

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan

Pengertian perpustakaan menurut kamus besar bahasa Indonesia dan para ahli, adalah sebagai berikut

1. Menurut Kamus besar bahasa Indonesia
 - Tempat, gedung ,ruangan yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya
 - Koleksi buku, majalah, dan bahan keperpustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan

2. Perpustakaan Menurut UU NO 43. Tahun 2007
Pasal 1

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian , pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka

3. Menurut Ibnu Ahmad Saleh

Perpustakaan adalah tempat pengumpulan pustaka atau kumpulan pustaka yang diatur dan disusun dengan sistem tertentu, sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat

4. Menurut C. Larasati m ilburga dkk.,

Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk dipergunakan secara berkesinambungan oleh pemakainya sebagai sumber informasi

5. Syihabuddin Qalyubi (2007: 10), menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) yang

bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya

2.2 Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan. Secara umum tugas layanan perpustakaan adalah memberikan pelayanan, bimbingan, arahan agar para pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan semaksimal mungkin dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna (Eina, Lisbeth dan Arrazi 2017).

Pentingnya sebuah pelayanan ini tentu akan berdampak positif terhadap pengunjung dengan kata lain, terpenuhi kebutuhan dan kephahaman pengguna terhadap sistem ataupun tatacara mengakses apa yang ada pada perpustakaan. Sedangkan pengelolaan setidaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Pelanggan bukan hanya semata-mata membeli barang atau jasa, namun mereka membeli manfaat yang di berikan oleh barang dan jasa yang bersangkutan. Mereka membeli penawaran yang terdiri atas barang, layanan, informasi, perhatian personal, dan komponen lainnya. Penawaran semacam ini mencerminkan layanan bagi pelanggan dan *customer-perceived service* tersebut memberikan nilai tambah bagi setiap pelanggan. Dengan demikian, setiap jasa selalu menawarkan pelayanan bagi pelanggan, terlepas dari hal apa pun bentuk layanan jasa yang di berikan.

b. Aspek Layanan Perpustakaan

Layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas sehingga diharapkan para pengguna merasa puas. Karakteristik

layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa aspek Koleksi, merupakan semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi yang pertama adalah kuantitas yakni berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Sedangkan karakteristik yang kedua yakni kualitas dalam hal ini berkaitan dengan mutu, kemutakhiran dan kelengkapan koleksi pustaka yang tersedia di perpustakaan. Fasilitas, adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlegakapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya).

Karakteristik fasilitas yang baik adalah;

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

Sumber daya manusia, dimaksud dalam hal ini adalah petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah:

- a. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b. Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan. Layanan. Sebuah layanan yang baik dapat dilihat dari kedisiplinan waktu dalam pelayanan, sedikitnya kekeliruan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, dan jumlah petugas serta berbagai fasilitas yang tersedia.

c. Jenis Layanan Perpustakaan Secara umum layanan perpustakaan terbagi dari beberapa jenis layanan. Jenis layanan perpustakaan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Pengertian layanan adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi (Nani Kurniasih 2018). Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan. Menurut (Nani Kurniasih 2018) bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini:

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
2. Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
3. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
4. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda
5. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
6. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
7. Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman

Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tendon penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman

b) Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris “*to refer*” menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan (Nani Kurniasih, 2018). Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Definisi buku referensi menurut (Nani Kurniasih 2018) adalah buku yang isi dan penyajiannya dapat digunakan untuk memperoleh informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya secara dalam dan luas. Maka koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca di tempat.

c) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan. Layanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan termasuk di dalamnya perpustakaan sekolah pada dasarnya menimbulkan perbedaan sikap di kalangan pemustaka. Sikap merupakan suatu pernyataan dalam bentuk positif maupun negatif seseorang terhadap suatu objek.

