

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK PADA UB**

ENDANG SUHENDAR

Endang_unindra@yahoo.com

SUROTO

Suroto050512@gmail.com

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Indraprasta PGRI

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut-atribut pelayanan akademik yang menjadi prioritas berdasarkan harapan mahasiswa, selain itu penulis berharap dapat memberikan masukan/usulan kepada pihak manajemen universitas dalam upaya peningkatan layanan akademik di UB. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey terhadap pelayanan akademik UB baik berupa harapan/keinginan maupun tingkat kepuasan oleh mahasiswa. Selain itu peneliti juga menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mendapatkan data parameter teknik yang merupakan jawaban atas keinginan dan harapan para konsumen. Selanjutnya data informasi atribut jasa pelayanan yang diperoleh dari mahasiswa diolah dan dianalisis dengan menggunakan model *Quality Function Deployment (QFD)* dan matrix *House of Quality (HOQ)*. Kesimpulan dari hasil analisis dengan menggunakan model QFD terhadap atribut jasa pelayanan akademik di UB dapat diketahui 5 prioritas pengembangan dan perbaikan adalah sebagai berikut: 1) Memberikan Pelatihan dan Pengembangan softskill, dan sistem pelayanan prima kepada staff administrasi, 2) Mempersiapkan FAQ untuk staff administrasi, 3) Rapat rutin dosen dengan koordinator MK dan Kaprodi, 4) Meningkatkan pelayanan sistem informasi akademik di portal BIG, 5) Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian Silabus dengan BAP.

Kata Kunci: Universitas, Pelayanan Akademik, QFD, HOQ

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan perguruan tinggi di Indonesia semakin membuat kondisi persaingan dalam merebut pangsa pasar semakin ketat. Hal ini dikarenakan perguruan tinggi sebagai suatu institusi yang bergerak dibidang jasa harus dapat memberikan pelayanan jasa dibidang pendidikan yang berkualitas dan harus selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa, salah satunya adalah mahasiswa. Untuk menghadapi tantangan tersebut banyak institusi-institusi pendidikan yang mengadopsi strategi *Total Quality management (TQM)* yang merupakan suatu filosofi untuk mengatur aspirasi kualitas yang melibatkan seluruh komponen dalam organisasi dengan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

UB adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang berdiri pada tahun 2006 di Jakarta. UB saat ini memiliki 2 Fakultas yaitu Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer; sedangkan untuk Program Studi telah dibuka 10 Program Studi yaitu Manajemen, Akuntansi, Ilmu Komunikasi, Ilmu Politik, Teknik Informasi, Sistem Informasi, Teknik Industri, Teknik Sipil, Teknik Lingkungan dan Ilmu & Teknologi Pangan. Dalam memberikan pelayanan jasa dengan mengemban misi Tri Dharma Perguruan Tinggi, UB berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu secara profesional, inovatif dan penuh kepedulian serta menyempurnakan

efektivitas system manajemen mutu secara berkesinambungan. Namun demikian dalam perjalanannya masih ada beberapa kendala berupa komplain dan keluhan dari mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang ada di UB. Berdasarkan hasil Forum Dengar Pendapat antara mahasiswa dengan pihak manajemen universitas yang diselenggarakan oleh Himpunan Mahasiswa (HIMA) ada beberapa keluhan dan permasalahan terhadap pelayanan yang mereka rasakan, diantaranya adalah pelayanan staf administrasi akademik yang dinilai kurang memberikan pelayanan maksimal kepada para mahasiswa, ketidakpastian dalam jangka waktu pengurusan surat keterangan untuk mahasiswa, keterlambatan dalam pembagian buku serta keterbatasan ruangan untuk kegiatan organisasi mahasiswa.

Dengan demikian dalam upaya *continuous improvement* terhadap layanan pendidikan, UB memerlukan proses perbaikan, perencanaan, dan peningkatan pelayanan akademik secara konsisten dan berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Salah satu metode perencanaan peningkatan kualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut adalah dengan penerapan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *QFD* merupakan metode peningkatan kualitas yang berorientasi pada keinginan pelanggan (*customer requirements*). Metode ini mengidentifikasi *Voice of Customers (VOC)* yang digunakan sebagai input utama dalam penyusunan *House of Quality (HOQ)*. Penerapan Metode *QFD* pada UB diharapkan akan sangat membantu pihak manajemen dalam menjalankan fungsi-fungsi kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan karakteristik kualitas yang akan menjadi acuan bagi seluruh proses manajemen dan pendidikan yang dilaksanakan di UB.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Berikut ini beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- a. Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun
- b. Moenir (1988) menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.
- c. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), atau jasa. Pelayanan juga diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (2001).

