



## PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JASA KOPERASI (Studi pada KSPPS TAZAKKA Bojong)

**Achmad Sobirin, Amie Kusumawardhani<sup>1</sup>**  
**Email : tkj1\_sobir@yahoo.com**

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

### **ABSTRACT**

*KSPPS TAZAKKA Bojong is one of sharia financial services cooperatives (KJKS) which was established in Bojong District, Pekalongan Regency. The growing number of cooperatives nowadays in Bojong sub-district has made the competition tighter so that the growth target of customers is not achieved and there is a decrease in the financing partners. One way to win the competition is by improving the quality of service continuously to fit the expectations of costumers. This study discusses the application of Quality Function Deployment (QFD), which aims to determine customers' needs so that each functional area and organization / company level can act towards existing functional services.*

*Data in this research was collected by survey method with questionnaire tool to KSPPS TAZAKKA Bojong manager and 50 cooperative customers as respondents. This Study applied method used is the Quality Function Development (QFD) Method.*

*The research showed the priority scale of customer requirements that should be prioritized in the improvement of the service that is the customer requirements of the company's credibility and reputation of the company. This research also showed the sequence of technical attributes of KSPPS TAZAKKA Bojong in order to satisfy the customer that si The technical attribute of routine briefing for excellent service obtained from the calculation of absolute weight and relative weight.*

Keywords : Cooperative, Service, QFD, Sharia, ServQual, Customer requirement, Tehcnical attribute.

### **PENDAHULUAN**

. Sektor keuangan syari'ah merupakan salah satu jasa yang menjanjikan karena memiliki kestabilan dalam kondisi kritis sekalipun. Kesadaran akan menggunakan jasa keuangan syari'ah terbentuk saat krisis moneter melanda seluruh dunia, dimana hampir semua lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan konvensional tidak mampu bertahan. Sudarsono (2009) menjelaskan bahwa sistem perbankan syariah lebih stabil dalam menghadapi krisis global dibanding sistem perbankan konvensional karena pada perbankan syariah tidak mengenal bunga sehingga mampu bertahan dari fluktuasi tingkat bunga yang disebabkan langkanya dolar dipasar.

Dari banyak lembaga keuangan syari'ah, lembaga keuangan mikro syari'ah adalah salah satu yang sangat berkembang di Indonesia. (Khodijah dalam Gina, 2014) menjelaskan bahwa lembaga keuangan mikro syariah adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan melalui pembiayaan dan pinjaman kepada masyarakat pada lingkup mikro yang berprinsip pada syariah islam. Lembaga keuangan mikro syariah terdiri dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT), dan Koperasi Syariah serta bank-bank Islam dengan unit usaha mikronya (Effendi, 2010). Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM yang disampaikan oleh Braman Setyo pada tahun 2016, jumlah salah satu

---

<sup>1</sup> Achmad Sobirin, Amie Kusumawardhani



lembaga keuangan mikro yaitu lembaga koperasi mencapai 150.223 unit usaha, dari jumlah tersebut 1,5% merupakan koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS). Tercatat jumlah KSPPS sebanyak 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang. ([www.koperasisyariah212.co.id/dinamika-koperasi-syariah-di-indonesia/](http://www.koperasisyariah212.co.id/dinamika-koperasi-syariah-di-indonesia/)).

Sehingga lembaga keuangan mikro syari'ah harus mempunyai langkah strategis untuk menghadapi persaingan ini. Salah satu langkah strategis yang perlu dilakukan adalah dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang ada pada perusahaan, karena pada dasarnya dalam usaha sektor jasa kualitas jasa tersebut yang perlu untuk terus ditingkatkan. Dengan kondisi seperti ini para pelaku lembaga keuangan syari'ah harus dapat meningkatkan kreativitas dan inovasi usahanya khususnya pengembangan produk atau jasa pemenuhan kebutuhan konsumen. Karena hal ini menjadi salah faktor kunci yang menentukan banyak tidaknya orang menjadi pelanggan atau nasabah.

Tata kelola yang ada dalam perusahaan akan menentukan baik tidaknya kegiatan dalam perusahaan tersebut yaitu salah satunya berupa peranan kualitas akan menunjang pada produktivitas jasa yang diberikan. Dengan kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Hal ini dikarenakan suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk jasa tersebut. Semakin sedikit gap antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan konsumen, maka bisa dikatakan suatu produk jasa yang berkualitas.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menciptakan produk jasa yang berkualitas adalah dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yaitu suatu metode yang menerjemahkan kebutuhan pelanggan yang nantinya akan dipenuhi kepuasannya oleh atribut teknis perusahaan. Dari QFD ini perusahaan akan mengetahui pelayanan yang dinilai belum memuaskan oleh konsumen dan mengetahui tindakan apa saja yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk mengatasinya.