2.3. Manajemen Perpustakaan

Manajemen perpustakaan yang ada pada dasarnya adalah proses mengoptimalkan kontribusi manusia, material dan anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan. Kemudian dalam pengertian lain disebutkan bahwa manajemen perpustakaan adalah proses pengelolaan perpustakaan dengan didasarkan pada prinsip-prinsip dan teori-teori manajemen. Pada hakekatnya manajemen adalah suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, melalui kerja orang-orang lain. Secara lebih terperinci dapat dinyatakan, bahwa manajemen meliputi perancangan dan sifat-sifat usaha kelompok dalam rangka untuk mencapai tujuan, tetapi dengan penggunaan modal berupa, waktu, uang, material dan juga hambatan yang dijumpai, seminim mungkin. Dengan kata lain konsep dasar manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian suatu aktivitas yang bertujuan untuk mengalokasikan sumber daya sehingga mempunyai nilai tambah. Di lingkungan universitas, misalnya kita saksikan bahwa manajemen lebih memusatkan perhatian kepada upaya penggerakan dan pemberdayaan sumber daya manusia (*human resources empowering and motivating*), sedangkan administrasi lebih terfokus kepada pelaksanaan aspek-aspek substantif seperti kurikulum, perlengkapan, keuangan sekolah, dan aktivitas rutin (M.Reza Rokan, 2017).

Jadi manajemen dapat diartikan sebagai tindakan untuk mencapai tujuan melalui usaha-usaha orang lain. Dalam kaitannya dengan perpustakaan, manajemen perpustakaan pada dasarnya adalah proses mengoptimalkan kontribusi manusia, material, anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan. Karena perpustakaan sebagai sub sistem dari sebuah organisasi, dalam hal ini yaitu universitas, tentunya tujuan perpustakaan harus lebih dulu didefinisikan secara jelas. Dari manajemen dapat dilakukan dalam bentuk program yang akan dilaksanakan beserta sasaran yang konkret dan operasional. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka kegiatan manajemen perpustakaan dapat dilaksanakan atau direalisasikan. Dari pengertian diatas

jelaslah bahwa manajemen perpustakaan merupakan suatu proses pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia (pustakawan) dalam rangka mencapai tujuan perpustakaan yang didasarkan pada prinsip - prinsip organisasi perpustakaan dan teori-teori yang ada dalam perpustakaan.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika perpustakaan merasakan output atau hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau melebihi harapan pelanggan. Semua usaha dalam manajemen, pada dasarnya mempunyai satu tujuan , yaitu memuaskan pelanggan.(Hari Purnomo, 2004 :283). Disebutkan diatas bahwa pelanggan adalah mereka yang dapat menentukan kualitas. Untuk mengetahui apakah layanan yang dihasilkan perpustakaan dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pelanggan, perlu dilakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa metode atau cara untuk melakukan pemantauan atau pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, antara lain sebagai berikut:

1. Kotak Saran

Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan-keluhan dan saran-saran untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini perpustakaan dapat menyediakan kotak saran, yaitu

2. Survey kepuasan pelanggan.

Dengan melakukan penelitian atau (*riset*), penyebaran kuesioner, wawancara langsung untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan tentang kualitas layanan.

2.4.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan

Untuk identifikasi kebutuhan pelanggan diperlukan komunikasi yang baik, jika kebutuhan pelanggan tersebut tidak teridentifikasi dengan baik, maka perpustakaan akan di tinggalkan oleh penggunanya. Begitu pulang

dengan mengidentifikasi kebutuhan internal dilingkungan perpustakaan diperlukan komunikasi antar karyawan yang saling terkait baik secara individu maupun sebagai unit. Dengan demikian komunikasi mencakup pelanggan internal dan eksternal (Hari Purnomo, 2004 :284). Tujuan melibatkan pelanggan dalam proses peningkatan pelayanan adalah bukan hanya sekedar memenuhi harapan pelanggan namun lebih dari itu memberi kepuasan melebihi yang mereka harapkan. Informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan atas layanan yang di hasilkan, pemahaman tentang perilaku konsumen harus dikumpulkan dan diidentifikasi dengan jelas. Untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan perlu di perhatikan langkah-langkah berikut ini :

- a. Memperkirakan hasil
- b. Mengumpulkan informasi
- c. Menganalisis hasil
- d. Memeriksa validasi
- e. Mengambil tindakan

