



Usulan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Metode Quality Function Deployment (QFD)

^{1*}Ni Made Wiati, ²Dani Yuniawan, ³Vetty Kartikasari, ⁴Primahasmi Dalulia, ⁵Moch. Rofieq, ⁶Agus Yudi Asmoro, ⁷Dzulfikar Al Haq

^{1,2,3,4,5,6,7}Teknik Industri, Universitas Merdeka Malang

*Korespondensi Penulis, E-mail: nimade.wiati@unmer.ac.id

Abstract

Universitas Merdeka Malang's Employee Cooperative (Kopkar Unmer) has permanent members of all Lecturers, Employees and Cooperative Workers of the Universitas Merdeka Malang. Besides serving the needs of permanent members, Kopkar Unmer also serves the needs of thousands of students with several business units such as shops, savings and loans, photocopying, canteens and parking. With the large market potential that exists, Kopkar Unmer should continue to strive to improve service quality. Quality and appropriate services are needed by Kopkar Unmer to maintain customer satisfaction amidst intense competition in similar businesses around the Unmer campus. Based on the results of Real Work Practices at Kopkar Unmer for shop, savings and loan and photocopying business units, there are several service qualities that have very high gaps. If this is allowed then the longer the consumer satisfaction will be lower. For this reason, it is very important to conduct research to determine the appropriate Technical Response to be carried out in an effort to improve the quality of Unmer's Kopkar services. By using the Quality Function Deployment (QFD) approach, 10 priority Technical Responses were obtained, namely fast service response time, updating photocopiers, updating printing presses, conducting briefings before starting work, maintaining standard quality of goods, maximizing work time efficiency, changing layout in the shop and photocopy units, changes to the arrangement of stock items, tidying up unused items, adding jobdesk employees to each unit for a cleaning schedule.

Keywords: Employee, Service, Gap, Quality Function Deployment (QFD), Technical Response.

Abstrak

Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang (Kopkar Unmer) mempunyai anggota tetap seluruh Dosen, Karyawan dan Pekerja Koperasi Universitas Merdeka Malang. Disamping melayani kebutuhan anggota tetap, Kopkar Unmer juga melayani kebutuhan ribuan Mahasiswa dengan beberapa unit bidang usaha seperti pertokoan, simpan pinjam, fotocopy, kantin dan parkir. Dengan besarnya potensi market yang ada Kopkar Unmer hendaknya terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan. Layanan yang berkualitas dan tepat sangat dibutuhkan oleh Kopkar Unmer untuk menjaga kepuasan pelanggan ditengah ketatnya persaingan pada usaha sejenis disekitar kampus Unmer. Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata pada Kopkar Unmer untuk unit usaha pertokoan, simpan pinjam dan fotocopy terdapat beberapa kualitas layanan yang memiliki Gap sangat tinggi. Jika hal ini dibiarkan maka kepuasan konsumen semakin lama akan semakin rendah. Untuk itu sangat penting dilakukan penelitian untuk menentukan Respon Teknis yang tepat dilakukan dalam upaya meningkatkan mutu layanan Kopkar Unmer. Dengan menggunakan pendekatan metode Quality Function Deployment (QFD) diperoleh 10 Respon Teknis prioritas yaitu respon time pelayanan yang cepat, pembaruan mesin fotocopy, pembaruan mesin cetak print, melakukan briefing sebelum memulai kerja, menjaga standart kualitas barang, memaksimalkan efisiensi waktu kerja, perubahan tata letak di unit pertokoan dan fotocopy, perubahan penataan pada stok barang, merapikan barang yang sudah tidak terpakai, menambahkan jobdesk karyawan pada tiap unit untuk jadwal berbenah.

Kata Kunci : Koperasi Karyawan, Layanan, Gap, Quality Function Deployment (QFD), Respon Teknis.

1. Pendahuluan

Pada era industri 4.0 persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut setiap Koperasi atau penyedia jasa sangat perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggota maupun pelanggannya. Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang (Kopkar Unmer) merupakan Koperasi yang beranggotakan Dosen, Karyawan dan pekerja Koperasi yang bekerja di Universitas Merdeka Malang. Koperasi tersebut memiliki berbagai jenis layanan



yaitu: unit pertokoan, unit simpan pinjam, unit fotocopy, unit kantin dan unit parkir. Pelanggan Kopkar Unmer adalah anggota tetap dan ribuan mahasiswa Universitas Merdeka Malang. Ini merupakan potensi pasar yang sangat besar sehingga Kopkar Unmer sangat perlu menjaga kepuasan para pelanggannya.