Beberapa hal diatas juga berlaku pada KSPPS TAZAKKA, karena KSPPS TAZAKKA merupakan koperasi yang cukup baru dengan format syari'ah maka pengembangan produk sangat dibutuhkan untuk keberhasilan usaha. Dengan jumlah nasabah yang dilayani lebih dari 1.000 orang yang tersebar di kabupaten Pekalongan, koperasi ini mempunyai target untuk menambah jumlah nasabahnya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan perusahaan kepada nasabah. Selain itu berdasarkan data internal perusahaan memperlihatkan bahwa pertumbuhan nasabah baru 2016 koperasi secara keseluruhan tidak memenuhi target yang diharapkan, hanya pada bulan Agustus dan September saja yang memenuhi target. Tidak hanya itu terjadi penurunan jumlah mitra pembiayaan pada jenis pembiayaan ijarah yaitu dari jumlah 32 mitra pada tahun 2015 menjadi hanya 29 mitra pada 2016.

**Tabel 1.1**  
Data jumlah pertumbuhan nasabah di KSPPS TAZAKKA tahun 2016

Bulan	Jumlah Nasabah Baru	Target	Pencapaian (%)	Total Jumlah Nasabah
Jan	33	40	82.5%	779
Feb	31	40	77.5%	810
Mar	36	40	90%	846
Apr	36	40	90%	891
Mei	37	40	92.5%	932
Jun	27	40	67.5%	959
Jul	28	40	70%	987
Agu	45	40	112.5%	1023
Sep	41	40	102.5%	1062
Okt	39	40	97.5%	1099
Nov	33	40	82.5%	1132
Des	32	40	80%	1164

Sumber : KSPPS TAZAKKA Bojong

Persaingan yang terjadi antar koperasi di kabupaten Pekalongan khususnya kecamatan Bojong diisi oleh 38 koperasi aktif dan dari jumlah itu terdapat 4 koperasi syariah. Selain persaingan yang dihadirkan oleh koperasi lain terdapat pesaing lain yang pilihan masyarakat yaitu Lembaga Keuangan Masyarakat (LKM) dan bank dengan unit usaha mikronya. Target nasabah koperasi-koperasi tersebut adalah masyarakat Bojong sendiri namun ada pula koperasi yang menjangkau kecamatan sebelahnya seperti kecamatan Kedungwuni, Kajen, Wiradesa dan Sragi.

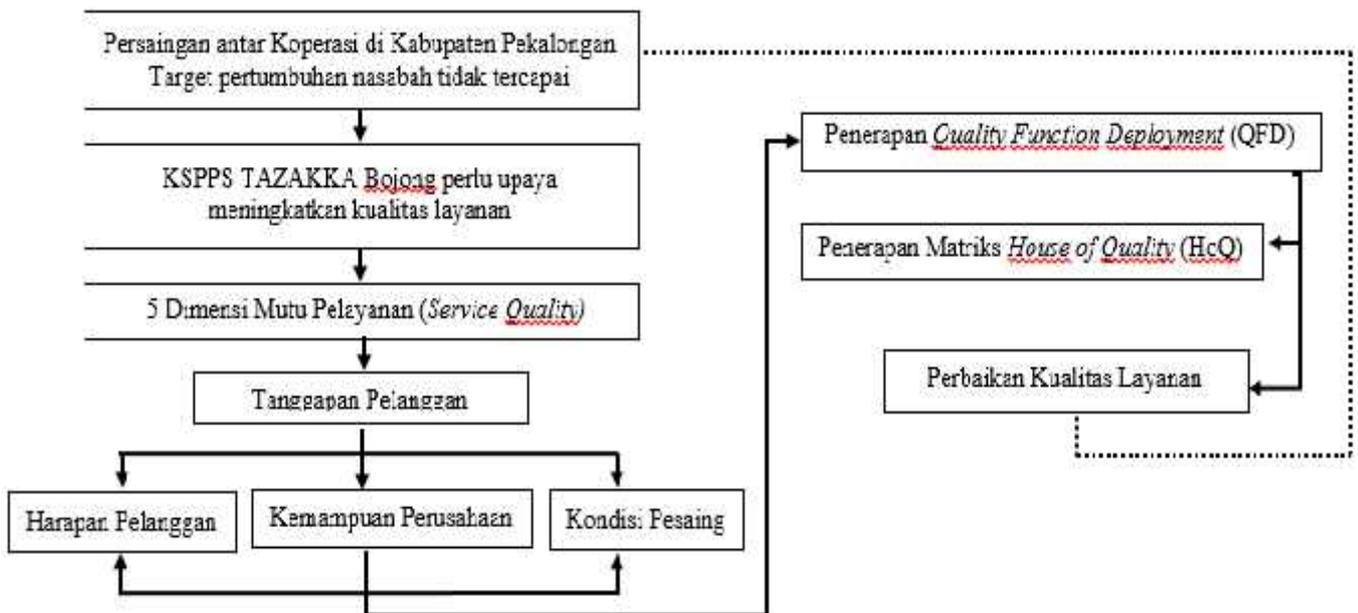
**Tabel 1.2**  
Data Jumlah Mitra Pembiayaan di KSPPS TAZAKKA tahun 2015-2016