2.5 *Quality Function Deployment (QFD)*

2.5.1 pengertian QFD

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan produk untuk menentukan secara jelas keinginan dan kebutuhan konsumen dan kemudian melakukan evaluasi secara sistematis tentang kemampuan menghasilkan produk atau jasa untuk memuaskan konsumen (Hari Purnomo 2004 :285). Tujuan dikembangkannya konsep QFD adalah untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang telah dihasilkan perusahaan memberikan kepuasan bagi pelanggan, dengan jalan memperbaiki tingkat kualitas dan kesesuaian maksimal pada setiap tahap pengembangan produk. Karena dasarnya suatu produk yang telah dihasilkan dengan sempurna bukan berarti telah memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Hal terpenting adalah apakah pelanggan tersebut membutuhkan produk sesuai dengan keinginannya.

2.5.2 Manfaat QFD

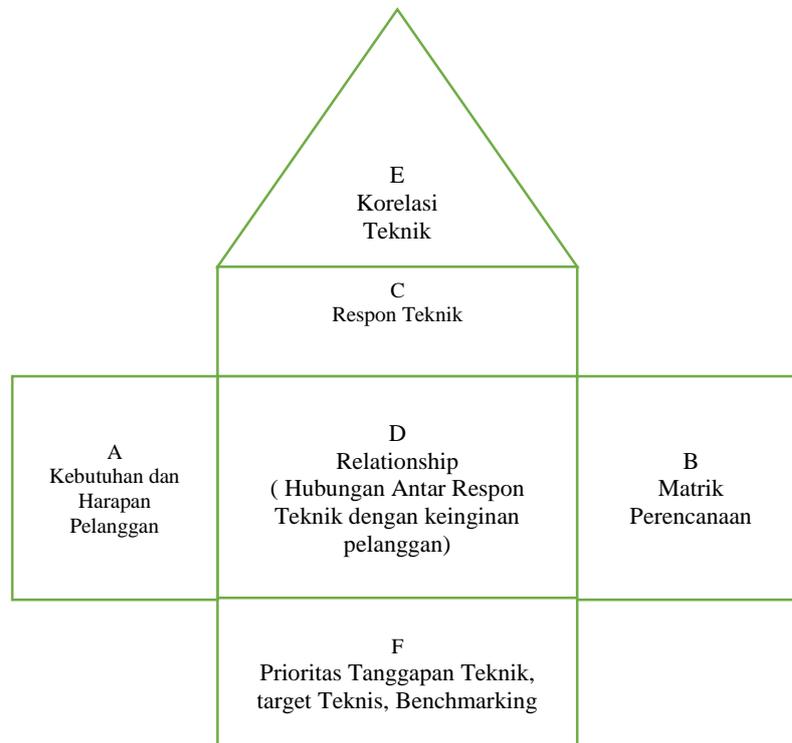
Manfaat dari *Quality Function Deployment* antara lain sebagai berikut:

- a. Fokus pada pelanggan
QFD memerlukan masukan dan umpan balik dari pelanggan. Informasi berupa masukan dan umpan balik tersebut merupakan persyaratan pelanggan yang spesifik. Dari informasi ini dapat diketahui seberapa jauh perusahaan telah memenuhi kebutuhan pesaingnya, begitu pula informasi mengenai perusahaan pesaingnya.
- b. Efisien Waktu
Dengan teridentifikasinya persyaratan pelanggan QFD dapat mengurangi waktu dalam pengembangan produk.
- c. Berorientasi *Teamwork* (kerja sama tim)
Karena keputusan dalam proses berdasarkan keputusan dan melalui diskusi, maka setiap individu memahami posisi di dalam tim, hal itu dapat memperkuat kerja sama tim.
- d. Berorientasi pada dokumentasi
Dokumen mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses dan perbandingan persyaratan pelanggan merupakan hasil dari QFD, dokumen dapat berubah setiap ada informasi baru.

