



## PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA KOPERASI MAHASISWA UNIROW TUBAN

Ahmad Yunus Rathomi<sup>1</sup>, Nazilatul Fatihah<sup>2</sup>, Aprilia Wulandari<sup>3</sup>, kresna oktafianto<sup>4</sup>, Ahmad Zaenal Arifin<sup>5</sup>  
Program Studi Matematika Universitas PGRI Ronggolawe Tuban<sup>1,2,3,4,5</sup>  
*kresnaoktafianto@unirow.ac.id*

**Abstrak**– KOPMA (Koperasi Mahasiswa) Unirow Tuban merupakan salah satu koperasi serba usaha yang menyediakan sarana dan prasarana kebutuhan para mahasiswa. Dosen, dan karyawan Unirow. Kopma Unirow berdiri di kampus Universitas PGRI Ronggolawe Tuban. Unit usaha lain mulai bertambah dilingkungan kampus menjadikan persaingan menjadi semakin ketat sehingga mengakibatkan target pertumbuhan konsumen tidak tercapai serta terdapat penurunan pada mitra pembiayaan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini membahas penerapan *Quality Function Deployment* (QFD), yang bertujuan untuk menentukan kebutuhan pelanggan sehingga setiap area fungsional dan level organisasi dapat bertindak terhadap layanan fungsional yang ada. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey dengan kuesioner terhadap anggota KOPMA dan non-anggota di lingkungan kampus Unirow Tuban sebagai responden. Berdasarkan metode aksidental sampling. Studi ini menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menganalisis data. Penelitian ini menunjukkan urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus diutamakan dalam peningkatan layanan yaitu persyaratan pelanggan. Penelitian ini juga menunjukkan urutan atribut teknik dari KOPMA Unirow Tuban dalam rangka untuk memuaskan pelanggan yaitu atribut teknik pengarah rutin untuk pelayanan prima yang didapat dari perhitungan bobot absolut maupun bobot relatif.

**Kata Kunci** – Pelayanan Koperasi, metode QFD, persyaratan pelanggan, Atribut teknis.

### I. PENDAHULUAN

Bidang Penelitian :  
Tanggal Masuk: 14-09-2020; Revisi: 21-09-2020  
Diterima: 28-09-2020

Koperasi mahasiswa (KOPMA) mempunyai peran penting bagi mahasiswa, baik bagi anggota maupun non anggota. Manfaat koperasi bagi non anggota antara lain mempermudah mahasiswa mendapatkan barang-barang yang diperlukan selama berada di lingkungan kampus, tanpa perlu jauh-jauh keluar kampus karena barang yang mereka butuhkan telah tersedia dikoperasi. Sedangkan peranan koperasi bagi anggotanya antara lain, anggota dapat belajar tentang banyak hal di koperasi, bagaimana cara berorganisasi, memahami dunia SDM/ HRD, prosedur pencatatan akuntansi dan manajemen keuangan, manajemen usaha, administrasi, kepemimpinan/ manajerial, komunikasi, bagaimana bekerjasama dengan orang lain, membangun jaringan dan masih banyak hal lain yang dapat dipelajari dikoperasi. Anggota juga dapat mengaplikasikan ilmu yang mereka peroleh di bangku kuliah dengan berkoperasi. Koperasi berbeda dengan organisasi-organisasi lain yang ada di kampus. Koperasi lebih bersifat riil dan aplikatif, semua hal yang dijalankan ada hasil dan bukti secara nyata.

Tujuan utama dari koperasi adalah mensejahterakan anggotanya, bukan meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Jika demikian yang terjadi, maka hal inilah yang dinamakan “Koperasi yang di Kapitalisasi”. Dalam berkoperasi, seharusnya tidak ada orang yang mempunyai kepentingan pribadi dikoperasi. Anggota saling bekerjasama, bergotong-royong untuk memajukan koperasi tentunya sesuai dengan job description masing-masing anggota dari

kerjasama inilah yang nantinya akan memunculkan rasa memiliki terhadap koperasi dan rasa kekeluargaan yang semakin erat ibarat “buih dan lautan” yang tak terpisahkan. Dalam berorganisasi pasti akan muncul suatu konflik. Dan itu adalah hal yang wajar, karena pemikiran setiap orang tentunya berbeda-beda. Disinilah lahan kita untuk belajar bagaimana mengelola suatu konflik. Bagaimana agar konflik tersebut menjadi membangun, bukan merusak, tentunya dengan mengambil keputusan yang adil dan bijaksana, berfikir dewasa, tidak egois, dan mau menerima hasil keputusan bersama dengan lapang dada. Meletakkan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Mahasiswa Universitas Ronggolawe Tuban (KOPMA UNIROW TUBAN). Survei dilakukan terhadap konsumen anggota KOPMA UNIROW dan konsumen bukan anggota. Adapaun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kebersihan, keramahan layanan, kecepatan layanan, kerapian dan kenyamanan ruangan, daya tanggap yang baik saat menghadapi keluhan pelanggan, kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan, pelayanan yang adil. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan angket pada pelanggan serta pengumpulan suara konsumen, penyusunan Rumah Kualitas (*House Of Quality*), dan metode analisis QFD.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kopma unirow Tuban berdiri pada tahun 90.an dan sudah berbadan hukum. Pada tahun 2006 Kopma Unirow melakukan usaha di bidang pertokoan, rental dan fotocopy, untuk bisa memnuhi kebutuhan seluruh kalangan di Universitas PGRI Ronggolawe Tuban. Usaha Kopma Unirow belum mampu berkembang dengan baik di tahun 2006 dan mulai berkembang pesat pada tahun 2008, karena mampu bekerjasama beberapa industri makanan dan minuman yang ada di wilayah