No.	Jenis Pembiayaan	Jumlah Mitra		Persentase Pertumbuhan
		2015	2016	
1	Murobahah	77	116	50,65
2	Mudhorobah	17	20	17,65
3	Musyarokah	72	109	51,39
4	Ijarah	32	29	-9,38
5	Qordhul Hasan	1	3	200,00
6	Tempo	-	22	100,00
Jumlah		199	299	50,25

Sumber : KSPPS TAZAKKA Bojong

**KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

Gambar 1  
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Hepi (2011), Dery (2014)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di KSPPS TAZAKKA Bojong Kabupaten Pekalongan, yang berlokasi di jalan raya Karangsari, Bojong Pekalongan dengan kode pos 51156 waktu yang dibutuhkan guna mendapatkan data dilakukan selama satu setengah bulan yaitu dimulai dari awal April hingga pertengahan Mei 2017.

Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dengan berbagai narasumber dari pihak KSPPS TAZAKKA Bojong dan nasabah koperasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan, penelusuran kepustakaan melalui buku, data tahunan di DISPERINDAGUKM&UKM Kabupaten Pekalongan, data tahunan jumlah pertumbuhan nasabah koperasi, data tahunan alokasi pembiayaan koperasi, dan literatur yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling yaitu dengan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan dua kelompok responden yaitu responden konsumen dan responden perusahaan. Responden nasabah yang digunakan sebesar 50 responden dengan pertimbangan jumlah ini dianggap sudah memenuhi syarat, yaitu minimal 30 responden untuk penelitian deskriptif (Umar 2005). Dalam penelitian ini populasi responden nasabah adalah seluruh nasabah KSPPS TAZAKKA Bojong. Sedangkan responden perusahaan adalah manajer dari KSPPS TAZAKKA Bojong.

Analisis data menggunakan metode deskriptif yang menjabarkan gambaran umum perusahaan. Sedangkan untuk menganalisis kualitas pelayanan Restoran Pringjajar digunakan metode QFD melalui matriks HOQ. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data-data dalam penelitian ini adalah analisis secara manual. Penilaian atribut menggunakan simbol-simbol, dan skala likert.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Perusahaan**

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah TAZAKKA atau yang disingkat menjadi KSPPS TAZAKKA adalah koperasi simpan pinjam berbasis syariah yang didirikan pada bulan Juni 2013 berlokasi di jalan raya Karangsari, Bojong Pekalongan dengan kode pos 51156. KSPPS TAZAKKA mempunyai motto yaitu "Mudah cePAAt dan sesuai aKAD atau disingkat MUPAKAD", dengan motto ini KSPPS TAZAKKA siap menjadi mitra dalam mengelola dana sekaligus sebagai mitra usaha, bagi yang membutuhkan modal kerja, pengadaan barang maupun dana bagi investasi usaha. Koperasi yang sudah beroperasi kurang lebih 3 tahun ini mempunyai 55 anggota dan mempunyai jumlah nasabah lebih dari 1000.

### **Gambaran Umum Nasabah**

Karakteristik responden diperlukan dalam penelitian ini untuk mengetahui keterkaitan antara responden dengan penilaian terhadap atribut-atribut di KSPPS TAZAKKA Bojong terhadap tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja karyawan terhadap atribut yang ditawarkan. Sebanyak 60 persen berjenis kelamin laki-laki, Usia rata-rata responden berusia antara 36-45 tahun yaitu sebesar 44 persen. Tingkat pendidikan responden sebagian besar memiliki pendidikan formal SMA yaitu sebanyak 34 persen. Pekerjaan responden KSPPS TAZAKKA terdiri dari berbagai macam pekerjaan, 26 persen pedagang, 24 persen wiraswasta, dan pekerjaan-pekerjaan lain. Pendapatan rata-rata konsumen Pringjajar sebagian besar antara lebih dari Rp. 1.000.000- Rp. 2.500.000,- sebanyak 54 persen, lebih dari sama dengan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 dan Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000 sebesar 18 persen masing-masing dan kurang dari Rp. 500.000 sebanyak 6 persen dan diatas Rp. 5.000.000 sebanyak 4 persen. Karakteristik responden lamanya menjadi nasabah sebagian besar merupakan nasabah yang sudah menjadi nasabah lebih dari sama dengan 13 bulan sampai 18 bulan.