2.5.3 Matriks *House of Quality*

Metode QFD adalah prosedur yang sistematis untuk melukiskan keinginan pelanggan dan menginterpretasikannya dalam hal kekhususan produk dan karakteristik proses. Dalam QFD, suatu matriks yang saling berhubungan dikembangkan untuk menetapkan hubungan antara keinginan pelanggan. *Matriks House of Quality* atau Rumah kualitas merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan

produk atau jasa. Rumah kualitas bagian dari proses QFD yang menggunakan sebuah matriks perencanaan untuk menghubungkan “keinginan” pelanggan dengan “bagaimana” perusahaan melakukan sesuatu untuk memenuhi “keinginan” tersebut. Harus dicatat bahwa QFD dapat diterapkan untuk menganalisis pelayanan jasa seperti halnya perencanaan dan pabrikan suatu produk. Dan banyaknya matriks digunakan untuk menganalisa bisa sedikit (1) atau banyak tergantung kebutuhan. Pada sisi tangan kiri (bagian 1), terdiri dari daftar input yang berisi keinginan dari konsumen. Masukan diterjemahkan ke dalam output yang teknis, yang dimasukkan di bagian 2 dari matriks itu. Output dari matriks 2 menjadi input untuk matriks bagian 3. Proses dalam QFD dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matrik yang disebut *The House Of Quality* (Sari, Nurfathyah, 2018). Matrik yang disebut *House Of Quality* secara umum dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 *House Of Quality*

Sumber : Sari Nurfathyah (2018)

Keterangan dari tiap bagian adalah sebagai berikut:

- **Bagian A**
Berisi data atau informasi yang diperoleh dari hasil penelitian tentang kebutuhan dan keinginan konsumen.
- **Bagian B**
Berisi tiga jenis data, pertama tingkat kepentingan keinginan konsumen, kedua data tingkat kinerja produk atau jasa perusahaan dan produk pesaing, ketiga tujuan strategis (nilai target) untuk produk dan jasa. Keempat, diukur besarnya rasio perbaikan (improvement). Kelima, sales point, keenam, menetapkan bobot (*weight*) dari setiap atribut jasa. Dan yang terakhir adalah dengan melakukan normalisasi terhadap bobot.
- **Bagian C**
Berisi respon teknis untuk produk atau jasa baru yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai keinginan konsumen (matriks A)
- **Bagian D**
Berisi penilaian manajemen mengenai kekuatan hubungan antara elemen-elemen yang terdapat pada bagian respon teknis (matriks C) terhadap kebutuhan konsumen (matriks A) yang dipengaruhinya. Kekuatan hubungan dinyatakan dengan menggunakan simbol tertentu.

Hubungan	Simbol	Nilai
Tidak Ada Hubungan		0
Lemah		1
Moderal		3
Kuat		9

Tabel 2.1 Simbol dan Nilai Matrik

- Bagian E
Menunjukkan korelasi antar respon teknis yang satu dengan respon teknis yang lain yang terdapat dalam matriks C. Korelasi antara kedua respon teknis tersebut ditunjukkan dengan menggunakan simbol-simbol tertentu
- Bagian F
Berisi tiga jenis data, yaitu:
 - a. Urutan prioritas respon teknis
 - b. Informasi hasil perbandingan kinerja persyaratan teknis produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan terhadap kinerja produk pesaing
 - c. Target kinerja persyaratan teknis produk atau jasa yang baru dikembangkan

2.5.4. Tahapan-tahapan Implementasi *Quality Function Deployment*

Tahapan-tahapan pengimplementasian *Quality Function Deployment* (QFD) secara umum ada tiga fase:

1. Fase pengumpulan suara konsumen (*Voice of Customer*)
2. Fase penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*)
3. Fase Analisa dan Interpretasi

Penjelasan dari ketiga fase dalam pengimplementasian QFD adalah:

- 1) Fase pertama (Mengumpulkan Suara Konsumen (*Voice of Customer*))

Prosedur umum dalam pengumpulan dalam mengumpulkan suara konsumen adalah:

- a. Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan konsumen (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap konsumen.
- b. Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut.

