

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA KOPERASI DI CV. ZAI BERKAT MANDIRI

Sofian Bastuti¹⁾, Rini Alfatiyah²⁾ Pasti Niatan Zega³⁾

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang, Indonesia

¹⁾dosen00954@unpam.ac.id, ²⁾dosen00347@unpam.ac.id, ³⁾niatanzega.30@gmail.com

ABSTRACT

CV. Zai Berkat Mandiri Cooperative is an economic entity actively supporting the community in economic matters and achieving social prosperity. This study aims to evaluate the enhancement of service standards through the application of Quality Function Deployment (QFD) techniques at CV. Zai Berkat Mandiri Cooperative. The QFD method is used to identify the actual needs of customers and link them with the cooperative's internal processes. This research involves the analysis of primary data by distributing a preliminary questionnaire (pretest) to 85 respondents. The study results indicate high needs but low customer satisfaction in factors such as the comfort of the waiting area (65%), the layout and tidiness of the waiting area and the arrangement of places used by customers (69%), services to customers based on the received queue number (68%), parking area security (65%), and the attentiveness of customer service (66%). There is a gap between customer expectations and the services provided. The cooperative is advised to improve service quality by enhancing the comfort of the waiting area, parking area security, and customer service attentiveness. The findings of this study are expected to assist other cooperatives in strengthening their position in a competitive market through internal process changes, employee training, and improvement of other facilities.

Keyword: *Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Cooperative*

ABSTRAK

Koperasi CV. Zai Berkat Mandiri merupakan sebuah entitas ekonomi yang aktif dalam memberikan dukungan kepada masyarakat dalam hal ekonomi serta mencapai kemakmuran sosial. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi peningkatan standar pelayanan melalui penerapan teknik *Quality Function Deployment* (QFD) di Koperasi CV. Zai Berkat Mandiri. Metode QFD digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang sebenarnya dan menghubungkannya dengan proses internal koperasi. Penelitian ini melibatkan analisis data primer dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan (pretest) kepada 85 responden. Hasil penelitian menunjukkan kebutuhan tinggi tetapi kepuasan pelanggan rendah pada faktor-faktor seperti suasana ruang tunggu yang nyaman (65%), Tata letak dan kerapihan ruang tunggu serta penyusunan tempat yang digunakan oleh nasabah (69%), Pelayanan kepada nasabah akan disesuaikan dengan nomor antrean yang diterima (68%), keamanan tempat parkir (65%), dan kepedulian customer service terhadap nasabah (66%). Terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diberikan. Koperasi disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki suasana ruang tunggu, keamanan tempat parkir, dan kepedulian customer service. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu koperasi lain dalam memperkuat posisi mereka di pasar yang kompetitif melalui perubahan proses internal, pelatihan karyawan, dan peningkatan fasilitas lainnya.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *Quality Function Deployment* (QFD), Koperasi

I. PENDAHULUAN

Setiap koperasi selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi nasabahnya dalam rangka menghadapi persaingan. Usaha jasa koperasi yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu koperasi. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh koperasi, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di koperasi. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa harus secara cermat merencanakan, mengatur, menerapkan, dan mengawasi sistem manajemen kualitas layanan mereka untuk memastikan kepuasan pelanggan yang optimal.

Koperasi CV. Zai Berkas Mandiri memperhatikan kepentingan dan kebutuhan nasabahnya dengan cermat untuk meningkatkan pelayanan dan memastikan kepuasan nasabah. Mereka melakukan analisis terhadap atribut kepentingan dan kebutuhan nasabah, serta mengevaluasi tingkat kepentingan dan nilai sasaran nasabah. Atribut kepentingan dinilai menggunakan skala lima angka untuk menentukan prioritas persyaratan nasabah. Selanjutnya, kebutuhan nasabah diidentifikasi melalui analisis terhadap persyaratan yang mereka inginkan dari pelayanan koperasi. Penilaian tingkat kepentingan dan nilai sasaran nasabah dilakukan melalui survei yang melibatkan partisipasi dari 85 nasabah, memberikan gambaran yang jelas tentang area yang membutuhkan perhatian lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor skala kenaikan digunakan untuk mengukur seberapa besar perbaikan yang diperlukan dalam mencapai nilai sasaran nasabah. Pemahaman mendalam terhadap kepentingan dan kebutuhan nasabah menjadi kunci utama dalam upaya koperasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan nasabah tetap terjaga, dengan harapan bahwa melalui analisis yang teliti dan strategi yang tepat, koperasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan nasabahnya.