### **Penyusunan Matriks House Of Quality (HOQ) sebagai berikut (Besterfield, 2003) :**

#### **Mendaftarkan Persyaratan Pelanggan**

Persyaratan pelanggan adalah hal-hal apa saja yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah KSPPS TAZAKKA Bojong. Persyaratan pelanggan yang diinginkan dan diharapkan adalah yaitu kebersihan ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian serta kenyamanan ruangan,

kedekatan lokasi, kecepatan, ketelitian, dan ketepatan layanan, pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, kesigapan karyawan melayani nasabah, ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, kecepatan menangani keluhan nasabah, kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, jaminan keamanan, keramahan karyawan, komunikasi karyawan, komunikasi karyawan, pelayanan yang diberikan, dan memahami kebutuhan nasabah.

#### **Mendaftarkan Atribut Teknik**

Atribut teknik adalah langkah bagaimana perusahaan menjawab hal-hal yang diinginkan pelanggan yang terdapat pada daftar persyaratan pelanggan dengan berbagai sumberdaya yang dimiliki perusahaan. Atribut teknik KSPPS TAZAKKA Bojong adalah piket kebersihan terjadwal, pengarahan rutin untuk pelayanan prima, senyum, salam dan sapa (3S) sebelum melayani, tindakan langsung terhadap setiap keluhan, layanan jemput bola, memperlakukan nasabah dengan sama, evaluasi rutin, dan menerapkan konsep syariah.

#### **Pengembangan Matriks Hubungan antara Persyaratan Pelanggan (What) dan Atribut Teknik (How)**

Setiap atribut teknik mungkin akan mempengaruhi lebih dari satu persyaratan pelanggan, begitupun sebaliknya. Hubungan yang terjadi antara persyaratan pelanggan dan atribut teknik dapat merupakan hubungan kuat, sedang, lemah atau tidak memiliki hubungan sama sekali dan untuk menunjukkan derajat hubungan antara persyaratan pelanggan dengan atribut teknik. Contoh hubungan yang kuat adalah persyaratan pelanggan kebersihan ruangan dengan atribut teknik piket kebersihan terjadwal, kebersihan ruangan menjadi hal yang wajib dijaga oleh setiap karyawan KSPPS TAZAKKA namun untuk menumbuhkan tanggung jawab dibuat piket kebersihan setiap harinya. Contoh hubungan yang sedang adalah persyaratan pelanggan ketanggapan karyawan mengatasi keluhan nasabah dengan atribut teknik pengarahan rutin untuk pelayanan prima, dengan layanan prima akan membuat cepatnya keluhan nasabah diketahui sehingga koperasi cepat untuk mengatasi permasalahan itu dengan atribut teknik tindakan langsung terhadap keluhan.

Contoh hubungan lemah adalah antara persyaratan pelanggan kelengkapan sarana dan prasarana dengan evaluasi rutin, dianggap lemah karena evaluasi rutin yang dilakukan pada sarana dan prasarana tidak langsung diadakan perbaikan namun menjadi pertimbangan peningkatan sarana dan prasaran perusahaan kedepannya.

#### **Mengembangkan Matriks Hubungan antar Atribut Teknik (How)**

Matriks hubungan antar teknik atau *correlations* merupakan matriks yang berguna untuk mengidentifikasi atribut teknik mana saja yang saling mendukung dan saling bertentangan satu sama lainnya. Hubungan yang terjadi antar atribut teknik dapat berupa hubungan positif kuat, positif lemah, negatif lemah, negatif kuat, dan tidak memiliki hubungan sama sekali. Hubungan positif kuat merupakan hubungan searah yang sangat kuat. Apabila satu karakteristik proses mengalami peningkatan, akan berdampak kuat terhadap karakteristik proses lainnya. Contoh hubungan antar atribut teknik yang memiliki hubungan positif kuat adalah hubungan antar atribut teknik yang memiliki hubungan positif kuat adalah pengarahan rutin untuk pelayanan prima dengan senyum, salam, dan sapa sebelum melayani, hal ini dikarenakan pada setiap pengarahan rutin yang dilakukan oleh manajer kepada karyawan selalu mengingatkan untuk selalu memberikan senyum, salam dan sapa sebelum melayani nasabah sehingga karyawan tidak lupa untuk melakukan hal tersebut. Hubungan positif lemah juga merupakan hubungan yang searah. Namun dampak yang dihasilkan tidak terlalu kuat. Contoh hubungan antar atribut teknik yang memiliki hubungan positif lemah adalah senyum, salam dan sapa (3S) sebelum melayani dengan penerapan konsep syariah, hal ini dikarenakan tidak hanya menerapkan konsep syariah pada aspek penghindaran terhadap praktek riba namun juga pada pelayanannya dengan mengucapkan salam terlebih dahulu dan memberikan senyum sebagai salah satu keramahan agama islam. Hubungan negatif merupakan hubungan yang berlawanan arah. Apabila suatu karakteristik mengalami peningkatan maka karakteristik proses lainnya akan mengalami penurunan. Hubungan negatif lemah maupun kuat tidak terjadi antara atribut teknik KSPPS TAZAKKA Bojong.