- 2) Fase Kedua (Menyusun Rumah Kualitas/ *House of Quality* langkah-langkah dalam pembuatan rumah kualitas meliputi:

- a) Pembuatan Matrik Keinginan Konsumen

Tahapan ini meliputi:

1. Menentukan konsumen
2. Mengumpulkan data keinginan konsumen
3. Pembuatan Matrik Perencanaan

Tahapan ini meliputi:

- a. Mengukur keinginan konsumen.
- b. Menetapkan performansi konsumen.

Beberapa kolom dalam matrik perencanaan:

- a. *Importance to customer* Tempat untuk menyatakan seberapa penting tiap keinginan bagi konsumen
- b. *Relative Importance* Merefleksi suatu keinginan beberapa kali lebih penting dibandingkan dengan keinginan lainya bagi konsumen.
- c. *Ordinal Importance* Tingkat kepercayaan ini meminta responden untuk mengurutkan data, sehingga kepuasan akan lebih konsisten
- d. *Customer Satisfaction Performance* Merupakan persepsi konsumen terhadap seberapa baik produk atau jasa yang ada saat ini dalam memuaskan konsumen.
- e. *Competitive Satisfaction Performance* Merupakan persepsi konsumen terhadap seberapa baik produk atau jasa pesaing dapat memuaskan konsumen
- f. *Goal and Improvement Ratio* Dibuat untuk memutuskan level dari customer performance yang ingin dicapai dalam memenuhi keinginan konsumen
- g. *Sales Point* Berisikan informasi tentang kemampuan dalam menjual produk atau jasa, didasarkan pada seberapa baik tiap keinginan konsumen dapat dipenuhi.
- h. *Raw Weight* Memodelkan kepentingan keseluruhan bagi tim dari tiap kepentingan konsumen, rasio perbaikan, dan sales point

b) Pembuatan Parameter Teknik

Tahapan ini merupakan tahapan pemunculan karakteristik kualitas pengganti. Pada tahapan ini dilakukan transformasi dari keinginan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi keinginan konsumen.

c) Menentukan Hubungan Parameter Teknik dengan Keinginan Konsumen Tahapan ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan keinginan konsumen. Hubungan antara keduanya bisa berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, dan lemah.

d) Korelasi Teknis Tahapan ini menggambarkan hubungan dan ketergantungan antar respon teknis. Sehingga bisa dilihat apakah suatu respon teknis yang satu mempengaruhi respon teknis yang lain.

e) Benchmarking dan Penetapan Target Tahapan ini dilakukan analisa perbandingan antara performansi dari pesaing dengan perusahaan. Sehingga dapat diketahui tingkat pesaing yang terjadi.

3) Fase Ketiga (Analisa dan Intepretasi)

Merupakan analisa dari tahapan-tahapan diatas. Selain ketiga tahapan diatas, ada tahapan yang pertama kali dilakukan yaitu tahapan perencanaan dan persiapan (fase 0/ prafase). Adapun tahapan ini antara lain:

a. Menyiapkan dukungan organisasional, meliputi dukungan dari pihak manajemen, dukungan funfsional dan dukungan teknis QFD.

b. Menentukan tujuan ataupun keuntungan yang diharapkan dari kegiatan QFD.

c. Menentukan siapa pelanggan. Karena dalam proses QFD penilaian banyak dilakukan oleh pelanggan.

2.5.5 Alat atau Piranti QFD

Alat atau piranti yang digunakan dalam QFD adalah diagram gabungan, diagram antar hubungan, diagram pohon keputusan dan diagram matriks.

1. Diagram Gabungan (*Afinity*)

Diagram ini digunakan untuk mempromosikan pemikiran kreatif serta dapat merincikan hambatan-hambatan dari kegagalan masa lampau yang merupakan unsur penting dalam mencapai perbaikan terus-menerus. Diagram ini memberikan struktur kepada proses kreatif dengan mengorganisir gagasan yang memungkinkan untuk dibahas, diperbaiki, dan diintegrasikan dalam para anggota tim. Diagram ini paling tepat digunakan apabila kondisi seperti berikut.