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang sudah dilakukan terdapat beberapa kualitas layanan yang memiliki Gap sangat tinggi sehingga perlu ditingkatkan oleh Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang [1]. Data-data tersebut selanjutnya dipergunakan sebagai rujukan untuk penelitian ini.

Nilai Gap yang muncul diakibatkan karena adanya perbedaan antara persepsi pelanggan (*Customer Perception*) dengan harapan pelanggan (*Customer Expectation*) terhadap jenis layanan tertentu dari Kopkar Unmer. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini bisa menyebabkan tidak tercapainya kepuasan pelanggan dan turunnya kinerja Kopkar Unmer. Apalagi saat ini disekitar kampus Unmer Malang terdapat banyak unit usaha sejenis yang berlomba untuk memberikan layanan memuaskan ke pelanggannya. Jika ingin memenangkan persaingan ini maka Kopkar Unmer perlu untuk mengetahui Respon Teknis apa yang harus dan tepat dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas telah dilakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan metode Quality Function Deploymen (QFD) untuk menentukan langkah langkah berupa respon teknis yang mampu meningkatkan kualitas layanan Kopkar Unmer.

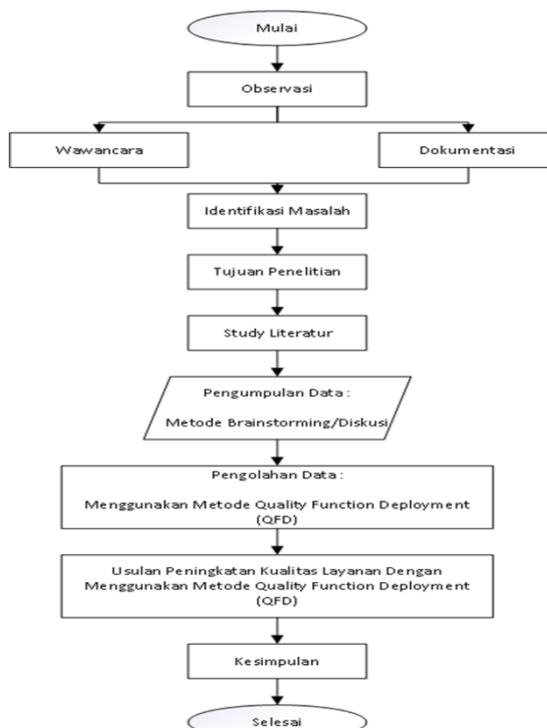
(Besterfield & Dale, 2003) Quality Function Deployment atau QFD didefinisikan, "Quality Function Deployment merupakan alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi harapan atau ekspektasi kosumen". Menurut Render dan Heizer (2005). Quality Function Deploymen merupakan proses menetapkan keinginan konsumen (What) dan menerjemahkan menjadi (How) agar setiap fungsional dapat memahami dan melaksanakan nya.

House of Quality (HoQ) adalah alat yang mendukung metode QFD berupa matriks yang menghubungkan keinginan konsumen dengan Respon Teknis. Menurut Haizer (2001) , "HoQ merupakan suatu teknik untuk menerjemahkan suatu hubungan antara keinginan konsumen kedalam atribut produk maupun jasa". Terdapat 6 langkah dasar dalam membangun metode tersebut, antara lain sebagai berikut :

1. Menentukan apa yang di inginkan konsumen
2. Mengidentifikasi atribut jasa maupun produk
3. Membuat hubungan antara keinginan konsumen dengan jasa atau barang.
4. Mengevaluasi jasa maupun produk
5. Mengembangkan spesifikasi kinerja sehingga memenuhi keinginan konsumen
6. Mengimplementasikan cara- cara tersebut dalam kinerja



2. Metodologi



Gambar 1. Flowchart penelitian

Pada tahap awal peneliti memulai melakukan observasi secara langsung di Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang yang terletak di Jl.Terusan Dieng No.57-59 Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Malang. Setelah melakukan observasi kemudian mengidentifikasi masalah untuk menentukan tujuan dari penelitian, Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap kualitas layanan Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang yang nantinya diperlukan sebagai usulan perbaikan kualitas layanan. Langkah selanjutnya merupakan study literatur untuk mendapatkan referensi-referensi yang mendukung untuk memecahkan masalah yang ada.

