

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen yang sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung adalah suatu keadaan dimana para pengunjung dapat dipenuhi semua keinginan, harapan dan kebutuhannya dengan sangat baik atau melebihi garis target harapan. Elemen kepuasan inilah yang dapat dijadikan ukuran, apakah pelayanan yang disediakan sudah lebih baik, efisien, efektif, atau belum?. Apabila kualitas pelayanan suatu perpustakaan sudah baik, maka perpustakaan tersebut harus tetap menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan jika pelayanan itu kurang memuaskan, maka perpustakaan perlu melakukan introspeksi diri dan memperbaiki kualitas pelayanannya demi mempertahankan pengunjung serta menjaga kelangsungan masa depan perpustakaan.

Perpustakaan yang bisa memperbaiki kualitasnya secara terus menerus, dapat dipastikan akan tetap bertahan walaupun ada dalam dunia persaingan yang ketat. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, yaitu *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

SERVQUAL merupakan sebuah metode yang dapat merumuskan keinginan pengunjung (*voice of customer*) dan merumuskan permasalahan yang ada di

perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode SERVQUAL ini akan merumuskan semua atribut-atribut yang ada pada perusahaan berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, dkk., 1990). Setelah atribut-atribut itu dirumuskan, selanjutnya akan diidentifikasi menggunakan metode QFD untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan suatu perpustakaan. Karena metode QFD merupakan sebuah metode yang dapat digunakan untuk proses perencanaan, pengembangan atau peningkatan kualitas pelayanan pada perpustakaan, dan QFD juga dapat digunakan untuk mengetahui posisi perpustakaan, jika dibandingkan dengan perpustakaan lainnya dimata para pengunjung.

Penggunaan kedua metode SERVQUAL dan QFD, sangat membantu perpustakaan dalam menentukan atribut-atribut apa saja yang harus diperhatikan dalam proses perbaikan kualitas pelayanan, mana atribut utama yang seharusnya segera diperbaiki, serta digunakan untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang bisa dilakukan perpustakaan dalam perbaikan kualitas pelayanannya. Artinya, kualitas pelayanan perpustakaan dapat terpenuhi sesuai kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Perpustakaan merupakan tempat yang disediakan untuk menggali banyak ilmu, mencari referensi bacaan, pengetahuan, penelitian atau bahkan jadi tempat rekreasi. Perpustakaan yang baik harusnya didukung dengan beberapa fasilitas yang memadai serta lengkap. Orientasi pelayanan perpustakaan haruslah didasarkan atas kebutuhan pengunjungnya. Idealnya, pelayanan yang diberikan

kepada pengunjung perpustakaan harus lebih bisa memikat, menarik, bersahabat, cepat dan akurat.

Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) adalah salah satu fasilitas unggulan yang dimiliki oleh UMY, dengan gedung yang mewah dan strategis sehingga dapat memudahkan mahasiswa untuk datang mencari berbagai informasi yang tersedia didalamnya. Selama ini Perpustakaan Pusat UMY, pasti selalu melakukan perbaikan-perbaikan pada kualitas layanannya demi menjadi perpustakaan yang lebih unggul, jika dibandingkan dengan perpustakaan universitas yang lain. Karena Perpustakaan Pusat UMY ini memiliki visi, “Unggul dalam layanan sumber informasi Ilmu Pengetahuan, Keislaman, dan Kemuhammadiyah berbasis teknologi informasi”. Bukan hanya karena visinya saja, tetapi kualitas pelayanan harus selalu diperbaiki untuk menjaga dan mempertahankan eksistensi atau citra Perpustakaan Pusat UMY dimata para pesaingnya. Seperti yang kita ketahui, bahwa perpustakaan-perpustakaan di daerah Jogja sangat banyak dan hampir semua perpustakaan itu sekarang dapat diakses oleh siapa saja dengan mudah. Oleh karena itu, perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Pusat UMY sangat diperlukan dan harus segera disadari oleh pihak pengelola perpustakaan.

Berdasarkan survei literatur yang sudah dilakukan oleh peneliti, ternyata didapatkan bahwa Perpustakaan Pusat UMY masih memiliki banyak permasalahan pada jenis atribut-atribut tertentu, seperti kurang lengkapnya koleksi buku yang dimiliki untuk fakultas tertentu, penataan buku yang tidak sesuai pada raknya (sehingga membingungkan para pengunjung dalam mencari

buku tersebut) dan lain sebagainya. Karena itulah, perlu dilakukan penelitian untuk masalah ini dan harus segera dirumuskan semua permasalahan yang ada, agar dapat dicarikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahannya, demi meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat mempertahankan pengunjung di masa depan.