- a. Isu yang dihadapi begitu rumit dan fakta yang diketahui tidak terorganisir sehingga orang tidak bisa bergerak leluasa.
- b. Untuk membangkitkan proses pemikiran, mendapatkan paradigma yang lama dan membuang beban mental berhubungan dengan pemecahan masa lalu yang gagal.
- c. Untuk membentuk konsensus guna mendapatkan jalan keluar yang di usulkan.

Contoh diagram ini mengenai survei kelompok fokus seperti berikut

Anggota fokus Kelompok	Angka /pringkat kriteria					Skor Total
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

Tabel 2.2 Diagram Gabungan

Angka skor keteria

1 = Membaca ciri

2 = Kuanitas ilustrasi

3 = Kualitas ilustrasi

4 + Format bab

5 + Ciri pedagogi

2. Diagram Antarhubungan

Diagram ini digunakan untuk logis proses pengidentifikasian hubungan antara berbagai yang dicatat dalam diagram afinitas. Diagram ini disebut juga Diagram Sebab-Akibat atau *fishbone Diagram*

3. Diagram Pohon keputusan

Decision tree diagram adalah piranti yang lazim digunakan untuk menghunungkan antara tujuan dengan tugas yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut .Diagram ini berbentuk seperti bagian organisasi yang digulingkan. *Decision tree diagam* merupakan piranti yang berguna sabagai manager menengah untuk membuat rencana perbaikan proses berdasarkan *input* dari pelanggan(M.Nur Nasution, 2015:146)

4. Diagram Matriks

Diagram ini adalah alat QFD yang paling luas digunakan yang dapat membantu untuk mengidentifikasikan dengan cara grafik menampilkan koneksi diantara tanggung jawab, tugas, fungsi dan lain-lain. Ada beberapa jenis diagram matriks; format yang paling luas digunakan adalah matriks L pada gambar 2.2. Masing-masing interaksi antara unsur-unsur horizontal dan vertikal diberi kode, seperti angka, surat atau simbol grafik. Contoh diagram matrik dibawah ini adalah perbaikan penjualan yang rendah.

Unit/Depertemen	Editoria	Art	Produksi
Tugas-Tugas	1		
Memproduksi gambar sistem CAD	-	1	2
Menyelesaikan gambar dengan ANSI	1	2	-
Menambahkan gambar berwarna	3	1	2
Menambahkan tujuan, ringkasan, dan istilah kunci	1	-	2
Memperbaiki registrasi pada gambar	-	2	1
Layar yang terang pada gambar	-	2	1
Menurunkan tingkat membaca	1	2	3
Menambahkan proyek rancangan	1	2	3

Tabel 3.3 Diagram Matriks

Keterangan

1. = Tanggung jawab utana
2. = Tanggung Jawab sekunder
3. = Tanggung jawab tersier

2.6 Penelitian Terdahulu

26.1 Everly Titaley , Sutriyono , Eko Marsyahyo (2015) dengan judul : “Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Pada Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire”

Penelitian untuk meneliti tingkat kepentingan Mahasiswa dan kinerja pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire sesuai dengann Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi. Terdapat 17 atribut jasa yang

diinginkan mahasiswa terdiri dari : Kebersihan dan kerapian Ruang Perpustakaan, Kelengkapan Buku, Kelengkapan koleksi Skripsi, Kelengkapan Koleksi Majalah, Kelengkapan koleksi jurnal, Kartu anggota yang memadai, Ruang baca yang nyaman, kecepatan memberikan pelayanan peminjaman/pengembalian, Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, Ketangggapan dalam memberikan pelayanan, Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap, kenyamanan dalam melakukan kegiatan dalam perpustakaan, ketersediaan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan, ketersediaan informasi di perpustakaan, Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran, Keramahan dalam memberikan pelayanan, Kesabaran dalam memberikan pelayanan. Dari penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada kinerja layanan perpustakaan Pusat Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire dengan prioritas pengembangan mengikuti prosedur kualitas hasil analisis QFD berdasarkan 5 urutan teratas prioritas kualitas terdiri dari Pendidikan dan pelatihan karyawan (16 %), Pengadaan bahan Pustaka (Buku, Majalah dll) (14 %), Penempatan informasi yang baik (11 %), Pemberian sanksi bagi karyawan yang tidak disiplin (10 %), Pengaturan kelembaban, udara dan sirkulasi cahaya (8 %)