Dalam penelitian ini metode yang dilakukan yaitu Brainstorming/Diskusi dengan bapak Jianto selaku Kepala Kopkar Unmer dan semua pegawai kopkar Unmer Setelah memperoleh data respon teknis langkah berikutnya yaitu pengolahan data dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Matrik Customer Requirement

Dalam pembuatan matrik ini terdapat beberapa faktor yang harus ditentukan, yaitu:

1. Penentuan Atribut Keinginan Konsumen

Dari data yang sudah diperoleh terdapat 9 atribut keinginan yang memiliki Gap sangat tinggi yaitu : Tersedianya Fasilitas Protokoler Kesehatan, Hasil Fotocopy dan Print bagus, Gedung dan ruangan koperasi bersih dan nyaman, Jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen, Transaksi di unit simpan pinjam akurat, Karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam), Harga barang sebanding dengan kualitas, Karyawan Unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong, Karyawan unit fotocopy^[3]. Data-data ini yang menjadi rujukan untuk selanjutnya diolah dengan pendekatan metode QFD.



2. Level Of Importance (Tingkat Kepentingan)

Level of Importance merupakan bagian yang menunjukkan seberapa penting suatu atribut layanan bagi konsumen. Berikut ini merupakan nilai tingkat kepentingan yang diambil dari nilai harapan^[3].

Tabel 1 Nilai Tingkat Kepentingan

Atribut Layanan	Tingkat Kepentingan
Tersedianya fasilitas protokoler kesehatan	4,51
Hasil fotocopy dan print bagus	4,36
Gedung,Ruangan Koperasi bersih dan nyaman	4,42
Jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen	4,32
Transaksi Unit simpan pinjam akurat	4,49
Karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	4,36
Harga barang sebanding dengan kualitas	4,44
Karyawan unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong	4,34
Karyawan Unit fotocopy dan print melayani dengan cepat	4,34

3. Menentukan Goal (Tujuan)

Nilai Goal atau tujuan merupakan suatu nilai yang akan dicapai Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang dalam memperbaiki atribut layanan yang sudah ditentukan. Penilaian tersebut sama seperti skala yang digunakan pada kuesioner yaitu dengan bobot skala 1-5

Tabel 2 Nilai Goal Layanan Koperasi

No	Atribut Layanan	Goal
1	Tersedianya fasilitas protokoler kesehatan	5
2	Hasil fotocopy dan print bagus	5
3	Gedung,Ruangan Koperasi bersih dan nyaman	5
4	Jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen	5
5	Transaksi Unit simpan pinjam akurat	5
6	Karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	5
7	Harga barang sebanding dengan kualitas	4
8	Karyawan unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong	4
9	Karyawan Unit fotocopy dan print melayani dengan cepat	4

4. Menentukan *Sales Point* (Titik Penjualan)

Penentuan *sales point* dilakukan oleh pihak internal Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang.



Tabel 3 Nilai Titik Penjualan

No	Atribut Layanan	Sales Point
1	Terse diaryafasilitas protokoler ke sehatan	1,5
2	Hasil fotocopy dan print bagus	1,5
3	Gedung,Ruangan Koperasi bersih dan nyaman	1,5
4	Jenis barang di unit pertokoan sudah me menuhi kebutuhan konsumen	1,5
5	Transaksi Unit simpan pinjam akurat	1,5
6	Karyawan koperasi mene rapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	1,5
7	Harga barang sebanding dengan kualitas	1,2
8	Karyawan unit pertokoan se gera mengisikan rak barang yang kosong	1,2
9	Karyawan Unit fotocopy dan print melayani dengan cepat	1,5