Peneliti sangat ingin membantu merumuskan semua permasalahan yang dihadapi oleh Perpustakaan Pusat UMY dan memberikan solusi atau rekomendasi yang tepat untuk semua permasalahan yang ada. Penulis terinspirasi oleh penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Halim dengan judul, “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Quality Function Deployment (QFD)*”. Penelitian ini juga merupakan replikasi dari penelitian tersebut. Berdasarkan semua alasan inilah, akhirnya penulis mengangkat judul, “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Quality Function Deployment (QFD)*” dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sebuah layanan perpustakaan pastilah masih memiliki banyak kekurangan dalam memberikan pelayanannya, karena itu masih perlu dilakukan perbaikan secara terus-menerus untuk menyempurnakan dan memuaskan para pengunjung Perpustakaan Pusat UMY. Kekurangan yang dirasa masih ada, seperti kurang lengkapnya referensi buku bacaan dan yang lain, seharusnya segera dirumuskan

agar pihak yang terkait segera mungkin mencari solusi dan memperbaiki reputasinya untuk jadi lebih baik lagi. Rumusan masalah yang sesuai dengan permasalahan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Pusat UMY sesuai dengan kebutuhan para pengunjung perpustakaan?
2. Apa saja masalah-masalah yang dihadapi Perpustakaan Pusat UMY dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan?
3. Apa tindakan yang harus dilakukan Perpustakaan Pusat UMY untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Pusat UMY .
2. Mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh Perpustakaan Pusat UMY dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan.
3. Menentukan tindakan yang harus dilakukan Perpustakaan Pusat UMY untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan bantuan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Hasil dari penelitian ini semoga bisa memberikan penjelasan dan bukti empiris tentang perbaikan kualitas pada pelayanan suatu jasa dengan metode SERVQUAL dan QFD. Penelitian ini juga bisa dijadikan dasar pemikiran untuk penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan yang menggunakan metode SERVQUAL dan QFD pada penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktik.

a. Bagi Peneliti.

Penelitian ini bermanfaat untuk mengaktualisasikan ilmu ekonomi yang didapatkan di bangku kuliah dan pengembangan manajemen operasi yang telah didapatkan secara umum serta memberikan pemahaman tentang usaha peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD.

b. Bagi Pihak Perpustakaan Pusat UMY.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Pusat UMY, agar bisa memuaskan kebutuhan dan harapan pengunjung. Metode SERVQUAL dan QFD ini bisa membantu mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh Perpustakaan Pusat UMY, sekaligus mencari solusi atau menentukan tindakan apa yang seharusnya dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk memperbaiki kualitas layanannya.

c. Bagi Kalangan Akademisi dan Pembaca.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademisi dalam penelitian-penelitian berikutnya yang relevan dan diharapkan dapat diperbaiki serta disempurnakan kelemahan-kelemahan yang muncul dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).

a. Definisi Kualitas.

Menurut *American Society for Quality Control* dalam buku Kotler dan Keller (2009), kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Deming, *the difficulty in defining quality is to translate future needs of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that will user pay* (Ginting dan Halim, 2012). Arti dari penyampaian Deming tersebut adalah, kesulitan dalam pendefinisian kualitas adalah menerjemahkan atau mengubah kebutuhan yang akan datang dari pengguna ke dalam suatu karakteristik yang dapat diperlakukan agar sebuah produk dapat didisain dan diubah untuk memberikan kepuasan dengan harga yang akan dibayar oleh pengguna.

b. Definisi Kualitas Pelayanan.

Menurut Parasuraman, dkk. (1994), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut

untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan, Masruri berpendapat bahwa, kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian mengimbangi harapan pengguna (Haris, 2014).

Menurut Wyckof dalam Fandy (1996), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expecte service* dan *perceived service*.

Menurut Zeithaml, *service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perceptions*. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan persepsi konsumen (Ginting dan Halim, 2012). Kualitas layanan memiliki banyak karakteristik yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan ataupun diukur.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012), terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan menurut seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Sedangkan, menurut Abdullah dan Nento (2014), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas

pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Selanjutnya Tjiptono mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Sondakh, 2014).

c. Dimensi Kualitas Pelayanan.