Menurut penulis strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis koperasi adalah berusaha menawarkan kualitas jasa

dengan kualitas pelayanan yang terlihat dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Menangani masalah pelayanan sebenarnya bukanlah sesuatu yang rumit atau sulit. Namun, kurangnya perhatian terhadap hal ini dapat memunculkan potensi risiko yang sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sebagai entitas bisnis di sektor jasa, sebuah koperasi harus memberikan perhatian yang besar terhadap kualitas layanan yang ditawarkan. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dikenal sebagai pendekatan yang efektif dalam merancang dan mengembangkan produk dengan fokus pada kebutuhan pelanggan (Wulandari & Pradesyah, 2023).

Koperasi CV. Zai Berkas Mandiri senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat memperoleh kepercayaan nasabah dan menciptakan kepuasan nasabah namun masih terdapat nasabah yang mengadukan keluhannya ke Koperasi tersebut, tanda pentingnya kualitas layanan dalam koperasi tercermin dari pola keluhan yang sering diajukan oleh nasabah, sebagaimana yang terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 1 Keluhan Nasabah CV. Zai Berkas Mandiri

No	Responden Nasabah	Bentuk Keluhan
1	38	Suasana ruang tunggu antrean nasabah kurang nyaman
2	30	Tingkat kerapian dan penataan ruang tunggu serta lokasi yang digunakan masih belum optimal.
3	31	Pelayanan nasabah tidak sesuai nomor antrean
4	38	Keamanan tempat parkir tidak memadai
5	31	Kepedulian <i>customer service</i> terhadap nasabah masih kurang baik

Tabel diatas menunjukkan hasil dari kuesioner yang dilakukan peneliti dengan nasabah, peneliti menemukan hal-hal yang terkait mengenai keluhan, seperti Suasana kurang nyaman di ruang tunggu antrean nasabah, mencakup kurangnya kenyamanan fisik, pencahayaan yang buruk, ventilasi yang tidak memadai, atau kebisingan. Jumlah responden yang mengeluh sebanyak 38 orang.

Ketidak puasan terhadap kerapian ruang tunggu dan penataan lokasi, termasuk kurangnya fasilitas atau fasilitas yang tidak tersedia dengan baik, seperti kursi yang rusak atau kotor, kurangnya fasilitas untuk menunggu dengan nyaman, atau kurangnya informasi yang jelas tentang penataan ruang tunggu. Jumlah responden yang mengeluh sebanyak 30 orang. Pelayanan nasabah tidak sesuai dengan nomor antrean yang diberikan, menunjukkan masalah dalam sistem antrean atau pelaksanaan antrean oleh petugas. Jumlah responden yang mengeluh sebanyak 31 orang. Keamanan tempat parkir yang tidak memadai, termasuk kurangnya penerangan, keberadaan titik-titik rawan kejahatan, atau kekurangan fasilitas keamanan seperti kamera pengawas. Jumlah responden yang mengeluh sebanyak 38 orang. Serta kurangnya kepedulian customer service terhadap nasabah, menunjukkan kurangnya responsivitas atau sikap yang tidak ramah dari petugas layanan pelanggan saat menangani keluhan atau pertanyaan nasabah. Jumlah responden yang mengeluh sebanyak 31 orang.

Pemaparan masalah ini menggaris bawahi beberapa area di mana Koperasi dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk interaksi dengan mereka.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan utama yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini adalah untuk melakukan kajian yang lebih mendalam dan memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana metode *Quality Function Deployment* (QFD) diterapkan dalam tahap kualitas pelayanan di perusahaan CV. Zai Berkat Mandiri. Dalam upaya untuk meraih sasaran ini, penelitian ini akan melibatkan serangkaian langkah-langkah metodologi yang telah dirancang secara terperinci, sebagaimana diuraikan di bawah ini:

A. Jenis Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, digunakan pendekatan deskriptif yang kemudian diperkaya dengan penggunaan analisis kuantitatif sebagai komponen utama yang mendukung jalannya proses penelitian.