Jawa Timur dan sekitarnya. Penerapan metode QFD dilaksanakan untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan dan meningkatkan mutu bagi pelanggan. Berdasarkan hal tersebut angket disebarakan terhadap 40 responden menunjukkan semua atribut *Importance to Customer* valid, begitu juga hasil uji metode ini murni dari anggota dan non anggota Kopma Unirow Tuban.

### Matriks Perencanaan (Planning Matriks)

#### Tingkat Kepentingan Pelanggan

Tingkat kepuasan digunakan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Perhitungan tingkat kepentingan dengan melihat nilai banyak yang paling banyak muncul.

#### Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil perhitungan ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan jasa dapat memuaskan pelanggan.

Berdasarkan analisis dapat diketahui bahwa selama ini pelayanan jasa pada pelanggan koperasi ada beberapa kebutuhan yang perlu diperbaiki, nilai tertinggi adalah kebutuhan Keramahan karyawan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,9 dari 40 responden.

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan atau elemen dalam koperasi memiliki keramahan dan komunikasi yang baik setiap melayani pelanggan.

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan**

No	Kebutuhan Pelanggan	Tingkat Kepuasan
1	Murah	3,15
2	Kebersihan	3,55
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	3,55
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	3,45

5	Keramahan karyawan kepada pembeli	3,9
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	3.45

$$\text{Presentase Tingkat Kepentingan (\%)} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\sum \text{Tingkat Kepuasan}} \times 100$$

No	Kebutuhan Pelanggan		%
1	Murah	$\frac{126}{21,05} \times 100$	14,9%
2	Kebersihan	$\frac{142}{21,05} \times 100$	16,9%
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$\frac{142}{21,05} \times 100$	16,9%
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	$\frac{138}{21,05} \times 100$	16,4%
5	Keramahan karyawan kepada pembeli	$\frac{156}{21,05} \times 100$	18,5%
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$\frac{138}{21,05} \times 100$	16,4%
Jumlah			100%

### Nilai Goal

Penentuan nilai goal dilakukan dengan wawancara dengan ketua kopma UNIROW Tuban. Ketua Kopma memberikan nilai 4, itu dilihat dari menganalisis dengan membandingkan tingkat kebutuhan Pelanggan dan tingkat kepentingan Pelanggan

### Rasio Perbaikan

Rasio Perbaikan digunakan untuk menunjukkan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan.

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Goal Target}}{\text{Tingkat Kepuasan}}$$

Hasil dari perhitungan analisis diperoleh untuk nilai tertinggi adalah murah dengan nilai 1, 3. Hal ini menunjukan perbaikan yang perlu dipenuhi adalah murah. Sedangkan nilai terendah dengan nilai 1 adalah keramahan kariyawan kepada pelanggan.

**Tabel 2. Rasio Perbaikan**

No	Kebutuhan Pelanggan		Rasio Perbaikan
1	Murah	$\frac{4}{3,15}$	1,3
2	Kebersihan	$\frac{4}{3,55}$	1,1
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$\frac{4}{3,55}$	1,1
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	$\frac{4}{3,45}$	1,2
5	Keramahan karyawan kepada pembeli	$\frac{4}{3,9}$	1
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$\frac{4}{3,45}$	1,2

### Sales Point

*Sales point* adalah besarnya nilai jual suatu produk atau nilai konsumsi suatu pelanggan pada rencana pengembangan sekolah yang

dibutuhkan atau yang diperlukan dalam peningkatan penjualan produk/peayanan. *Sales point* diperoleh dari diskusi dengan ketua Kopma dan anggota UNIROW Tuban.

**Tabel 3. Sales Point**

Nilai	Arti
1	Tidak ada <i>Sales point</i>
1,2	<i>Sales point</i> sedang
1,5	<i>Sales point</i> kuat

### Raw Weight and Normalized Raw Weight

*Raw Weight* bertujuan untuk mengetahui bobot setiap kebutuhan, nilai yang tertinggi sebagai salah satu langkah perbaikan. Hasil analisis *Raw Weight* nilai tertinggi adalah 6,210 pada kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan.