SERVQUAL atau kualitas pelayanan merupakan alat untuk mengukur kualitas layanan dan digunakan untuk menganalisis penyebab masalah dari layanan tersebut, khususnya mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan penyedia jasa berhubungan erat dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Parasuraman, dkk. (1990), dimensi kualitas pelayanan yaitu, antara lain:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, dkk. (1990), disimpulkan bahwa dari kelima dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Keandalan dalam hal ini secara konsisten merupakan dimensi yang paling kritis kemudian pada tingkat kedua diduduki oleh kepastian, ketiga oleh keberwujudan, keempat oleh ketanggapan, dan dimensi terakhir yang memiliki kadar kepentingan paling rendah yaitu empati.

Menurut Parasuraman, dkk. (1990), terdapat lima gap dalam metode SERVQUAL, yaitu:

- 1) Gap1, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dengan ekspektasi konsumen (*knowledge gap*).

- 2) Gap 2, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
- 3) Gap 3, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Gap 3 bernilai negatif terjadi karena penyampaian jasa tidak dapat mencapai target dan tidak ada pengukuran target.
- 4) Gap 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (*communication gap*).
- 5) Gap 5, yaitu kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). Gap 5 ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan.

2. Pengertian *Quality Function Deployment* (QFD).

a. Definisi *Quality Function Deployment* (QFD).

Quality Function Deployment (QFD) yaitu proses menentukan kebutuhan pelanggan dan menterjemahkannya kedalam atribut yang dapat dijalankan, menurut Munjiati (2013). QFD merupakan sebuah alat perencanaan tentang hal-hal yang seharusnya dilakukan untuk bisa memenuhi semua harapan pelanggan. QFD berfokus pada harapan atau permintaan pelanggan yang sering disebut sebagai *voice of customer*. QFD akan memastikan bahwa kepuasan pelanggan dapat teridentifikasi dan dapat dipenuhi, sehingga dengan demikian pihak perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan. Menggunakan metode QFD bisa membantu dalam menunjukkan dengan tepat masalah-masalah yang menjadi pertimbangannya pelanggan dalam pemilihan, sehingga akan dapat

dipastikan bahwa jasa yang dirancang nantinya akan memenuhi semua harapan pelanggannya.

QFD berkaitan dengan menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Idennya adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan dalam desain produk yang terus berubah. QFD digunakan di awal proses desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan di mana upaya-upaya kualitas perlu disebar (Heizer dan Render 2009).

QFD merupakan metode terstruktur yang mampu menerjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan ke dalam suatu rencana produk atau jasa yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu (Cohen, 1995). Konsep QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang memasuki tahap produksi benar-benar dapat memuaskan kebutuhan para pelanggan dengan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk.

Menurut Yulianti dan Soenandi (2014), QFD adalah metode yang mampu mengintegrasikan suara pelanggan (*voice of customer*) ke dalam perencanaan dan perancangan suatu produk maupun jasa. Maka perusahaan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen pada suatu produk atau jasa, dari hasil suara konsumen. Sehingga perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk atau jasa untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Pada metode QFD dapat digunakan untuk mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan-kebutuhan, keinginan, ekspektasi konsumen dan menerjemahkannya ke dalam perencanaan yang spesifik (Iriani, 2012). Prinsip dari QFD melakukan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan produk.

Menurut Devani dan Kartikasari (2012), *Quality Function Deployment* (QFD) artinya penyebaran atau pengembangan fungsi suatu produk. QFD dapat digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis tertentu untuk merancang proses baru. Berdasarkan definisi, QFD merupakan metodologi untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Penggunaan metode QFD dalam proses perancangan dan pengembangan produk merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan (Sukeci, dkk., 2011). Sebab perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Manfaat Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD).

Menurut Gevirtz yang dikutip oleh Dwintami, dkk. (2011), manfaat jika menggunakan QFD untuk pengembangan produk adalah, sebagai berikut:

- 1) Mengurangi jumlah kebutuhan perubahan teknis.
- 2) Mengurangi waktu pengembangan produk.
- 3) *Start up cost* yang lebih murah.
- 4) Mengurangi jaminan.