B. Studi Lapangan

Studi lapangan ini dilakukan di Koperasi CV. Zai Berkat Mandiri untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan

metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari studi ini adalah untuk memahami persepsi dan kebutuhan anggota serta pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh koperasi, serta untuk mengidentifikasi area-area di mana kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

C. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan merumuskan teori-teori berdasarkan publikasi ilmiah sebelumnya untuk mengembangkan metode analisis *Quality Function Deployment* (QFD) guna menangani permasalahan perusahaan.

D. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di CV. Zai Berkat Mandiri yang berlokasi Jl. haji hanafi, bojong sari, kelurahan serua, Kab. Depok - Jabar.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai setelah adanya perubahan baru komprehensif.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan anggota dan pelanggan koperasi, serta wawancara dengan manajemen dan staf koperasi.

2. Data Sekunder

Diperoleh dari informasi perusahaan dan literatur serta referensi yang mendukung.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Melibatkan pemeriksaan dan pencatatan laporan serta dokumen-dokumen terkait dari perusahaan.

2. Wawancara

Menggunakan komunikasi verbal untuk memperoleh informasi dari nara sumber.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Atribut Kepentingan

Penilaian kepentingan terhadap setiap persyaratan nasabah menggunakan skala lima angka adalah suatu metode yang berguna untuk menggambarkan sejauh mana kebutuhan atau keinginan nasabah dianggap penting atau signifikan. Dengan menggunakan skala tersebut, setiap persyaratan atau atribut kebutuhan nasabah dapat dinilai berdasarkan tingkat kepentingannya bagi nasabah secara relatif. Skala lima angka ini sering digunakan karena memberikan kerangka kerja yang cukup

fleksibel dan dapat mencerminkan tingkat variasi dalam kepentingan nasabah.

Adapun atribut kepentingan persyaratan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Atribut Kepentingan

Kode	Atribut Kepentingan	Bobot
A1	Sangat Tidak Baik	1
A2	Tidak Baik	2
A3	Cukup Baik	3
A4	Baik	4
A5	Sangat Baik	5

B. Interpretasi Skor

Adapun Interpretasi skor untuk mengetahui tingkat kepentingan persyaratan nasabah berguna dalam memahami sejauh mana suatu atribut atau kebutuhan nasabah dianggap penting oleh mereka. Berikut adalah penjelasan tentang interpretasi skor untuk mengetahui tingkat kepentingan persyaratan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Interpretasi Skor

No	Parameter	Nilai
1	0% - 20%	1
2	>20% - 40%	2
3	>40% - 60%	3
4	>60% - 80%	4
5	>80% - 100%	5

Tabel CV. Zai Berkat Mandiri adalah representasi dari klasifikasi atau penilaian terhadap suatu parameter berdasarkan rentang persentase tertentu. Dengan menggunakan tabel ini, seseorang dapat mengklasifikasikan atau menilai suatu parameter berdasarkan persentase yang sesuai dengan rentang yang telah ditentukan, dan kemudian memberikan nilai yang sesuai dengan tabel di atas.

Serta dengan menggunakan interpretasi skor ini, koperasi dapat memahami prioritas dan kepentingan yang diberikan oleh nasabah terhadap berbagai persyaratan atau atribut layanan. Ini membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat mengenai alokasi sumber daya dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat hubungan dengan nasabah.

C. Menetapkan Keinginan Nasabah

Kebutuhan para nasabah merupakan dorongan atau harapan yang dimiliki oleh mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu entitas bisnis, dalam konteks ini adalah koperasi. CV. Zai Berkat Mandiri adalah salah satu koperasi yang memberikan layanan kepada

nasabahnya. Kebutuhan nasabah mencerminkan apa yang dianggap penting atau diharapkan oleh mereka dalam pengalaman berinteraksi dengan koperasi tersebut.