### **Penilaian Kompetitif Persyaratan Pelanggan**

Penilaian kompetitif persyaratan pelanggan mencakup penilaian dimana posisi organisasi dibandingkan dengan pesaing terdekatnya dalam batasan persyaratan pelanggan. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan ke 50 responden dan diantaranya terdapat 20 responden juga menjadi nasabah kompetitor didapatkan tiga posisi KSPPS TAZAKKA Bojong yaitu Titik kelemahan (*Catch-up position*) dimana konsumen menilai pelayanan yang diberikan BMT SM-NU lebih baik dibandingkan KSPPS TAZAKKA. Atribut yang tergolong dalam posisi ini adalah kelengkapan sarana dan prasarana dan kecepatan menangani keluhan nasabah. Posisi selanjutnya adalah titik kekuatan (*position of current strength*) dalam hal ini responden menilai pelayanan yang diberikan KSPPS TAZAKKA lebih baik dibandingkan BMT SM-NU, pada posisi ini KSPPS TAZAKKA harus mempertahankan kepemimpinannya dan terus mengawasi kinerja dari pesaing. Atribut yang unggul adalah kesigapan karyawan melayani nasabah.

Posisi yang terakhir yaitu peluang (*opportunity*) yaitu apabila atribut KSPPS TAZAKKA dan BMT SM-NU dinilai sama-sama baik oleh responden. KSPPS TAZAKKA akan mendapatkan nilai tambah dalam promosi (poin pengaruh) apabila KSPPS TAZAKKA dapat memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan kepuasan atribut. Atribut yang tergolong pada posisi ini antara lain kebersihan ruangan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kedekatan lokasi, kecepatan ketelitian dan ketepatan layanan, pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, Kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, jaminan keamanan, keramahan karyawan, komunikasi karyawan, pelayanan yang diberikan, dan memahami kebutuhan nasabah.

### **Mengembangkan Prioritas Persyaratan Pelanggan**

#### ***Tingkat Kepentingan Pelanggan***

Persyaratan pelanggan yang sangat penting keberadaanya atau mutlak harus ada dalam suatu koperasi adalah pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, kecepatan menangani keluhan nasabah, kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, jaminan keamanan, keramahan karyawan, komunikasi karyawan, komunikasi karyawan, pelayanan yang diberikan dan memahami kebutuhan nasabah. Dan persyaratan yang harus ada adalah kebersihan ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian serta kenyamanan ruangan, kedekatan lokasi, kecepatan, ketelitian, dan ketepatan layanan dan kesigapan karyawan melayani nasabah.

#### ***Nilai Sasaran Pelanggan***

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan pelanggan dan membuat pilihan baru untuk mempertahankan kualitas jasa agar tidak berubah, memperbaiki layanan atau membuat layanan lebih baik dari pada pesaingnya. Berdasarkan nilai sasaran setiap persyaratan pelanggan, KSPPS TAZAKKA ingin mempertahankan kedekatan lokasi, kecepatan, ketelitian dan ketepatan layanan, pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, kesigapan karyawan melayani nasabah, keramahan karyawan, komunikasi karyawan, pelayanan yang diberikan dan memahami kebutuhan nasabah. Persyaratan pelanggan yang perlu perbaikan adalah kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian dan kenyamanan ruangan, ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, kecepatan menangani keluhan nasabah, kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, dan jaminan keamanan. Persyaratan pelanggan yang dianggap perlu perbaikan dan ingin membuat jasa tersebut lebih baik dari pesaing adalah kelengkapan sarana dan prasarana dan kecepatan menangani keluhan nasabah.

#### ***Faktor Skala Kenaikan***

Faktor skala kenaikan adalah rasio antara nilai sasaran yang diterapkan manajemen perusahaan dengan tingkat kepuasan persyaratan pelanggan perusahaan yang dinilai oleh pelanggan. Persyaratan pelanggan yang memiliki nilai faktor skala kenaikan di atas satu berarti semakin membutuhkan perbaikan, semakin besar nilai faktor skala. KSPPS TAZAKKA membutuhkan perbaikan dalam kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian serta kenyamanan ruangan,

ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, kecepatan mengatasi keluhan nasabah, kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, dan jaminan keamanan. Sedangkan persyaratan pelanggan yang tidak membutuhkan perbaikan adalah kebersihan ruangan, kedekatan lokasi, kecepatan ketelitian dan ketepatan layanan, pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, kesigapan karyawan melayani nasabah, keramahan karyawan, komunikasi karyawan, pelayanan yang diberikan, dan memahami kebutuhan nasabah.