- 5) Mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.
- 6) Meningkatkan kerjasama antara departemen perusahaan.
- 7) Basis proyek lama dan informasi terdokumentasi dengan baik.

c. Tahapan Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD).

Terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam menggunakan metode QFD. Tahapan-tahapan itu, antara lain:

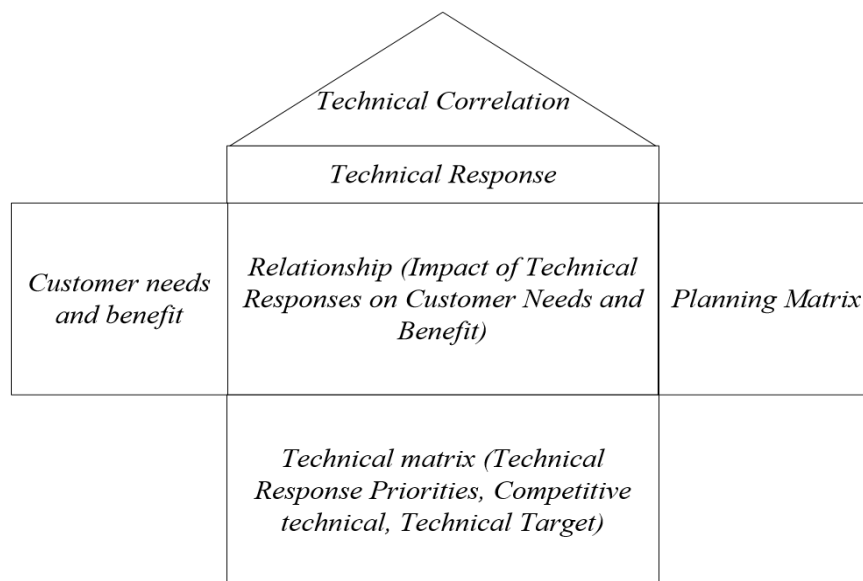
- 1) Mendefinisikan *consumer requirement* yang berupa atribut-atribut produk.
- 2) Menentukan bobot masing-masing atribut dari *consumer requirement*.
- 3) Menentukan skala preferensi pelanggan.
- 4) Mendefinisikan *consumer requirement* ke dalam penjelasan teknis.
- 5) Menentukan hubungan keeratan antara masing-masing atribut yang menjadi *consumer requirement* dengan penjelasan teknisnya.
- 6) Menentukan target yang akan dicapai.
- 7) Menentukan tingkat kesulitan teknis.
- 8) Menentukan prioritas penjelasan teknis.
- 9) Menentukan konflik atau sinergi antara penjelasan teknis.

d. *House of Quality* (HoQ).

House of quality (rumah kualitas) adalah matrik yang menghubungkan antara keinginan pelanggan dengan bagaimana perusahaan memenuhi keinginan

pelanggan (Munjiati Munawaroh, 2013). Sedangkan menurut Cohen (1995), HoQ merupakan matriks perencanaan produk menjelaskan tentang *customer needs*, *technical requirements*, *co-relationship*, *relationship*, *customer competitive evaluation*, *competitive technical assessment* dan *targets*.

HoQ adalah bentuk denah yang paling sering digunakan untuk menggambarkan korelasi antara *voice of customers* dan tindakan perusahaan dalam struktur QFD. HoQ juga dapat didefinisikan sebagai matriks perencanaan produk yang menggambarkan kebutuhan pelanggan, target perusahaan dan evaluasi produk perusahaan terhadap pesaingnya. Berikut adalah komponen-komponen utama HoQ dapat dilihat pada Gambar 2.1.



(Sumber: Widodo, 2003)

Gambar 2.1.

House of Quality

Penjelasan dari masing-masing komponen HoQ, adalah sebagai berikut :