Hasil analisa persyaratan nasabah atau atribut kebutuhan nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan koperasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Atribut Kebutuhan Nasabah

No	Kode	Persyaratan Nasabah
1	P01	Kenyamanan ruang tunggu antrean nasabah.
2	P02	Ketepatan pelayanan nasabah oleh <i>customer service</i> .
3	P03	Kebersihan fasilitas di koperasi seperti ruang tunggu, kamar mandi, dan mushola.
4	P04	Informasi atau sistem komputerisasi yang digunakan oleh <i>customer service</i> .
5	P05	Ruang tunggu nasabah yang terjamin keamanannya, bersih, dan tertata dengan baik.
6	P06	Buku tabungan yang digunakan untuk setiap transaksi yang dilakukan.
7	P07	Kebersihan dan tata letak ruang tunggu yang digunakan oleh nasabah
8	P08	Pelayanan kepada nasabah sesuai dengan urutan nomor antrian.
9	P09	<i>Responsif</i> , cepat, kompeten, ramah, dan sabarnya <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan.
10	P10	Sikap bicara yang sopan dan ramah dari <i>customer service</i> dalam melayani nasabah.
11	P11	Koperasi memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
12	P12	<i>Customer service</i> menyampaikan informasi secara terperinci dan dengan bahasa yang mudah dipahami.
13	P13	<i>Customer service</i> koperasi siap membantu dengan baik dalam menangani keluhan nasabah.
14	P14	<i>Customer service</i> merespon dengan cepat terhadap permintaan nasabah.
15	P15	Pengamanan area koperasi yang dilengkapi dengan sistem CCTV.
16	P16	Keamanan area parkir.
17	P17	Perlindungan tabungan nasabah.
18	P18	Keamanan informasi nasabah.
19	P19	Perlindungan nasabah dari tindak kejahatan saat berada di koperasi.

20	P20	<i>Customer service</i> selalu terbuka menerima kritik dan saran dari nasabah.
21	P21	<i>Customer service</i> memberikan peringatan kepada nasabah yang mengalami masalah.
22	P22	Perhatian dan kepedulian <i>customer service</i> terhadap kebutuhan nasabah.
23	P23	<i>Customer service</i> memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada nasabah.
24	P24	Kemudahan dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi.

Tabel di atas merupakan analisis persyaratan nasabah atau atribut kebutuhan nasabah terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi CV. Zai Berkat Mandiri. Tabel ini berisi 24 poin

yang mencakup berbagai aspek pelayanan dan fasilitas yang diharapkan oleh nasabah. Setiap poin memiliki kode yang unik, yang kemungkinan digunakan untuk pengorganisasian atau identifikasi tertentu.

Tabel ini merupakan panduan yang berguna bagi Koperasi CV. Zai Berkat Mandiri untuk memahami kebutuhan nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah.

D. Penilaian

Survei dilakukan pada 85 nasabah dengan kuesioner untuk menilai kepentingan persyaratan. Nasabah diminta menilai dan mengurutkan persyaratan menurut kepentingannya. Hasilnya dianalisis menggunakan tabel frekuensi untuk menentukan tingkat kepentingan persyaratan berdasarkan frekuensi tertinggi. Lihat hasil survei dalam Tabel 5 berikut:

KUESIONER NASABAH KOPERASI CV. ZAI BERKAT MANDIRI							
No	Kode	Persyaratan Nasabah	STB	TB	CB	B	SB
1	P01	Kenyamanan ruang tunggu antrean nasabah.			✓		
2	P02	Ketepatan pelayanan nasabah oleh <i>customer service</i> .				✓	
3	P03	Kebersihan fasilitas di koperasi seperti ruang tunggu, kamar mandi, dan mushola.			✓		
4	P04	Informasi atau sistem komputerisasi yang digunakan oleh <i>customer service</i> .				✓	
5	P05	Ruang tunggu nasabah yang terjamin keamanannya, bersih, dan tertata dengan baik.					✓
6	P06	Buku tabungan yang digunakan untuk setiap transaksi yang dilakukan.					✓
7	P07	Kebersihan dan tata letak ruang tunggu yang digunakan oleh nasabah				✓	
8	P08	Pelayanan kepada naabah sesuai dengan urutan nomor antrian.				✓	
9	P09	Responsif, cepat, kompeten, ramah, dan sabarnya <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan.			✓		
10	P10	Sikap bicara yang sopan dan ramah dari <i>customer service</i> dalam melayani nasabah.				✓	
11	P11	Koperasi memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.				✓	
12	P12	<i>Customer service</i> menyampaikan informasi secara terperinci dan dengan bahasa yang mudah dipahami.				✓	
13	P13	<i>Customer service</i> koperasi siap membantu dengan baik dalam menangani keluhan nasabah.			✓		
14	P14	<i>Customer service</i> merespon dengan cepat terhadap permintaan nasabah.				✓	
15	P15	Pengamanan area koperasi yang dilengkapi dengan sistem CCTV.			✓		
16	P16	Keamanan area parkir.			✓		
17	P17	Perlindungan tabungan nasabah.					✓
18	P18	Keamanan informasi nasabah.					✓
19	P19	Perlindungan nasabah dari tindak kejahatan saat berada di koperasi.					✓
20	P20	<i>Customer service</i> selalu terbuka menerima kritik dan saran dari nasabah.				✓	
21	P21	<i>Customer service</i> memberikan peringatan kepada nasabah yang mengalami masalah.				✓	
22	P22	Perhatian dan kepedulian <i>customer service</i> terhadap kebutuhan nasabah.				✓	
23	P23	<i>Customer service</i> memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada nasabah.				✓	
24	P24	Kemudahan dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi.			✓		
STB (Sangat Tidak Baik)			: 1				
TB (Tidak Baik)			: 2				
CB (Cukup Baik)			: 3				
B (Baik)			: 4				
SB (Sangat Baik)			: 5				

Adapun penilaian persyaratan nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 1 Penilaian Persyaratan Nasabah

Kode	Penilaian					Total
	STB	TB	CB	B	SB	
P01	0	0	38	22	25	85
P02	0	0	21	24	40	85
P03	0	0	18	25	42	85
P04	0	0	25	28	32	85
P05	0	0	20	15	50	85
P06	0	0	10	10	65	85
P07	0	0	30	20	35	85
P08	0	0	31	24	30	85
P09	0	0	17	13	55	85
P10	0	0	13	11	61	85
P11	0	0	7	13	65	85
P12	0	0	11	9	65	85

P13	0	0	23	17	45	85
P14	0	0	27	23	35	85
P15	0	0	22	22	41	85
P16	0	0	38	22	25	85
P17	0	0	12	33	40	85
P18	0	0	5	5	75	85
P19	0	0	2	3	80	85
P20	0	0	24	11	50	85
P21	0	0	7	3	75	85
P22	0	0	31	34	20	85
P23	0	0	23	27	35	85
P24	0	0	28	15	42	85

Tabel tersebut adalah representasi dari klasifikasi atau penilaian terhadap suatu parameter berdasarkan rentang persentase tertentu. Setiap entitas memiliki penilaian untuk setiap parameter yang berbeda-beda. Misalnya,

untuk entitas pertama (P01), penilaian untuk parameter CB adalah 38, penilaian untuk parameter B adalah 22, penilaian untuk parameter SB adalah 25, dan total penilaian untuk entitas tersebut adalah 85.

Penilaian ini mungkin bersifat subjektif atau berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari tabel ini, kita dapat melihat bagaimana setiap entitas dinilai terhadap berbagai parameter yang telah ditentukan.

E. Tingkat Kepentingan

Hasil penilaian yang diberikan oleh nasabah terhadap persyaratan nasabah kemudian dihitung untuk mendapatkan nilai kepentingan. Total nilai diperoleh dengan mengalikan hasil perkalian setiap data alternatif dengan bobot atribut kepentingan. Ini dapat dilakukan menggunakan rumus Jumlah Nasabah dikali Bobot Atribut Kepentingan. seperti yang terdapat didalam tabel berikut:

Tabel 2 Tingkat Kepentingan

Kode	Kepentingan						Total Nilai	Total Skor	Tingkat Kepentingan
	A1	A2	A3	A4	A5				
P01	0	0	114	88	125	327	65,4%	4	
P02	0	0	63	96	200	359	71,8%	4	
P03	0	0	54	100	210	364	72,8%	4	
P04	0	0	75	112	160	347	69,4%	4	
P05	0	0	60	60	250	370	74%	4	
P06	0	0	30	40	325	395	79%	4	
P07	0	0	90	80	175	345	69%	4	
P08	0	0	93	96	150	339	67,8%	4	
P09	0	0	51	52	275	378	75,6%	4	
P10	0	0	39	44	305	388	77,6%	4	
P11	0	0	21	52	325	398	79,6%	5	
P12	0	0	33	36	325	394	78,8%	4	
P13	0	0	69	68	225	362	72,4%	4	
P14	0	0	81	92	175	348	69,6%	4	
P15	0	0	66	88	205	359	71,8%	4	
P16	0	0	114	88	125	327	65,4%	4	
P17	0	0	36	132	200	368	73,6%	4	
P18	0	0	15	20	375	410	82%	5	
P19	0	0	6	12	400	418	83,6%	5	
P20	0	0	72	44	250	366	73,2%	4	
P21	0	0	21	12	375	408	81,6%	5	
P22	0	0	93	136	100	329	65,8%	4	
P23	0	0	69	108	175	352	70,4%	4	
P24	0	0	84	60	210	354	70,8%	4	

Tabel tersebut adalah hasil penilaian terhadap sejumlah entitas (diberi kode P01 hingga P24) terhadap beberapa kriteria (diberi label A1 hingga A5) yang mungkin merepresentasikan kepentingan. Setiap entitas memiliki nilai penilaian untuk setiap kriteria yang berbeda-beda.

Total nilai dari penilaian tersebut kemudian dihitung, serta total skor yang diberikan kepada entitas tersebut. Terakhir, terdapat kolom "Tingkat Kepentingan" yang menunjukkan tingkat kepentingan relatif dari setiap entitas, yang dihitung berdasarkan total skor yang diperoleh dibandingkan dengan skor maksimum yang mungkin dicapai.

Dari tabel tersebut, tampaknya tingkat kepentingan sebagian besar entitas adalah 4,

dengan beberapa entitas memiliki tingkat kepentingan 5. Ini menunjukkan bahwa mayoritas entitas memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terhadap kriteria yang dinilai.

F. Nilai Sasaran Nasabah

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan nasabah dan membuat pilihan baru untuk mempertahankan pelayanan agar tidak berubah, memperbaiki kualitas pelayanan atau membuat pelayanan menjadi lebih baik. Nilai sasaran menggunakan skala likert lima angka. Adapun nilai sasaran nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Nilai Sasaran Nasabah

Kode	Nilai Sasaran
P01	3

P02	4
P03	4
P04	5
P05	5
P06	5
P07	4
P08	4
P09	5
P10	4
P11	5
P12	4
P13	5
P14	4
P15	5
P16	3
P17	4
P18	5
P19	4
P20	4
P21	5
P22	3
P23	4
P24	5

Tabel tersebut berisi nilai sasaran untuk sejumlah entitas yang diberi kode P01 hingga P24. Nilai sasaran mungkin merupakan penilaian atau skor yang diberikan kepada setiap entitas berdasarkan seberapa baik mereka mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Semakin tinggi nilai sasaran, semakin baik kinerja entitas dalam mencapai tujuan tersebut.

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa beberapa entitas memiliki nilai sasaran yang lebih tinggi daripada yang lain, menunjukkan bahwa mereka lebih berhasil dalam mencapai tujuan atau sasaran yang ditetapkan. Sedangkan entitas lain mungkin memiliki nilai sasaran yang lebih rendah, yang dapat menunjukkan bahwa mereka perlu meningkatkan kinerja mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

G. Faktor Skala Kenaikan

Faktor skala kenaikan adalah rasio antara nilai sasaran dengan tingkat kepuasan persyaratan nasabah. Persyaratan nasabah yang memiliki faktor skala kenaikan diatas satu berarti semakin besar membutuhkan usaha perbaikan. Untuk mendapatkan nilai faktor skala kenaikan dapat dihitung dengan mengukur jarak tingkat kepentingan dengan nilai sasaran, sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 4 Faktor Skala Kenaikan