Pelayanan Akademik

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, maka pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Menurut Tampubolon (2001) pelayanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan /konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam

menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumberdaya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Faktor faktor Akademik yang mempengaruhi Kepuasan mahasiswa

Berdasarkan buku pedoman penyusunan portofolio akreditasi institusi perguruan tinggi, terdapat 15 atribut yang termasuk dalam standar akreditasi perguruan tinggi. Namun, yang menjadi pedoman sebagai faktor-faktor akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa hanya diambil 6 atribut yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor tersebut adalah: Sumber Daya Manusia, Kurikulum, Sarana dan Prasarana, Sistem Pembelajaran, Suasana Akademik, dan Sistem Pengelolaan.

Quality Function Deploymen (QFD)

Pengertian QFD

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Wahyu, 2003).

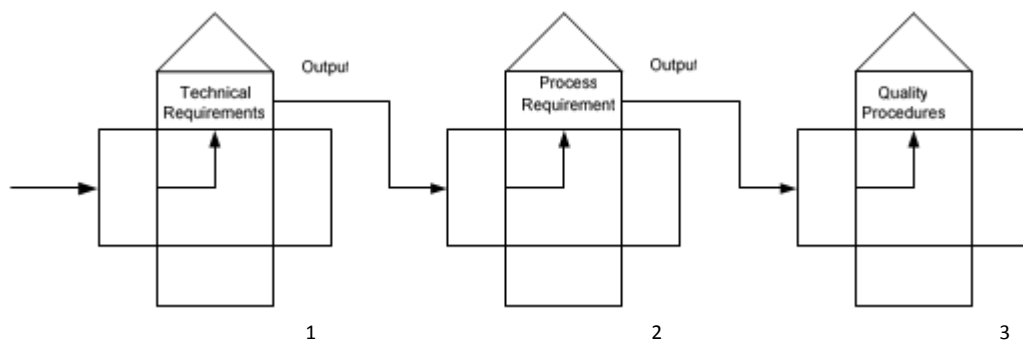
Quality Function Deployment adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2001).

Alat utama dari QFD adalah matrik, dimana hasil-hasilnya dicapai melalui penggunaan tim antar departemen atau fungsional dengan mengumpulkan, menginterpretasikan, mendokumentasikan dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Titik awal (*starting point*) QFD adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Dalam QFD hal ini disebut “suara dari pelanggan” (*voice of the customer*). Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengar suara dari pelanggan. Proses QFD dimulai dengan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui 4 aktivitas utama yaitu: (Gaspersz, 2001)

- 1) Perencanaan Produk (*Product Planning*)
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan-kebutuhan teknik (*technical requirements*).
- 2) Desain Produk (*Product Design*)
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
- 3) Perencanaan Proses (*Process Planning*)
Mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkan kedalam karakteristik proses.
- 4) Perencanaan Pengendalian Proses (*Process Planning Control*) Menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

Matrik House of Quality

Dalam QFD, suatu matriks yang saling berhubungan dikembangkan untuk menetapkan hubungan antara keinginan pelanggan dan parameter teknik dari produk atau jasa. 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, seperti terlihat pada gambar 1.

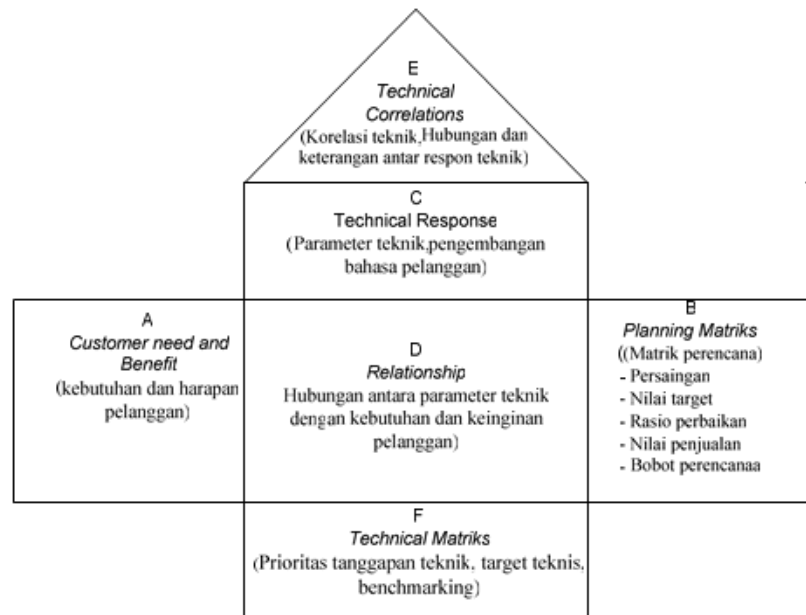


Gambar 1. Matrik House of Quality
(Sumber: Groover, 2005:769)