- 1) *Customer needs and benefit* merupakan daftar keinginan/kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu.
- 2) *Technical responses* merupakan kebutuhan-kebutuhan dari desain atau aspek teknis dari kebutuhan pelanggan berdasarkan deskripsi perusahaan.
- 3) *Relationship* merupakan bagian yang menjelaskan hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan aspek teknis yang ditentukan oleh tim QFD. Hubungannya berupa kuat, sedang, lemah atau tidak ada hubungan.
- 4) *Technical correlation* menggambarkan hubungan yang terjadi antar respon teknis, yang dapat dibedakan menjadi korelasi positif sangat kuat, positif cukup kuat, negatif sangat kuat dan negatif cukup kuat serta tidak ada hubungan.
- 5) *Planning matrix* merupakan matriks perencanaan produk yang berisikan data kuantitatif kebutuhan pelanggan dan tujuan-tujuan performansi yang hendak dicapai.
- 6) *Technical matrix*, berisi prioritas dari aspek teknis produk serta target teknis yang direncanakan berdasarkan *competitive benchmark* untuk mencapai tujuan pengembangan kualitas produk. *Technical matrix* adalah matrik yang berfungsi untuk menunjukkan seberapa besar atribut-atribut itu berpengaruh pada kepuasan pengunjung dan mengetahui atribut mana yang seharusnya segera dilakukan penanganan secepatnya. *Technical matrix* ini juga bisa dikatakan sebagai gambaran langkah-langkah tindakan yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan. Pada tahapan *technical matrix* ini terdapat empat bagian, yaitu:

- a) *Contribution*, fungsi dari sub matriks ini adalah untuk melihat seberapa besar peranan dari setiap atribut respon teknis terhadap kebutuhan pelanggan. Nilai *contribution* ini didapatkan dari total nilai *relationship* masing-masing respon teknis dikalikan dengan nilai dari *raw weight*.
- b) *Normalized contribution* merupakan nilai contribution yang dinyatakan dalam bentuk persen.
- c) *Priorities* merupakan nilai urutan yang didasarkan dari nilai *normalized contribution* yang paling besar hingga yang paling kecil, untuk menunjukkan tingkat prioritas setiap respon teknis.
- d) *Target* merupakan hal yang pasti dimiliki oleh setiap respon teknis. Target bisa dikatakan sebagai gambaran tingkat atau upaya perbaikan yang hendak dilakukan oleh pihak perusahaan, untuk membenahi diri dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan para pengunjung.

3. Pelayanan Perpustakaan.

a. Definisi Pelayanan Perpustakaan.

Perpustakaan merupakan sistem informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian (Lasa, 2009). Menurut Wayan, pelayanan perpustakaan adalah suatu aktivitas atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa atau pelayanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Sutikno, dkk., 2014). Berikut adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan perpustakaan:

- 1) Fasilitas menurut Mauling yang dikutip oleh Tim Dosen AP (2010), mengartikan fasilitas adalah prasarana atau wahan untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu untuk mendukung pelayanan yang diberikan.
- 2) Karyawan adalah orang-orang yang melaksanakan sesuatu tugas untuk mencapai tujuan perusahaan (Suryobroto, 2010). Jadi, karyawan adalah semua SDM yang berada dalam suatu perusahaan dan yang memiliki peranan paling vital.
- 3) Lingkungan menurut Cantika, lingkungan adalah segala sesuatu yang mempengaruhi dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, kondisi alat-alat kerja, ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab (Sutikno, dkk., 2014).
- 4) Aturan merupakan tata pelaksanaan yang diatur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu (Sutikno, dkk., 2014).

b. Manfaat Pelayanan Perpustakaan.

Menurut penelitian yang dilakukan Agian (2012), fungsi pelayanan perpustakaan adalah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati. Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari

tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna, memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengadakan penelitian, yaitu fungsi informasi. Selanjutnya, perpustakaan juga memberi kesempatan kepada pembacanya untuk mengadakan rekreasi dan harus diusahakan agar perpustakaan menyelenggarakan kegiatan yang membuat pembaca senang datang ke perpustakaan.

Perpustakaan memiliki banyak manfaat dan itu tergantung dari jenis perpustakaan masing-masing. Perpustakaan disajikan kepada pengguna untuk dimanfaatkan demi pencarian ilmu dan informasi, tanpa ada tujuan untuk menarik keuntungan dari penggunaannya (tidak untuk mencari keuntungan atau *not for profit orientation*).

c. Tujuan Pelayanan Perpustakaan.