Lihat tabel 4. *Normalized Raw Weight* bertujuan mengetahui presentase bobot dari semua kebutuhan. *Normalized Raw Weight* ini dibutuhkan untuk menentukan nilai *Contributions*.

*Contributions* digunakan sebagai penentuan nilai prioritas teknik.

$$\text{Contributions} = \sum[(\text{Relationship}) \times (\text{Normalized Raw Weight})]$$

**Tabel 4. Raw Weight**

$$\text{Raw weight} = \text{Tingkat Kepuasan} \times \text{Rasio Perbaikan} \times \text{Titik Jual}$$

No	Kebutuhan Pelanggan		Raw weight
1	Murah	$3,15 \times 1,3 \times 1,2$	4,914
2	Kebersihan	$3,55 \times 1,1 \times 1,5$	5,857
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$3,55 \times 1,1 \times 1,2$	4,686
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	$3,45 \times 1,2 \times 1,5$	6,210

5	Keramahan karyawan kepada pembeli	$3,9 \times 1 \times 1,5$	5,850
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$3,45 \times 1,2 \times 1,2$	4,968
Jumlah			32,485

**Tabel 5. Normalized Raw Weight**

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}}$$

No	Kebutuhan Pelanggan		Normalized Raw weight
1	Murah	$\frac{4,914}{32,485}$	0,151
2	Kebersihan	$\frac{5,857}{32,485}$	0,1803
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$\frac{4,686}{32,485}$	0,144
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	$\frac{6,210}{32,485}$	0,191
5	Keramahan karyawan kepada pembeli	$\frac{5,850}{32,485}$	0,1801
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$\frac{4,968}{32,485}$	0,153

**Tabel 6. Relationship**

Nilai Hubungan (keterkaitan)

Δ = Ada Hubungan

∇ = Hubungannya Sedang

⊖ = Sangat Kuat Hubungannya

No	Kebutuhan Pelanggan	Nilai Hubungan				Jumlah
		Distributor	Kenyamanan	Penyesuaian Harga	Pelatihan Karyawan	
1	Murah	Δ	▽	⊖	▽	16
2	Kebersihan	▽	⊖	▽	▽	18
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	⊖	⊖	▽	▽	12
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	⊖	⊖	▽	▽	24
5	Keramahan karyawan kepada pembeli	⊖	⊖	▽	▽	24
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	⊖	⊖	▽	▽	24

**Tabel 7. Contribution**

No	Kebutuhan Pelanggan		Contribution
1	Murah	16 × 0,151	2,416
2	Kebersihan	18 × 0,1803	3,2454
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	12 × 0,144	1,728
4	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	24 × 0,191	4,584
5	Keramahan karyawan kepada pembeli	24 × 0,1801	4,3224
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	24 × 0,153	3,672

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Metode *Quality Function Deloyment* (QFD) dapat menjelaskan hal-hal utama dalam kebutuhan pelayanan pelanggan antara lain :

1. Murah.
2. Kebersihan
3. Kelengkapan sarana dan prasarana
4. Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan
5. Keramahan karyawan pada pembeli
6. Kedisiplinan pada pembeli

Pada penelitian kali ini enam hal tersebut menjadi hal yang paling dibutuhkan dalam pelayanan pelanggan, atribut kebutuhan pelanggan tersebut harus mampu di tumbuh kembangkan agar mampu menghadapi

persaingan pasar di lingkungan kampus  
Unirow Tuban.

#### REFERENSI

- [1] Yani, Ahmad., 2013. *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa pada Koperasi Agroniaga Indonesia Syari'ah. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 3 No 01
- [2] Wicaksono, Adhitya W., 2013. Penerapan Meode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta, Skripsi
- [3] A. Z. Arifin, "Optimasi Pada Misil Menggunakan Bang-Bang Control Dan Ensamble Kalman Filter," *Technol. Sci. Eng. J.*, vol. 1, no. 2, 2017.
- [4] R. Awanda, K. Oktafianto, A. Z. Arifin, and N. Fatihah, "Simulasi Sebaran Abu Pabrik Kapur Menggunakan Metode Beda Hingga," *Zeta-Math J.*, vol. 4, no. 2, pp. 34–39, 2019.
- [5] K. Oktafianto et al., "Pengembangan Desain Pembelajaran Basic Mathematic dengan Metode Estafet Kartu," *Abdimas Univers.*, vol. 1, no. 2, pp. 24–26, 2019.
- [6] A. Z. Arifin, "Pelatihan Pembuatan Ujian Berbasis Computer Base Test (Cbt) Bagi Guru Sma/Ma Dikabupaten Tuban," *Pros. SNasPPM*, vol. 4, no. 1, pp. 281–283, 2019.
- [7] A. Z. Arifin, K. Oktafianto, R. Awanda, and N. Fatihah, "Sebaran Debu Jubung Pabrik Kapur dengan Gaussian Plume," *MathVisioN*, vol. 1, no. 02, pp. 79–82, 2019.