2.6.2 Sari, Nurfathyah (2018) dengan judul : “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD):

Penelitian kali ini meneliti Atribut jasa apa saja yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan perpustakaan. Sejauh mana tingkat kepentingan pada atribut jasa yang diberikan perpustakaan pusat USU. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap atribut jasa yang telah diberikan perpustakaan USU

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari penelitian yang dilakukan didapat 22 atribut jasa yang diinginkan konsumen. Atribut jasa yang dianggap penting oleh konsumen Perpustakaan Pusat Universitas

Sumatera Utara dalam peringkat 10 besar dari 22 atribut berdasarkan tingkat kepentingan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Keamanan barang di loker (3,90).
2. Ruang parkir yang memadai dan aman (3,87).
3. Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (3,87).
4. Kelengkapan buku (3,83).
5. Kesabaran karyawan dalam memeberikan pelayanan (3,83).
6. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan (3,80).
7. Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen (3,80).
8. Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (3,80).
9. Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan (3,73).
10. Kemudahan penggunaan fasilitas internet (3,73).

b. Dari penelitian kepuasan konsumen pada kinerja Perpustakaan Pusat Universitas Sumatera Utara ditinjau dari sisi konsumen dalam peringkat 10 besar dari 22 atribut jasa adalah sebagai berikut:

1. Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi call number (3,67).
2. Keamanan barang di loker (3,67).
3. Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan (3,57).
4. Ruangan parkir yang memadai dan aman (3,57).
5. Ketersediaan buku terbitan terbaru (up to date) (3,53).
6. Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan (3,50).
7. Kemudahan penggunaan fasilitas internet (3,47).
8. Adanya penambahan komputer pencarian referensi buku (3,47).
9. Ketersediaan fasilitas untuk membaca buku seperti meja dan kursi yang memadai (3,47).
10. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan (3,43).

**2.5.3 Abdul Latif1 , Purnomo Eka Nursyam (2017) dengan judul :
“Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi
Industri (STTIND) Padang Dengan Metode *Quality Function Deployment*
(QFD)”**

Layanan di perpustakaan dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Dengan adanya fasilitas perpustakaan yang memadai seperti buku yang lengkap, tersusun rapi, ruangan yang bersih, tempat yang strategis dan adanya AC sehingga mahasiswa akan semakin termotivasi untuk semangat belajar. Penulis akan menganalisa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian terhadap kualitas layanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan jangka panjang dan untuk mempertahankan kepuasan mahasiswa Fakultas Sekolah Tinggi Teknologi Industri (STTIND) Padang.

Dari tujuan penelitian dan pengolahan data maka didapat kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan STTIND Padang masih rendah yaitu didapat dari 16 atribut yang mana dari 16 atribut yang diperoleh hasil derajat kepentingan yaitu 1,71.
2. Upaya yang harus direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dari tabel prioritas yaitu :
 - a. Meningkatkan kemampuan karyawan yaitu dengan nilai interaksi parameter teknik.
 - b. Meningkatkan jam kerja karyawan.
 - c. Meningkatkan keramahan karyawan.
 - d. Penambahan bahan pustaka (koleksi perpustakaan).
 - e. Pengecekan terhadap bahan pustaka di rak oleh karyawan.
 - f. Ruang yang lapang, tenang, kualitas udara dan pencahayaan yang baik.
 - g. Pelayanan cleaning service seluruh ruangan perpustakaan.

Tabel 2.3 Literatur Penelitian terdahulu

Penulis Tahun	Variabel Keputusan			Tipe Metode
	Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna	Mengidentifikasi keinginan pengguna	Target Desain	
Everly Titaley , Sutriyono , Eko Marsyahyo (2015)	√	√		<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>
Sari, Nurfathyah (2018)	√	√		<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>
Abdul Latif , Purnomo Eka Nursyam (2017)	√	√		<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>
USULAN	√	√	√	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>