Proses dalam QFD dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matrik yang disebut *The House Of Quality*. Matrik ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan bagaimana memenuhinya. Matrik yang disebut *House Of Quality* secara umum dapat dilihat pada gambar 2.

Tahapan-tahapan Implementasi Quality Function Deployment

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



Gambar 2. The House of Quality
(Sumber: Cohen, 1995: 187)

- a. Fase pertama (Mengumpulkan Suara Konsumen (*Voice of Customer*)) prosedur umum dalam pengumpulan dalam mengumpulkan suara konsumen adalah:
 - 1) Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan konsumen (berupadatakualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap konsumen.
 - 2) Mengukurtingkat kepingandariatribut-atribut.
- b. Fase Kedua (Menyusun Rumah Kualitas/ *House of Quality*)
Langkah-langkah dalam pembuatan rumah kualitas meliputi:
 - 1) Pembuatan Matrik Keinginan Konsumen
 - 2) Pembuatan Parameter Teknik
 - 3) Menentukan Hubungan Parameter Teknik dengan Keinginan Konsumen
 - 4) Korelasi Teknis
 - 5) *Benchmarking* dan Penetapan Target
- c. Fase Ketiga (Analisis dan Intepretasi)
Merupakan analisis 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:
 - 1) Menyiapkan dukungan organisasional, meliputi dukungan daripihak manajemen, dukungan fungsional dan dukungan teknis QFD.
 - 2) Menentukan tujuan ataupun keuntungan yang diharapkan dari kegiatan QFD.
 - 3) Menentukan siapa pelanggan. Karena dalam proses QFD penilaian banyak dilakukan oleh pelanggan.
 - 4) Menentukan cukupan produk. Dalam hal ini harus ditentukan dahulu bagian mana dari produk atau jasa yang termasuk dan tidak termasuk dalam aktivitas QFD.
 - 5) Melengkapi fasilitas dan material yang mendukung bagi pelaksanaan QFD.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *survey*. Tahap pertama yang harus dilakukan dalam penelitian ini adalah mencari atribut-atribut yang diinginkan oleh para konsumen terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh Universitas dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner dan Observasi untuk mendapatkan data tingkat kepentingan dan kepuasan masing-masing atribut keinginan konsumen. Informasi-informasi yang didapat akan digunakan untuk menggabungkan, membandingkan, dan menyaring dengan karakteristik yang telah ada pada perusahaan. Kemudian data informasi yang didapat dari pelanggan dan karakteristik dari perusahaan akan diolah dengan menggunakan model *Quality Function Deployment (QFD)* dan matrik *House of Quality (HOQ)*. Atribut-atribut dari keinginan pelanggan akan dihubungkan dengan karakteristik kualitas pelayanan akademik universitas sehingga akan menghasilkan korelasi antara keinginan pelanggan dengan karakteristik universitas dalam matrik hubungan, dan menentukan mana yang mempunyai hubungan yang kuat, sedang, lemah, dan tidak memiliki hubungan. Menurut Hauser dan Clausing (1998) setiap hubungan tersebut memiliki nilai bobot tersendiri, apabila hubungan tersebut kuat maka nilai bobotnya 9, jika sedang nilai bobotnya 3, jika hubungan yang didapat lemah nilai bobotnya 1, dan jika tidak mempunyai hubungan antara keduanya maka nilai bobotnya adalah 0.

Populasi dan Sampel

Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa saja yang menjadi responden. Dalam penelitian ini yang dijadikan obyek penelitian adalah mahasiswa aktif UB Tahun Akademik 2013/2014. Adapun jumlah mahasiswa aktif UB tahun akademik 2013/2014 adalah 1266 mahasiswa dengan jumlah sampel sebanyak 93.