5. Perhitungan Nilai Improvement Ratio

Perhitungan improvement ratio menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Improvement Ratio} = \frac{\text{Nilai Tujuan (Goal)}}{\text{Nilai Kepuasan Konsumen}}$$

$$\text{Nilai Improvement Ratio} = 5 : 3,69 = 1,36$$

Dengan cara sama diperoleh nilai Improvement Ratio untuk masing masing atribut layanan seperti tabel berikut:

Tabel 4 Nilai Improvement Ratio

No	Atribut Layanan	Improvement Ratio
1	Tersedianya fasilitas protokoler kesehatan	1,36
2	Hasil fotocopy dan print bagus	1,58
3	Gedung,Ruangan Koperasi bersih dan nyaman	1,55
4	Jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen	1,57
5	Transaksi Unit simpan pinjam akurat	1,42
6	Karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	1,47
7	Harga barang sebanding dengan kualitas	1,15
8	Karyawan unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong	1,17
9	Karyawan Unit fotocopy dan print melayani dengan cepat	1,17

6. Menentukan Row Weight dan Normalized Row Weight

Penentuan nilai row weight dan normalized row weight ini berguna dan dapat menjadikan bahan pertimbangan bagi Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang dalam menentukan skala prioritas dari masing masing atribut layanan selain dari Servqual Score atau Gap

$$\text{Row Weight} = \text{Level of Importance} \times \text{Sales Point} \times \text{Improvement Ratio}$$

$$\text{Row Weight} = 4,51 \times 1,5 \times 1,36 = 9,18$$

$$\text{Normalized Row Weight} = \frac{\text{Row Weight}}{\sum \text{Row Weight}} \times 100\%$$

$$\text{Normalized Row Weight} = \frac{9,18}{79,00} \times 100\% = 12\%$$



Tabel 5 Nilai Row Weight and Normalized Row Weight

No	Atribut Layanan	Row Weight	Normalized Row Weight
1	Tersejadinya fasilitas protokoler kesehatan	9,18	12%
2	Hasil fotocopy dan print bagus	10,34	13%
3	Gedung,Ruangan Koperasi bersih dan nyaman	10,27	13%
4	Jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen	10,16	13%
5	Transaksi Unit simpan pinjam akurat	9,58	12%
6	Karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	9,63	12%
7	Harga barang sebanding dengan kualitas	6,11	8%
8	Karyawan unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong	6,11	8%
9	Karyawan Unit fotocopy dan print melayani dengan cepat	7,61	10%
Jumlah		79,00	100%

3.2 Pembuatan Matrik Technical Response

1. Menentukan Respon Teknik (Technical Response)

Respon teknis merupakan langkah atau upaya yang dilakukan Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang dalam menjawab kebutuhan konsumen berdasarkan atribut yang mempunyai Gap tinggi. Berikut adalah hasil Brainstorming peneliti dengan Kepala dan pegawai Kopkar Unmer:

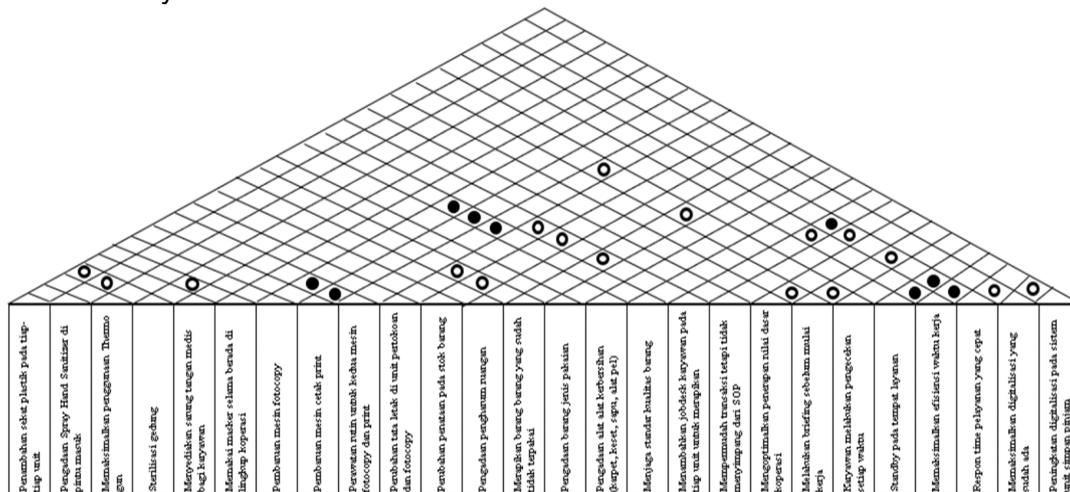
Tabel 6 Respon Teknis Pada Setiap Atribut