### ***Poin Pengaruh***

Poin pengaruh akan memberikan informasi dari pelanggan seberapa baik suatu persyaratan pelanggan akan membantu mempengaruhi penggunaan jasa. Contoh persyaratan pelanggan yang mempengaruhi penggunaan jasa adalah hampir semua atribut mempengaruhi orang untuk menggunakan jasa koperasi antara lain kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian serta kenyamanan ruangan, kedekatan lokasi, kecepatan, ketelitian, dan ketepatan layanan, pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, kesigapan karyawan melayani nasabah, ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, kecepatan menangani keluhan nasabah, kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, jaminan keamanan, keramahan karyawan, komunikasi karyawan, komunikasi karyawan, pelayanan yang diberikan, dan memahami kebutuhan nasabah. Sedangkan contoh persyaratan pelanggan yang cukup mempengaruhi penggunaan jasa hanya atribut kebersihan ruangan.

### ***Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan***

Penentuan bobot absolut persyaratan pelanggan berguna sebagai petunjuk dalam fase perencanaan dan pengembangan produk dan pelayanan. Berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan, urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus dipenuhi oleh KSPPS TAZAKKA adalah kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan, prioritas kedua adalah ketanggapan mengatasi keluhan nasabah, kecepatan menangani keluhan nasabah, dan jaminan keamanan, urutan ketiga adalah kelengkapan sarana dan prasarana, urutan prioritas keempat adalah kerapian serta kenyamanan ruangan, urutan prioritas kelima adalah pengetahuan karyawan, kedisiplinan karyawan, keramahan karyawan, komunikasi karyawan dan memahami kebutuhan nasabah, urutan prioritas keenam adalah pelayanan yang diberikan, urutan prioritas ketujuh adalah kedekatan lokasi, kecepatan ketelitian dan ketepatan layanan, dan kesigapan karyawan melayani nasabah, serta urutan prioritas yang terakhir adalah kebersihan ruangan. Implikasi QFD pada peningkatan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan.

### **Mengembangkan Urutan Prioritas Atribut Teknik**

#### ***Penilaian Kompetitif Teknik***

Penilaian kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan kinerja atribut teknik perusahaan dengan pesaingnya, yaitu membandingkan KSPPS TAZAKKA dengan BMT SM-NU. KSPPS TAZAKKA dinilai lebih baik dari pada pesaingnya adalah pada atribut penerapan konsep syariah. Hal ini karena KSPPS TAZAKKA selalu mengutamakan penghindaran terhadap praktek riba baik itu dalam prosesnya maupun fungsi sebagai mediator penyaluran infaq serta selalu memberikan pengetahuan tentang riba kepada nasabahnya. Atribut tersebut dapat menjadi kekuatan bagi KSPPS TAZAKKA. Pada posisi ini KSPPS TAZAKKA harus terus mempertahankan kekuatan tersebut. Sedangkan atribut teknik yang dinilai sama-sama baik dalam hal piket kebersihan terjadwal, pengarahan rutin untuk pelayanan prima, senyum, salam dan sapa (3S) sebelum melayani, tindakan langsung terhadap setiap keluhan, layanan jemput bola, memperlakukan nasabah dengan sama dan evaluasi rutin. Pada posisi ini KSPPS TAZAKKA harus mempertahankan dan menjadikannya sebagai peluang untuk lebih baik dari pesaing.



### ***Nilai Sasaran Atribut teknik***

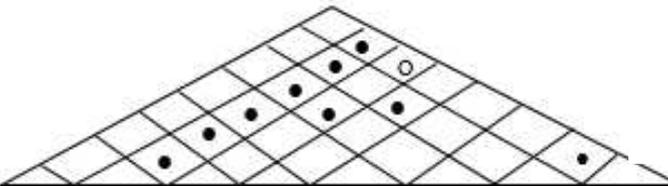
Nilai sasaran yang ditetapkan KSPPS TAZAKKA adalah koperasi akan mempertahankan piket kebersihan terjadwal, pengarahan rutin untuk pelayanan prima, senyum, salam dan sapa (3S) sebelum melayani, tindakan langsung terhadap setiap keluhan, layanan jemput bola, memperlakukan nasabah dengan sama, evaluasi rutin. Sesuai dengan penilaian perusahaan ketiga proses tersebut sudah dianggap baik karena telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ada. Persyaratan teknis yang perlu ditingkatkan adalah suplai bahan baku dan penyimpanan bahan baku. Suplai bahan baku ditingkatkan sesuai dengan orientasi perusahaan terhadap arah pengembangan yaitu perusahaan meningkatkan jumlah konsumen di tahun-tahun mendatang, begitu juga dengan penyimpanan bahan baku yang searah dengan suplai bahan baku. Persyaratan teknis yang perlu ditingkatkan agar dapat lebih baik dari pesaing adalah pemasakan dan pelayanan.