Pengumpulan Data Konsumen/Mahasiswa

Dalam penyusunan kuesioner ini dilakukan tahap pertama dengan berdiskusi dan *sharing* dengan beberapa kelompok mahasiswa untuk mendapatkan input/masukan tentang keinginan para mahasiswa. Kemudian dari hasil diskusi dan wawancara langsung dengan para mahasiswa tersebut dapat diambil beberapa atribut sebagai berikut:

Tabel 1. Atribut Keinginan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik UB

No	Atribut	Dimensi Kualitas
1	Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP	<i>Assurance/Jaminan</i>
2	Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa	<i>Assurance/Jaminan</i>
3	Proses Pembayaran yang mudah dan cepat	<i>Assurance/Jaminan</i>
4	Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah	<i>Empathy/Empati</i>
5	Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional	<i>Reliability/Keandalan</i>
6	Dosen selalu siap saat memberikan materi.	<i>Reliability/Keandalan</i>
7	Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	<i>Reliability/Keandalan</i>
8	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas.	<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i>
9	Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan.	<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i>
10	Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.	<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i>
11	Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>
12	<i>Student Lounge</i> nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>
13	Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>
14	Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>
15	Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>
16	Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>
17	Perpustakaan dapat diakses melalui internet	<i>Tangibles/Bukti Langsung</i>

Selanjutnya berdasarkan atribut diatas dilakukan penyebaran kuesioner tertutup kepada mahasiswa. Data kuesioner ini digunakan untuk mencari derajat kepentingan dan kinerja pelayanan akademik di UB.

Pengumpulan Data Pihak Manajemen

Data dari pihak manajemen diperoleh melalui wawancara, dan observasi. Adapun data yang diperoleh sesuai dengan metode pengolahan yang akan digunakan adalah : Nilai Target, *Sales Point* dan Parameter Teknik.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Microsoft excel*. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, pada kasus ini jumlah sampel (n) = 30 dan besarnya df dapat dihitung $30 - 2 = 28$ dengan $df = 28$ dan $\alpha 0.05$ didapat r table = 0.3610. Berdasarkan hasil perhitungan semua atribut pernyataan dinyatakan valid dan reliable

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data *Quality Functon Deployment* (QFD)

Perhitungan QFD yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis matrik *House of Quality*(HOQ). Analisis ini digunakan untuk dapat mengetahui Atribut-atribut dari keinginan pelanggan (*Whats*) yang akan dihubungkan dengan karakteristik kualitas pelayanan akademik universitas (*Hows*) sehingga akan menghasilkan korelasi antara hubungan keinginan pelanggan dengan karakteristik universitas dalam matrik hubungan, dan menentukan mana yang mempunyai hubungan yang kuat, sedang, lemah, dan tidak memiliki hubungan, sehingga dalam korelasi tersebut akan diperoleh target nilai yang akan digunakan sebagai tingkatan prioritas dalam pengembangan, peningkatan dan pengendalian setiap karakteristik kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

1. Matrik *House of Quality* (HOQ)

a. Kebutuhan dan Harapan Pelanggan (*Customer Needs and Benefits*)

Tahap pertama yang harus dilakukan dalam penelitian ini adalah mencari atribut-atribut yang diinginkan oleh para konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas dengan menggunakan metode kuesioner. Dari hasil kuesioner yang terdiri dari 93 responden mahasiswa UB dapat diketahui atribut-atribut Harapan kebutuhan/kepentingan terhadap pelayanan akademik di UB dapat dilihat dalam tabel 1.

b. *Planning Matriks*

- 1) Menentukan derajat kepentingan atribut pelayanan akademik UB
- 2) Kinerja Atribut Jasa Pelayanan Akademik UB
- 3) Nilai Target Atribut Jasa (*goals*)
- 4) Menentukan Rasio Perbaikan
- 5) Menentukan *Sales Point*
- 6) Menentukan Bobot Atribut Jasa
- 7) Menentukan Normalisasi Bobot Atribut Jasa

