.docstoc.com/docs/20590921/Tugas-Akhir-Analisa-Kualitas-Pelayanan-Perpustakaan-Perguruan>, diakses tanggal Desember 2011
- [3]. ITTelkom, “*Metode Servqual*”, [http://digilib.ittelkom.ac.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=805:metode-servqual&catid=25:industri&Itemid=14](http://digilib.ittelkom.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=805:metode-servqual&catid=25:industri&Itemid=14), diakses tanggal 19 Januari 2012.
- [4]. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/07/kualitas-layanan-service-quality-dan.html>, diakses tanggal 9 Januari 2012.
- [5]. Nur Nasution, “*Manajemen Mutu Terpadu*”, Edisi kedua, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- [6]. Dodik Frendo Nurdiyanto, “*Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket*”, <http://etd.eprints.ums.ac.id/1632/1/D600020005.pdf>, diakses tanggal 12 Januari 2012.
- [7]. Hot Pangihutan, “*Peningkatan Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia dengan Metode Servqual dan QFD*”, [http://dewey.petra.ac.id/jiunkpe\\_dg\\_5237.html](http://dewey.petra.ac.id/jiunkpe_dg_5237.html), diakses tanggal 12 Desember 2011.
- [8]. Frida Sandia Puspita, “*Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel dengan Metode Servqual dan QFD (Studi kasus di Shop And Drive Astra Otoparts CV. Fastlube Mas)*” <http://eprints.upnjatim.ac.id/646/>, diakses tanggal 12 Januari 2012.
- [9]. Djoko Sasongko, “*Definisi Kualitas*”. <http://djoko-sasongko.blogspot.com/2008/12/definisi-kualitas.html>, diakses tanggal 9 Januari 2012.
- [10]. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, “*Total Quality Management*,” ANDI, Yogyakarta, 1995.