Adapun tujuan pelayanan perpustakaan menurut Agian (2012), yaitu memberikan pelayanan kepada para pembaca, agar bahan pustaka yang telah diolah dan dikumpulkan dengan baik dapat sampai ketangan pembaca, bahan-bahan pustaka yang di kumpulkan terutama di maksudkan agar dapat dipakai oleh pengguna, sedangkan maksud diadakan pengolahan yaitu untuk mempermudah pencarian suatu bahan pustaka sesuai yang di kehendaki pengguna.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Puspasari, dkk. (2014) melakukan penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Integrasi *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*”. Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mewujudkan misi Perpustakaan Umum Kota Malang dan mengukur kualitas jasanya sehingga dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanannya yang efektif dan efisien. Metode SERVQUAL diintegrasikan dengan QFD untuk dapat membantu pihak perpustakaan untuk mengetahui persepsi dan harapan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang sudah diberikan selama ini. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap 18 atribut yang dinyatakan valid dan reliabel. Sedangkan hasil dari matriks HoQ, respon teknis yang menjadi prioritas perbaikan adalah jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog yaitu dengan nilai *normalized contribution* sebesar 15%. Rekomendasi yang disarankan yaitu segera melakukan perbaikan perangkat komputer yang tersedia saat ini dan meningkatkan spesifikasi komputer untuk menunjang kecepatan internet.

Harmaini (2013) melakukan penelitian yang berjudul, “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kinerja pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang (UNP). Kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan pusat UNP seharusnya selalu ditingkatkan. Namun kenyataannya, pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan pusat UNP

belum seoptimal yang diharapkan. Melalui survei yang ia lakukan, didapatkan bahwa masih banyak pengunjung perpustakaan pusat UNP yang mengeluhkan masalah kurang lengkapnya koleksi buku dan kurang ramahnya para karyawan perpustakaan pusat UNP. Metode QFD dalam penelitian ini dimaksudkan untuk merumuskan dan memberikan solusi kepada pihak pengelola perpustakaan pusat UNP dengan cara membandingkannya dengan perpustakaan daerah Padang, yang dianggap lebih memiliki kualitas yang baik. Hasil dari penelitian ini, didapatkan atribut yang memiliki nilai tertinggi atau yang benar-benar dianggap penting oleh para mahasiswa pengunjung perpustakaan pusat UNP adalah kelengkapan buku dengan nilai tertinggi 4,70. Sedangkan respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah memberikan pelatihan dan bimbingan kepada para karyawan perpustakaan pusat UNP.

Ginting dan Halim (2012), melakukan penelitian yang berjudul “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode SERVQUAL dan *Quality Function Deployment* (QFD)”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pengguna perpustakaan UKRIDA yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan UKRIDA tidak bisa memenuhi harapan mereka. Tujuan mereka melakukan penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan perustakaan UKRIDA dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD. Hasil penelitian yang mereka lakukan menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan kehandalan memiliki kesenjangan terbesar, dan variabel yang perlu ditingkatkan tergantung pada variabel lainnya seperti loker dan fasilitas *internet multimedia*. Berdasarkan hasil dari denah HoQ, usulan

perbaikan yang disarankan adalah memeriksa kondisi buku serta menyediakan kotak kritik dan saran.

Lestari dan Suwarno (2012) melakukan penelitian dengan judul, “Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara”. Tujuan dari penelitian yang ia lakukan adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Setelah dilakukan analisis, dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara menyatakan bahwa kualitas pelayanan terkait dengan *tangible* (letak perpustakaan yang strategis, bangunan perpustakaan, sarana dan prasarana yang meliputi peralatan untuk pelayanan, hotspot, warnet, AC, dan mebel perpustakaan meliputi kursi dan meja) sudah cukup baik, *reliability* (pelayanan pustakawan yang sesuai dengan keinginan pemustaka) belum sesuai dengan keinginan pemustaka, *responsiveness* (kesigapan pustakawan dalam menjawab pertanyaan masyarakat dan ketanggapan pustakawan dalam menghadapi keluhan masyarakat) sudah cukup sigap tapi kurang tanggap, *assurance* (sikap sopan dan ramah pustakawan) sudah baik, dan *empathy* (bimbingan teknis oleh pustakawan dan bantuan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka) sudah cukup membantu tapi belum memberikan bimbingan kepada pemustaka. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara sudah cukup baik.

Devani dan Kartikasari (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*”, untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU. Dari hasil penelitian diperoleh beberapa tindakan sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu membuat SOP pengurusan administrasi dan mensosialisasikannya, menentukan waktu tiap bentuk pengurusan administrasi, melakukan perencanaan kebutuhan administrasi mahasiswa dan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi, pegawai administrasi sebaiknya menguasai keahlian administrasi, pegawai administrasi memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik dan dilakukan pengontrolan terhadap pelayanan administrasi.