Tabel 2. Planning Matrix

No	Atribut	Derajat Kepentingan	Kinerja	Nilai Target	Rasio Perbaikan	Sales Point	Bobot	Normalisasi Bobot
1	Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP	4,430	3.839	5	1,302	1,5	8,655	5,264
2	Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa	4,742	3.785	5	1,321	1,5	9,396	5,715
3	Proses Pembayaran yang mudah dan cepat	4,344	3.495	4	1,144	1,5	7,458	4,536
4	Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah	4,634	2.441	5	2,048	1,5	14,238	8,660
5	Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional	4,634	3.258	4	1,228	1,5	8,534	5,191
6	Dosen selalu siap saat memberikan materi.	4,570	3.828	5	1,306	1,5	8,954	5,446
7	Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	4,720	2.527	5	1,979	1,5	14,009	8,521
8	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas.	4,720	3.828	5	1,306	1,5	9,248	5,625
9	Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan.	4,473	3.710	4	1,078	1,5	7,234	4,400
10	Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.	4,581	2.839	5	1,761	1,5	12,102	7,361
11	Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai	4,677	3.860	5	1,295	1,5	9,087	5,527
12	Student Lounge nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa	4,742	3.194	5	1,565	1,5	11,135	6,773
13	Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi	4,710	3.086	4	1,296	1,5	9,157	5,570
14	Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan	4,688	3.613	5	1,384	1,5	9,732	5,919
15	Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas	4,753	3.495	4	1,144	1,5	8,160	4,963
16	Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman	4,677	3.882	5	1,288	1,5	9,036	5,496
17	Perpustakaan dapat diakses melalui internet	4,656	3.376	4	1,185	1,5	8,275	5,033

c. *Technical Response* (Parameter Teknik, Pengembangan Bahasa Pelanggan)

Tabel 3. Parameter Teknik

No	Atribut
1	Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian Silabus dengan BAP
2	Menyederhanakan proses pembayaran melalui bank/transfer
3	memberikan Pelatihan dan Pengembangan softskill, dan sistem pelayanan prima kepada staff administrasi
4	Implementasi segala bentuk kerjasama dan disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika
5	Rapat rutin dosen dengan koordinator MK dan Kaprodi
6	Mempersiapkan FAQ untuk staff administrasi
7	Dosen dilarang merubah jadwal yang telah ditentukan kecuali ada keperluan yang mendesak
8	Dilakukan pengecekan fasilitas dan ruang kuliah oleh petugas sebelum perkuliahan dimulai
9	meningkatkan kebersihan ruang diskusi dan student lounge oleh petugas
10	bekerjasama dengan Instansi/PT lain untuk penggunaan lab yang belum tersedia di UB
11	Penambahan koleksi e-book, e-jurnal, dll
12	menambah ruang diskusi di area perpustakaan
13	penambahan buku/bahan pustaka sesuai dengan perkembangan
14	Pembagian jadwal pengisian KRS online berdasarkan angkatan
15	Meningkatkan pelayanan sistem informasi akademik di portal BIG

2. Relationship (hubungan antara parameter teknik dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan).

Tabel 4. Interaksi Keinginan Konsumen dengan Parameter Teknik (Berupa Angka)

Row #	Customer Requirements (Explicit and Implicit)	Column #														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Functional Requirements	Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian Silabus dengan BAP	Menyederhanakan proses pembayaran melalui bank/transler	memberikan Pelatihan dan Pengembangan softskill, dan sistem pelayanan prima kepada staff administrasi	Implementasi segala bentuk kerjasama dan disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika	Rapat rutin dosen dengan Koordinator MK dan Kaprodi	Memperiapkan FAQ untuk staff administrasi	Dosen dilarang merubah jadwal yang telah ditentukan kecuali ada keperluan yang mendasak	Dilakukan pengecekan fasilitas dan ruang kuliah oleh petugas sebelum perkuliahan dimulai	meningkatkan kebersihan ruang diskusi dan student lounge oleh petugas	bekerjasama dengan instansi/PT lain untuk penggunaan lab yang belum tersedia di UB	Penambahan koleksi e-book, e-jurnal, dll	menambah ruang diskusi di area perpustakaan	penambahan buku/bahan pustaka sesuai dengan perkembangan	Pembagian jadwal pengisian KRS online berdasarkan angkatan	Meningkatkan pelayanan sistem informasi akademik di portal BIG
1	Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP	9				9		1								
2	Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa		1												9	9
3	Proses Pembayaran yang mudah dan cepat		9													
4	Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah			9			3									
5	Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional				9						1					
6	Dosen selalu siap saat memberikan materi	9				9		1								
7	Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan			9			9									
8	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas	3				9										
9	Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan							9								
10	Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.			9			9									
11	Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai								9							
12	Student Lounge nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa									9						
13	Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi				1						9					
14	Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan															9
15	Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas											9		9		
16	Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman												9			
17	Perpustakaan dapat diakses melalui internet											9				3

Tabel 5. Interaksi Keinginan Konsumen dengan Parameter Teknik (Berupa Simbol)