No	Atribut	Respon Teknis
1	Tersejadinya fasilitas protokoler kesehatan	Penambahan sekat plastik pada tiap-tiap unit
		Pengadaan Spray Hand Sanitizer di pintu masuk
		Memaksimalkan penggunaan Thermogun
		Sterilisasi gedung
		Menyediakan sarung tangan medis bagi karyawan
		Memakai masker selama berada di lingkup koperasi
2	Hasil fotocopy dan print bagus	Pembaruan mesin fotocopy
		Pembaruan mesin cetak print
		Perawatan rutin untuk kedua mesin tersebut
3	Gedung Ruangan Koperasi bersih dan nyaman	Perubahan tata letak pada unit pertokoan dan fotocopy
		Perubahan penataan pada stok barang
		menambahkan jobdesk karyawan pada tiap unit untuk merapikan
		Pengadaan pengharum ruangan
4	Jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen	Merapikan barang-barang yang sudah tidak terpakai
		Pengadaan barang jenis pakaian
5	Transaksi Unit simpan pinjam akurat	Pengadaan alat alat kebersihan (karpet, keset, sapu, alat pel)
		Peningkatan digitalisasi pada layanan
6	Karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)	Mempermudah transaksi tapi tidak menyimpang dari SOP
		Lebih mengoptimalkan Penerapan nilai dasar koperasi kekeluargaan, tolong menolong, kesetiakawanan, dll.
7	Harga barang sebanding dengan kualitas	Menjaga standart kualitas barang
8	Karyawan unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong	Lebih mengoptimalkan Penerapan nilai dasar koperasi kekeluargaan, tolong menolong, kesetiakawanan, dll.
		Melakukan briefing sebelum memulai kerja
9	Karyawan Unit fotocopy dan print melayani dengan cepat	Karyawan melakukan pengecekan setiap waktu
		Stanby pada tempat layanan
		Memaksimalkan efisiensi waktu kerja
		Memaksimalkan penggunaan digitalisasi yang sudah ada
		Respon time pelayanan yang cepat



2. Menentukan Matriks Korelasi (Correlation Matrik)

Pada bagian matrik ini berisikan informasi yang ditujukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan maupun korelasi antara satu respon teknis dengan respon teknis lainnya.



Gambar 2 Correlation Matrix

3. Penentuan Relationship Matrik

Penentuan relationship matrix atau matrik relasi bertujuan agar dapat mengetahui sejauh mana pengaruh respon teknis yang dibuat dalam upaya memenuhi kebutuhan dan memperbaiki setiap atribut layanan yang diinginkan konsumen.

Terdapatnya fasilitas protokol kesehatan	●	●	●	●	○	●														
Hasil Fotocopy dan print bagus						●	●	○												
Gedung, ruangan Koperasi bersih dan nyaman								●	●	○	●									
Jenis barang di Unit																				
Pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen									○	●										
Transaksi Unit Simpanan pinjaman akurat																			●	●
Karyawan Koperasi memezapikan 3S (Senyum, Salam, Sapa)													○	○					○	
Harga barang sesuai dengan kualitas																				
Karyawan Unit Pertokoan segera mengambil rak barang yang kosong							●	●	○	○									●	●
Karyawan Unit Fotocopy melayani dengan cepat							●	●	○	○									●	●

Gambar 3 Relationship Matrik

4. Menentukan Arah Pengembangan Respon Teknis

Arah pengembangan respon teknis ditentukan oleh pihak internal Kopkar Unmer seperti pada tabel berikut:

Tabel 7 Arah Pengembangan Respon Teknis



No	Respon Teknis	Arah Pengembangan
1	Penambahan sekat plastik pada tiap-tiap unit	↑
2	Pengadaan Spray Hand Sanitizer di pintu masuk	↑
3	Memaksimalkan penggunaan Thermo gun	↑
4	Sterilisasi gedung	↑
5	Menyediakan sarung tangan medis bagi karyawan	↑
6	Memakai masker selama berada di lingkup koperasi	↑
7	Pembaruan mesin fotocopy	↑
8	Pembaruan mesin cetak print	↑
9	Perawatan rutin untuk kedua mesin fotocopy dan print	↑
10	Perubahan tata letak di unit pertokoan dan fotocopy	↑
11	Perubahan penataan pada stok barang	↑
12	Pengadaan pengharum ruangan	○
13	Merapikan barang barang yang sudah tidak terpakai	↑
14	Pengadaan barang jenis pakaian	↑
15	Pengadaan alat alat kebersihan (karpet, keset, sapu, alat pel)	↑
16	Merjaga standar kualitas barang	○
17	Menambahkan jobdesk karyawan pada tiap unit untuk merapikan	↑
18	Mempermudah transaksi tetapi tidak menyimpang dari SOP	↑
19	Mengoptimalkan penetapan nilai dasar koperasi	↑
20	melakukan briefing sebelum memulai kerja	↑
21	Karyawan melakukan pengecekan setiap waktu	↑
22	Standby pada tempat layanan	↑
23	Memaksimalkan efisiensi waktu kerja	↑
24	Respon time pelayanan yang cepat	↑
25	Memaksimalkan digitalisasi yang sudah ada	↑
26	Peningkatan digitalisasi pada sistem unit simpan pinjam	↑

5. Perhitungan Nilai Bobot Aspek Teknik

Pada perhitungan nilai bobot aspek teknik ini dilakukan untuk mengetahui aspek teknik mana yang dianggap penting ataupun berpengaruh dan perlu dijadikan prioritas oleh Kopkar Unmer dalam upaya memperbaiki kualitas layanan. Pembobotan dari aspek teknikal ini memiliki dua jenis yaitu nilai bobot *Absolute*



Importance dan *Relative Importance*. Rumus yang dipakai untuk menghitung kedua nilai tersebut adalah:

$$\text{Absolute Importance} = \sum(\text{Normalized Row Weight} \times \text{Nilai Hubungan})$$

$$\text{Absolute Importance} = 12\% \times 9 = 1,08$$

Relative Importance

$$= \frac{\text{Nilai absolute importance 1technical respon}}{\sum(\text{Absolute importance seluruh technical respon})} \times 100\%$$

Relative Importance =

$$\frac{1,08}{1,08 + 1,08 + 1,08 + 1,08 + 0,36 + 1,08 + 2,07 + 2,07 + 0,69 + 1,47 + 1,17 + 0,39 + 1,17 + \dots} \times 100\% = 3,3\%$$

Dengan mengetahui nilai *Relative Importance* dari masing-masing Respon Teknis dapat ditentukan tingkat prioritas dari semua Respon Teknis yang ada seperti pada tabel berikut:

Tabel 8 Nilai Absolute Importance dan Relative Importance

No	Respon Teknis	Absolute Importance	Relative Importance	Prioritas
1	Penambahan sekat plastik pada tiap-tiap unit	1,08	3,3%	14
2	Pengadaan Spray Hand Sanitizer di pintu masuk	1,08	3,3%	15
3	Memaksimalkan penggunaan Thermo gun	1,08	3,3%	16
4	Sterilisasi gedung	1,08	3,3%	17
5	Menyediakan sarung tangan medis bagi karyawan	0,36	1,1%	26
6	Memakai masker selama berada di lingkup koperasi	1,08	3,3%	18
7	Pembaruan mesin fotocopy	2,07	6,4%	2
8	Pembaruan mesin cetak print	2,07	6,4%	3
9	Perawatan rutin untuk kedua mesin fotocopy dan print	0,69	2,1%	22
10	Perubahan tata letak di unit pertokoan dan fotocopy	1,47	4,6%	7
11	Perubahan penataan pada stok barang	1,17	3,6%	8
12	Pengadaan pengharum ruangan	0,39	1,2%	23
13	Merapikan barang barang yang sudah tidak terpakai	1,17	3,6%	9