### ***Derajat Kesulitan***

Derajat kesulitan berguna sebagai bahan untuk mengevaluasi kemampuan manajemen mengimplementasikan perbaikan kualitas. Berdasarkan informasi manager koperasi, atribut teknik yang dinilai mudah dipenuhi adalah piket kebersihan terjadwal, pengarahan rutin untuk pelayanan prima dan evaluasi rutin. Atribut teknik yang cukup mudah dilaksanakan adalah. Atribut teknik yang cukup mudah dilaksanakan adalah tindakan langsung terhadap setiap keluhan, layanan jemput bola, memperlakukan nasabah dengan sama. Atribut teknik yang sulit dilaksanakan adalah senyum, salam dan sapa (3S) sebelum melayani. Serta atribut teknik yang sangat sulit dilaksanakan adalah menerapkan konsep syariah.

### ***Bobot Absolut dan Relatif Atribut teknik***

KSPPS TAZAKKA perlu memusatkan perhatian pada atribut teknik yang memiliki bobot absolut dan bobot relatif lebih tinggi. Perbedaan utama bobot absolut dan bobot relatif adalah bobot relatif juga mencakup informasi tentang faktor skala kenaikan dan poin penjualan. Sejalan dengan derajat kesulitan atribut teknik, keputusan dapat dibuat dengan memperhatikan dimana mengalokasikan sumberdaya untuk perbaikan kualitas. Berdasarkan hasil perhitungan bobot absolut atribut teknik, atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah pengarahan rutin untuk pelayanan prima kemudian evaluasi rutin selanjutnya diikuti atribut teknik memperlakukan nasabah dengan sama serta senyum salam dan sapa sebelum melayani. Kemudian Perhitungan bobot relatif atribut teknik menghasilkan urutan prioritas berbeda dengan bobot absolut, namun pada urutan prioritas pertama hingga urutan keempat tidak berbeda dengan bobot absolut. KSPPS TAZAKKA Bojong perlu memusatkan perhatian pada atribut teknik yang memiliki nilai bobot absolut atau relatif yang lebih tinggi atau berdasarkan urutan prioritasnya. Implikasi QFD pada peningkatan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan bobot absolute atribut teknik.



Gambar 2  
House of Quality KSPPS TAZAKKA Bojong

Persyaratan Pelanggan	Atribut Teknik																
	Piket kebersihan terpadwal	Pengarahannya rutin untuk pelayanan prima	Senyum, sapaan dan sapa (3S) sebelum nasabahnya	Tindakan langsung terhadap setiap keluhan	Layanan jemput bola	Memperhatikan nasabahnya dengan sama	Evaluasi rutin	Menerapkan konsep <b>syarah</b>									
<b>A. <u>Tangible</u> (Wujud)</b>																	
Kebersihan ruangan	•	o					o		4	4	4	3	0,75	1,2	3,6	8	
Kelengkapan sarana dan prasarana							Δ		2	3	4	3	1,33	1,5	9	3	
Kerapian serta kenyamanan ruangan	•	o					o		3	3	4	4	1,33	1,5	7,89	4	
Kedekatan lokasi					o				4	4	4	3	0,75	1,5	4,5	7	
<b>B. <u>Reliability</u> (Kehandalan)</b>																	
Kecepatan, ketelitian, dan ketepatan layanan		•			o		•		4	4	4	3	0,75	1,5	4,5	7	
Pengetahuan karyawan		•					•	o	4	4	5	4	1,00	1,5	7,5	5	
Kedisiplinan karyawan	•	•	o	o	•	o	•		4	4	5	4	1,00	1,5	7,5	5	
<b>C. <u>Responsiveness</u> (Daya tanggap)</b>																	
Kesigapan karyawan melayani nasabah		•	o				o	o	4	3	4	3	0,75	1,5	4,5	7	
Ketanggapan karyawan mengatasi keluhan nasabah		o		•			o	o	3	3	3	4	1,33	1,5	9,975	2	
Kecepatan karyawan menangani keluhan nasabah		o		•	o		o		3	4	5	4	1,33	1,5	9,975	2	
<b>D. <u>Assurance</u> (Jaminan)</b>																	
Kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan	o	•	•	•	•	•	•	•	3	3	5	5	1,67	1,5	12,525	1	
Jaminan keamanan		o		•			o	•	3	3	5	4	1,33	1,5	9,975	2	
<b>E. <u>Empathy</u> (Empati)</b>																	
Keramahan karyawan		•	•				o	o	4	4	5	4	1,00	1,5	7,5	5	
Komunikasi karyawan		•	•				o	o	4	4	5	4	1,00	1,5	7,5	5	
Pelayanan yang diberikan		•	•			o	•	•	o	4	4	5	3	0,75	1,5	5,625	6
Memahami kebutuhan nasabah		•	•				o	o	4	4	5	4	1,00	1,5	7,5	5	
Penilaian Kompetitif Teknik																	
	KSPPS TAZAKKA	4	4	3	3	4	4	3	4	KSPPS TAZAKKA	BMT SM/NU						
	BMT SM/NU	4	4	3	4	4	4	3	3								
Derajat Kesulitan		4	4	2	3	3	3	4	1								
Nilai Sasaran		4	4	4	4	4	4	4	5								
Bobot Absolut		132	456	197	180	189	207	346	120								
Bobot Relatif		208,5	706,1	334,3	321,5	314,8	356,6	556,1	241,8								
Urutan prioritas		7/8	1	4	6/5	5/6	3	2	8/7								