Row #	Column #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Functional Requirements	Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian Silabus dengan BAP	Menyederhanakan proses pembayaran melalui bank/transfer	memberikan Pelatihan dan Pengembangan softskill, dan sistem pelayanan prima kepada staff administrasi	Implementasi segala bentuk kerjasama dan disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika	Rapat rutin dosen dengan koordinator MK dan Kaprodi	Memperiapkan FAQ untuk staff administrasi	Dosen diarahkan untuk mengubah jadwal yang telah ditentukan kecuali ada keperluan yang mendesak	Dilakukan pengecekan fasilitas dan ruang kuliah oleh petugas sebelum perkuliahan dimulai	meningkatkan kebersihan ruang diskusi di <i>student lounge</i> oleh petugas	bekerjasama dengan Instansi/PT lain untuk penggunaan lab yang belum tersedia di UB	Penambahan koleksi e-book, e-jurnal, dll	menambah ruang diskusi di area perpustakaan	penambahan buku/bahan pustaka sesuai dengan perkembangan	Pembagian jadwal pengisian KRS online berdasarkan angkatan	Meningkatkan pelayanan sistem informasi akademik di portal BIG
1	Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP	●				●		▽								
2	Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa		▽												●	●
3	Proses Pembayaran yang mudah dan cepat		●													
4	Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah			●			▽									
5	Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional				●						▽					
6	Dosen selalu siap saat memberikan materi	●				●		▽								
7	Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan			●			●									
8	Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas	○				●										
9	Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan							●								
10	Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.			●			●									
11	Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai								●							
12	Student Lounge nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa									●						
13	Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi				▽						●					
14	Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan															●
15	Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas											●		●		
16	Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman												●			
17	Perpustakaan dapat diakses melalui internet											●				○

3. **Technical Corellations (Korelasi Teknik, hubungan dan keterangan antar respon teknik)**

Identifikasi hubungan antar parameter teknik perlu dilakukan untuk mengetahui adanya pertukaran antara masing-masing atribut pada parameter teknik tersebut.

Analisis Penelitian

Dari hasil penelitian Matrik *House of Quality (HOQ)* di atas, keinginan konsumen dalam bentuk atribut jasa diterjemahkan dalam bahasa teknik oleh manajemen dalam bentuk parameter teknik. Berikut ini adalah pembahasan tentang hasil penelitian penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik UB dengan menggunakan matrik *House of Quality*:

1. Derajat Kepentingan Atribut Jasa

Berdasarkan hasil kuesioner terdapat 6 atribut jasa yang sangat penting antara lain: Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas, Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa, Student Lounge nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa, Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas dan Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk Prodi.

2. Kinerja Atribut Jasa

Berdasarkan hasil kuesioner terdapat 6 atribut jasa yang memiliki kinerja yang sangat baik yaitu : Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP, Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman, Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai, Dosen selalu siap saat memberikan materi, Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas dan Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa.

3. Nilai Target

Nilai target untuk setiap atribut jasa diberikan point 4 dan 5 agar pelayanan dapat diberikan secara baik bahkan sampai sangat baik.

4. Nilai Rasio Perbaikan

Untuk perbaikan yang harus dilakukan secara menyeluruh berdasarkan rasio perbaikan di atas nilai 1,5 adalah : Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah, Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa

5. Sales Point

Sales point diberikan untuk atribut jasa adalah nilai maksimal 1,5 dengan harapan dapat memberikan sales point yang maksimal untuk pelayanan kepada mahasiswa

6. Bobot Atribut Jasa dan Normalisasi Bobot Atribut Jasa

Berdasarkan pembobotan dan normalisasi bobot atribut jasa, maka dapat diurutkan prioritas perbaikan secara berurut adalah : Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah, Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, Student Lounge nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa, Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi, Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan, Proses Pengisian KRS online yang sangat mudah bagi mahasiswa, Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas, Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP, Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional, Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai, Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman, Perpustakaan dapat diakses melalui internet, Dosen selalu siap saat memberikan materi, Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas, Proses Pembayaran yang mudah dan cepat dan Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan.