14	Pengadaan barang jenis pakaian	0,39	1,2%	24
15	Pengadaan alat alat kebersihan (karpet, keset, sapu, alat pel)	1,17	3,7%	11
16	Menjaga standar kualitas barang	1,89	5,9%	5
17	Menambahkan jobdesk karyawan pada tiap unit untuk merapikan	1,17	3,6%	10
18	Mempemudah transaksi tetapi tidak menyimpang dari SOP	1,08	3,3%	12
19	Mengoptimalkan penerapan nilai dasar koperasi	0,36	1,2%	25
20	Melakukan briefing sebelum memulai kerja	1,96	6,1%	4
21	Karyawan melakukan pengecekan setiap waktu	0,72	2,2%	21
22	Standby pada tempat layanan	0,90	2,7%	19
23	Memaksimalkan efisiensi waktu kerja	1,62	5,0%	6
24	Respon time pelayanan yang cepat	4,23	13,1%	1
25	Memaksimalkan digitalisasi yang sudah ada	0,90	2,7%	20
26	Peningkatan digitalisasi pada sistem unit simpan pinjam	1,08	3,4%	13
	Jumlah	32,28	100%	

Berdasarkan nilai prioritas pada tabel di atas Kepala Kopkar Unmer memutuskan untuk mengambil 10 Respon Teknis (peringkat 1 – 10) yang dipergunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di unit usaha pertokoan, unit simpan pinjam dan unit fotocopy.

4. Kesimpulan

1. Terdapat 9 voice of customer atau keinginan konsumen yang perlu ditingkatkan oleh Koperasi Karyawan Universitas merdeka Malang yaitu: tersedianya fasilitas protokoler kesehatan, hasil fotocopy dan print bagus, gedung dan ruangan koperasi bersih dan nyaman, jenis barang di unit pertokoan sudah memenuhi kebutuhan konsumen, transaksi di unit simpan pinjam akurat, karyawan koperasi menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam), harga barang sebanding dengan kualitas, karyawan unit pertokoan segera mengisikan rak barang yang kosong, karyawan unit fotocopy melayani dengan cepat.
2. Dengan pendekatan metode Quality Function Deployment (QFD) diperoleh 10 prioritas respon teknis yang diperlukan Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang untuk menjawab keinginan pelanggan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yaitu:
 1. Respon time pelayanan yang cepat
 2. Pembaruan mesin fotocopy
 3. Pembaruan mesin cetak print
 4. Melakukan briefing sebelum memulai kerja
 5. Menjaga standart kualitas barang
 6. Memaksimalkan efisiensi waktu kerja
 7. Perubahan tata letak di unit pertokoan dan fotocopy
 8. Perubahan penataan pada stok barang
 9. Merapikan barang barang yang sudah tidak terpakai
 10. Menambahkan jobdesk karyawan pada tiap unit untuk merapikan



5. Daftar Pustaka

- [1] Haq, D. A. Analisa Kualitas Layanan Koperasi Karyawan Universitas Merdeka Malang Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. PKN, Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Merdeka Malang. 2021.
- [2] Akao, Y. QFD : Past, Present, and Future International Symposium on QFD. Linkoping. 1997.
- [3] Arjangga A.M, Suhendra A.A, Tiara A.R. Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah PT.XYZ Dengan Menggunakan Metode *QFD (Quality Function Deployment)* , Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.2017.
- [4] Devani, V., & Darma, A. D. Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode *Quality Function Deployment* di Poliklinik. 2018.
- [5] James, L. B. *Quality Function Deployment*. New York: Pers CRC. 1990.
- [6] Magdalena, M., Arto, S., & Ginting, R. Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* Pada Rumah Sakit. 2013.
- [7] Azhari M.A.A , Caecilia S.W,Irianti L. Rancangan Produk Sepatu Olah Raga Multifungsi Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*, Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Bandung. 2015.
- [8] Paendong, M S. Metode *Quality Function Deployment (QFD)* dalam Penentuan Prioritas Pelayanan pada Perusahaan Asuransi, Mathematics and Natural Science, Institut Pertanian Bogor. 2006.
- [9] Justitia S, Nugraha, Bachtiar I. Perancangan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Paket Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*, Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung. 2018.
- [10] Widarman A. Usulan Rancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Dengan Pendekatan Model Integrasi Servqual, Kano dan QFD, Tesis Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Pasundan. 2016.