Nilai Sasaran	Tingkat Nilai Sasaran	Nilai Mutlak	Faktor Skala Kenaikan
---------------	-----------------------	--------------	-----------------------

3	3 - 4 = -1	1	0.33
4	4 - 4 = 0	0	0.00
4	4 - 4 = 0	0	0.00
5	5 - 4 = 1	1	0.20
5	5 - 4 = 1	1	0.20
5	5 - 4 = 1	1	0.20
3	3 - 4 = -1	1	0.33
3	3 - 4 = -1	1	0.33
5	5 - 4 = 1	1	0.20
4	4 - 4 = 0	1	0.00
5	5 - 5 = 0	0	0.00
4	4 - 4 = 0	0	0.00
5	5 - 4 = 1	1	0.20
4	4 - 4 = 0	0	0.00
5	5 - 4 = 1	1	0.20
3	3 - 4 = -1	1	0.33
4	4 - 4 = 0	0	0.00
5	5 - 5 = 0	0	0.00
4	4 - 5 = -1	1	0.20
4	0 - 4 = 0	0	0.00
5	5 - 5 = 0	0	0.00
3	3 - 4 = -1	1	0.33
4	4 - 4 = 0	0	0.00
5	5 - 4 = 1	1	0.20

Tabel ini menunjukkan proses perhitungan nilai-nilai terkait dengan tingkat peningkatan atau penurunan dari nilai sasaran yang diinginkan. Kolom-kolom dalam tabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai Sasaran: Merupakan nilai yang diinginkan atau target yang telah ditetapkan.
2. Tingkat Nilai Sasaran: Merupakan selisih antara nilai yang diinginkan dengan nilai aktual yang telah dicapai. Jika nilai aktual lebih rendah dari nilai yang diinginkan, maka akan diberikan nilai negatif. Jika nilai aktual sama dengan nilai yang diinginkan, maka akan diberikan nilai 0. Jika nilai aktual lebih tinggi dari nilai yang diinginkan, maka akan diberikan nilai positif.
3. Nilai Mutlak: Merupakan nilai absolut dari tingkat nilai sasaran.
4. Faktor Skala Kenaikan: Merupakan faktor skala yang digunakan untuk menghitung tingkat peningkatan dari nilai aktual menuju nilai yang diinginkan.

Tabel ini memberikan gambaran tentang seberapa jauh nilai aktual dari nilai yang diinginkan, serta faktor skala kenaikan yang digunakan untuk mengukur seberapa besar peningkatan yang diperlukan untuk mencapai nilai yang diinginkan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada Koperasi CV. Zai Berkas Mandiri:

1. Meskipun suasana ruang tunggu saat ini dinilai nyaman sebesar 65%, masih ada ruang untuk peningkatan. Ini menunjukkan bahwa ada aspek-aspek tertentu dari kenyamanan yang masih bisa ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih memuaskan kepada pengunjung.
2. Pernyataan tersebut menyiratkan bahwa Kebersihan dan tata letak ruang tunggu yang digunakan oleh nasabah dinilai sebesar 69%. Ini menunjukkan bahwa meskipun situasinya sudah cukup rapi, masih ada potensi untuk meningkatkan kerapian dan penataan tersebut. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut serta mungkin peningkatan dalam hal pengaturan ruang dan fasilitas untuk mencapai tingkat kerapian dan penataan yang lebih tinggi.
3. Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan nasabah sesuai dengan nomor antrean dinilai sebesar 68%. Meskipun pelayanan tersebut telah memperhatikan nomor antrean, namun masih ada ruang untuk peningkatan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap efisiensi dan ketepatan dalam pelayanan antrean, mungkin dengan meningkatkan sistem antrean, pelatihan staf, atau proses pelayanan secara keseluruhan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Suasana keamanan di tempat parkir saat ini dinilai sebesar 65%, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkannya. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menjaga keamanan, masih terdapat celah atau masalah tertentu yang memerlukan perhatian lebih lanjut.
5. Tingkat kepedulian *customer service* terhadap nasabah dinilai sebesar 66%, namun masih belum sepenuhnya terpenuhi. Ini mengindikasikan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam pelayanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Alfatiyah, R. (2018). Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function

Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind, 1(1)*, 1-7.

Alfatiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri, 2(2)*, 105-115.

Anggreani, H. M., & Yafi, M. M. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)(Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah "X"). *Nusantara Technology and Engineering Review, 1(1)*, 54-61.

Heryanto, A. T., Sagita, B. H., & Dellarosawati, M. (2021). Perancangan Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Hans Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (qfd). *EProceedings of Engineering, 8(2)*.

Irene, Y., & Ruswandi, B. (2013). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan *Quality Function Deployment* (QFD) pada Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpadu. *Jurnal Matematika Integratif, 9(2)*, 147-60.

Lisdiana, L., Yuwono, R. S., Prayudi, P., Wicaksono, A., & Isnatul, V. (2024). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Pegawai Negeri. *Jurnal Minfo Polgan, 13(1)*, 38-46.

Magdalena, M., Arto, S., & Ginting, R. (2013). Peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD) di rumah sakit xyz. *Jurnal Teknik Industri USU, 3(2)*, 219406.

Mastura, Z. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO*

- Banda Aceh) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Muhdor, A. (2020). Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Keamanan Dan Parkiran Sekolah (Kps) Di Jenjang Sma Dengan Teknik *Quality Function Deployment* (Qfd). In *Seminar Nasional Arah Manajemen Sekolah Pada Masa Dan Pasca Pandemi Covid-19*.
- Nabilah, S., Tajidan, T., Efendy, E., Fernandez, F. E., & Mulyawati, S. (2023). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Produk Olahan Buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi Iptek*, 5(1), 10-19.
- Negoro, Y. P., Yanti, F. D., & Sholikah, F. A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya Dengan Pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 22(2), 183-196.
- Nugraha, I., Moektiwibowo, H., & Bhirawa, W. T. (2021). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd) Di Pt. Map Aktif Adiperkasa Area Bekasi. *Jurnal Teknik Industri*, 7(1).
- Nurhayati, L., & Wulandari, L. M. C. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual* Dan QFD (Studi Kasus: Koperasi Delta Sari Sidoarjo). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 244-253.
- Oktafianto, K., Rathomi, A. Y., Fatihah, N., Wulandari, A., & Arifin, A. Z. (2020). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Mahasiswa Unirow Tuban. *MathVisioN*, 2(2), 59-64.
- Puspita, M. E., & Matsuani, M. (2022). Analisis *Quality Function Deployment* Layanan Inkubator Bisnis Dengan Sinergi *Balance Scorecard* Dan Strategi Bisnis Sun Tzu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 199-215.
- Puspita, R., Marliyah, M., & Nasution, J. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* Studi Pada Bank Sumut Kcp Syariah Stabat. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 207-219.
- Rizqiana, A. N. (2022). *Meningkatkan Kualitas Layanan Anggota Koperasi Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Produk K4 (Stud Kasus: Di Kspps Tunas Artha Mandiri Brebes)* (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Sepyarina, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Simatupang, W., Harahap, B., & Sibuea, S. R. (2022). Analisa Peningkatan Kualitas Produk Batik Barias Industri Kecil Menengah (Ikm) Di Kota Sibolga Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd). *Buletin Utama Teknik*, 18(1), 21-28.
- Suratman, J., Nasution, R. H., Harahap, U. N., Syahputra, I., & Silaban, R. C. (2020). Analisis Tingkat Keputusan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*. *Jurnal Simetri Rekayasa*, 2(2), 137-146.
- Wiati, N. M., Yuniawan, D., Kartikasari, V., Dalulia, P., Rofieq, M., Asmoro, A. Y., & Al Haq, D. (2023). Usulan strategi peningkatan kualitas layanan dengan pendekatan metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Journal of Industrial View*, 5(1), 70-80.

Zuliana, V., Sunarso, S., & Widajanti, E.
(2021). Analisis Kualitas Pelayanan
Dengan Metode *Quality Function
Deployment* Pada Koperasi Serba

Usaha Jatidiri Plupuh Sragen. *Jurnal
Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 21(3).