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis QFD, KSPPS TAZAKKA memiliki beberapa keunggulan apabila dibandingkan dengan pesaingnya. Akan tetapi, memerlukan perbaikan pada beberapa atribut. Berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan, persyaratan pelanggan yang perlu di prioritaskan adalah rasa yang memiliki bobot absolut tertinggi kemudian kenyamanan tempat dan kebersihan ruangan. Sedangkan untuk atribut teknik, berdasarkan perhitungan nilai absolut atribut teknik, prioritas atribut teknik yang paling perlu diperbaiki adalah pengarahannya rutin untuk pelayanan prima kemudian evaluasi rutin selanjutnya diikuti atribut teknik memperlakukan nasabah dengan sama serta senyum salam dan sapa sebelum melayani. Bobot relatif atribut teknik menghasilkan urutan prioritas yang berbeda dengan bobot absolut untuk urutan kelima hingga kedelapan berbeda namun untuk urutan pertama hingga keempat sama.

### **Keterbatasan Penelitian**

Objek penelitian ini hanya pada satu koperasi yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) TAZAKKA Bojong sehingga kesimpulan yang diperoleh juga pada lingkup yang terbatas.

### **Saran**

#### ***Saran bagi KSPPS TAZAKKA Bojong***

KSPPS TAZAKKA Bojong perlu memusatkan pada perbaikan persyaratan pelanggan kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan. Penilaian nasabah terhadap kinerja persyaratan pelanggan ini dinilai cukup baik namun yang diinginkan nasabah dari persyaratan ini kinerjanya adalah sangat baik karena berhubungan dengan kepercayaan yang akan timbul nantinya dari nasabah untuk menggunakan jasa koperasi. Selain itu, KSPPS TAZAKKA perlu melakukan survei kepuasan nasabah terhadap layanan yang diterimanya pada periode tertentu, guna dapat menjadi pertimbangan peningkatan kualitas layanan koperasi.

#### ***Saran bagi Penelitian Mendatang***

Perlu menggunakan populasi yang lebih luas dan berbeda agar hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang lebih baik dan obyektif dan perlu menggunakan sampel lain yang lebih luas cakupannya dan menggunakan contoh koperasi syariah lain sehingga dapat dilihat perbandingan antar bisnis koperasi tersebut dapat digeneralisasi. Selain itu, memadukan metode *Quality Function Deployment* dengan mengadopsi penggabungan metode *Service Quality* dan Model Kano atau menggabungkan dengan metode *Importance Performance Analysis* agar hasil penelitian lebih akurat.

### **REFERENSI**

Besterfield, D.H. et al. 2003. Total Quality Management. 3rd Edition. New Jersey : Prentice Hall.

Effendi, J. 2010. Mengembangkan Lembaga Keuangan Mikro Syariah, p. 17.

Gina, W., Effendi, J., & Pendahuluan, I. (2014). Program Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah ( LKMS ) Dalam Peningkatan Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro ( Studi Kasus BMT Baitul Karim Bekasi ) Financing Program in Microfinance Institution ( LKMS ) of Welfare Enhancing for Micro Business Enterprise, 3(1), 33–43.



Hepi & Heny. 2009. Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Restoran Pringjajar. Forum Agribisnis. Volume 1 No. 1.

Pratama, D.I.P. 2014. Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Arena Futsal (Studi pada Stadium Futsal Center Semarang).

Sudarsono, H. (2009). Dampak Krisis Keuangan Global terhadap Perbankan di Indonesia : Perbandingan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah, III(1), 12–23.

Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

[www.koperasisyariah212.co.id/dinamika-koperasi-syariah-di-indonesia/](http://www.koperasisyariah212.co.id/dinamika-koperasi-syariah-di-indonesia/)