7. Matrik Interaksi Keinginan Konsumen dan Parameter Teknik

Parameter teknik merupakan terjemahan dari keinginan konsumen ke dalam bahasa pengembangan oleh pihak manajemen universitas. Dari 17 atribut keinginan/harapan mahasiswa, pihak manajemen telah menentukan 15 jenis parameter teknik. Parameter teknik tersebut dinilai cukup untuk dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan keinginan para mahasiswa di UB. Hubungan keinginan mahasiswa dan parameter teknik memiliki hubungan kuat, sedang dan lemah. Sebagai contoh hubungan antara keinginan mahasiswa dan parameter teknik berupa hubungan kuat adalah hubungan kuat terjadi antara atribut pengajaran sesuai dengan silabus dan SAP (atribut ke-1) dengan parameter teknik ke-1 dan ke-5. Hal ini dikarenakan dengan pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh Ketua Program Studi kepada dosen yang berada dibawah koordinasinya dengan cara mencocokkan Berita Acara Perkuliahan (BAP) dengan Silabus yang telah ditetapkan sehingga apabila ada dosen yang memeberikan materi diluar silabus/SAP yang telah ditetapkan dapat dievaluasi sehingga operasionalisasi perkuliahan dapat berjalan sesuai dengan Kurikulum Operasional dan silabus yang telah ditetapkan. Peningkatan Pengajaran sesuai dengan silabus dan SAP juga dapat ditingkatkan dengan adanya rapat rutin dosen dengan dosen koordinator dan Ketua Program Studi sehingga diharapkan dengan adanya pertemuan dan diskusi dapat meningkatkan ketaatan dosen dalam memberikan pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP.

8. Hubungan Antara Parameter Teknik

Penentuan prioritas terhadap parameter teknik perlu juga mempertimbangkan interaksi diantara parameterteknik. Dari interaksi antar parameter teknik yang terjadi seperti pada gambar 5, menunjukkan adanya 3 kriteria hubungan yang terjadi antarparameter teknik yaitu: a) Hubungan positif kuat yaitu apabila dua atribut tersebut masing-masing saling mendukung dalam pelaksanaannya dan sifat hubungan sangat kuat, b) Hubungan positif moderat yaitu apabila dua parameter teknik masing-masing salingmendukung dalam pelaksanaannya dan sifat hubungan sedang, dan c) Tidak ada hubungan yaitu bila dua atribut masing-masing tidakterdapat hubungan apapun Hubungan antar parameter teknik berupa positif kuat adalah merupakan hubungan antara parameter teknik yang masing masing saling mendukung dalam pelaksanaannya dan memeiliki dampak yang kuat terhadap karakteristik proses lainnya. Sebagai contoh hubungan antara parameter teknik yang memeiliki hubungan positif kuat adalah parameter teknik ke 1 (meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian silabus dengan berita acara perkuliahan dengan parameter teknik ke-5 (rapat rutin dosen dengan coordinator matakuliah dan ketua program studi) hal ini dikarenakan hasil evaluasi kesesuaian silabus dengan BAP dapat disampaikan dalam rapat rutin tersebut, sehingga hasilnya evaluasi dapat langsung disampaikan kepada dosen yang bersangkutan untuk dapat dilakukan perbaikan.

9. Prioritas Pengembangan Parameter Teknik

Dengan mempertimbangkan nilai absolute parameter teknik terhadap atribut jasa sebagai pedoman utama dan interaksi diantara parameter teknik maka dapat ditentukan parameter teknik mana yang menjadi prioritas untuk dikembangkan terlebih dahulu adalah sebagai berikut: Memberikan Pelatihan dan Pengembangan *softskill*, dan sistem pelayanan prima kepada staff administrasi (16,726); Mempersiapkan FAQ untuk staff administrasi (12,791); Rapat rutin dosen dengan koordinator MK dan Kaprodi(11,133); Meningkatkan pelayanan sistem informasi akademik di portal BIG (9,072); Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian Silabus dengan BAP (8,577); Penambahan koleksi e-book, e-jurnal, dll (6,813); meningkatkan kebersihan ruang diskusi dan *student lounge* oleh petugas (4,616);

Bekerjasama dengan Instansi/PT lain untuk penggunaan lab yang belum tersedia di UB (4,189); Implementasi segala bentuk kerjasama dan disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika (3,959); Pembagian jadwal pengisian KRS online berdasarkan angkatan (3,895); Dosen dilarang merubah jadwal yang telah ditentukan kecuali ada keperluan yang mendesak (3,810); Dilakukan pengecekan fasilitas dan ruang kuliah oleh petugas sebelum perkuliahan dimulai (3,767); menambah ruang diskusi di area perpustakaan (3,643); Menyederhanakan proses pembayaran melalui bank/transfer (3,917); dan penambahan buku/bahan pustaka sesuai dengan perkembangan (3,516)

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Atribut jasa pelayanan akademik UB yang dianggap penting oleh mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan adalah: Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas (4.753); Proses Pengisian KRS *online* yang sangat mudah bagi mahasiswa (4.742); *Student Lounge* nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa (4.742); Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan (4.720); Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas. (4.720); Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi (4.710); Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan (4.688); Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai (4.677); Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman (4.677); Perpustakaan dapat diakses melalui internet (4.656); Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah (4.634); Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional (4.634); Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa. (4.581); Dosen selalu siap saat memberikan materi. (4.570); Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan. (4.473); Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP (4.430); Proses Pembayaran yang mudah dan cepat (4.344)
2. Penilaian kepuasan konsumen terhadap kinerja atribut pelayanan akademik UB berdasarkan urutan kinerja adalah : Perpustakaan menyediakan tempat diskusi dan tempat belajar yang nyaman (3.882); Ruang perkuliahan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai (3.860); Pengajaran sesuai dengan Silabus dan SAP (3.839); Dosen selalu siap saat memberikan materi. (3.828); Dosen dapat memberikan materi dengan baik dan jelas.(3.828); Proses Pengisian KRS *online* yang sangat mudah bagi mahasiswa (3.785); Dosen mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan. (3.710); Tersedia Portal Akademik yang memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan materi perkuliahan (3.613); Proses Pembayaran yang mudah dan cepat (3.495); Perpustakaan menyediakan buku-buku yang lengkap dan berkualitas (3.495); Perpustakaan dapat diakses melalui internet (3.376); Banyaknya Kerjasama dengan Perusahaan/ Perguruan Tinggi Nasional dan Internasional (3.258); *Student Lounge* nyaman untuk tempat beristirahat dan berdiskusi dengan mahasiswa(3.194); Tersedianya laboratorium yang lengkap untuk masing-masing Prodi (3.086); Staf administrasi akademik menguasai informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa. (2.839); Staf administrasi akademik handal/cepat tanggap dalam memberikan pelayanan(2.527); Staf administrasi akademik memberikan informasi dan pelayanan dengan ramah (2.441)

3. Prioritas pengembangan pelayanan akademik UB berdasarkan atribut jasa pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa adalah: Memberikan Pelatihan dan Pengembangan *softskill*, dan sistem pelayanan prima kepada staff administrasi, Mempersiapkan FAQ untuk staff administrasi, Rapat rutin dosen dengan koordinator MK dan Kaprodi, Meningkatkan pelayanan sistem informasi akademik di portal BIG, Meningkatkan pengawasan dan evaluasi kesesuaian Silabus dengan BAP, Penambahan koleksi e-book, e-jurnal, dll, meningkatkan kebersihan ruang diskusi dan *student lounge* oleh petugas, Bekerjasama dengan Instansi/PT lain untuk penggunaan lab yang belum tersedia di UB, Implementasi segala bentuk kerjasama dan disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika, Pembagian jadwal pengisian KRS online berdasarkan angkatan, Dosen dilarang merubah jadwal yang telah ditentukan kecuali ada keperluan yang mendesak, Dilakukan pengecekan fasilitas dan ruang kuliah oleh petugas sebelum perkuliahan dimulai, menambah ruang diskusi di area perpustakaan, Menyederhanakan proses pembayaran melalui bank/transfer, dan penambahan buku/bahan pustaka sesuai dengan perkembangan.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak manajemen UB diharapkan dapat melakukan pengembangan pelayanan akademik universitas dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan hasil pengolahan dan analisis *Quality Function Deployment (QFD)* agar sesuai dengan harapan/keinginan mahasiswa UB.
2. Peningkatan pelayanan UB perlu dilakukan mengingat penilaian kinerja pelayanan akademik oleh mahasiswa masih dibawah target yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen UB.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Wahyu. 2003. **Manajemen Kualitas** . Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Cohen, L. 1995. **Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You**. Addison Wesley Publishing Co.
- Gaspersz,V. 2001. **Analisa Untuk Peningkatan Kualitas**. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Groover, M. P. 2005. **Otomasi, Sistem Produksi, dan Computer-Integrated Manufacturing**, Edisi Kedua, jilid 1. Alih bahasa oleh Gunarta, I. K., Arthaya, B. Guna Widya, Surabaya.
- H.A.S, Moenir. 1998. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia** . Jakarta: Bumi Aksara
- Hauser, J. R. and D. Clausing. 1988. **The House of Quality**, The Harvard Business Review, May-June, No. 3, pp. 63-73
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011
- Kotler, Philip. 2002. **Marketing Management**, Millenium Edition North Western University New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Nasution, M. N. 2001. **Manajemen Mutu Terpadu** . Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tampubolon. 2001. **Perguruan Tinggi Bermutu** . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono dan chandra. 2005. **Service Quality and Satisfaction** . Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen** . PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.