

USULAN PERENCANAAN MUTU DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* PADA UNIVERSITAS WIDYATAMA

Tanti Irawati M, SE., MM; Neuneung Ratna Hayati, SE., MM; Mardi, ST; Achnes Dedet SE.

Universitas Widyatama

ABSTRAK

Perbaikan mutu merupakan salah satu komitmen pemerintah di sektor pendidikan yang dituangkan dalam berbagai dokumen pemerintah seperti GBHN, Repelita, Propenas, dan Renstra. Sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan akuntabilitas perguruan tinggi dalam era otonomi di perguruan tinggi, kebutuhan masyarakat luas untuk mengetahui seberapa besar mutu yang sudah dicapai oleh perguruan tinggi meningkat. Hal tersebut dapat dipandang sebagai faktor pendorong yang kuat bagi perlunya mekanisme atau sistem yang efektif dan transparan untuk menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu. Mutu pada pendidikan tinggi merupakan tuntutan, baik dari masyarakat umum, mahasiswa dan orang tua, maupun dari penanggung jawab pendidikan tinggi. Mutu pendidikan merupakan prioritas utama dari Perguruan Tinggi (PT) sehingga untuk meningkatkan mutu tersebut dimulai PT harus mulai dengan melakukan perencanaan mutu. Perencanaan mutu PT harus berdasarkan *voice of customers* yang melibatkan semua pihak dan terbuka. Karena itu harus tersusun dengan sebaik-baiknya. Rencana tersebut adalah semua langkah dan prosedur yang efektif dan efisien untuk menghasilkan dan menyajikan jasa PT yang dapat memenuhi bahkan melebihi *voice of customers* terutama mahasiswa dan dunia kerja. Salah satu alat perencanaan mutu tersebut adalah dengan menggunakan suatu metode yaitu *Quality Function Deploymet (QFD)* yang dapat menterjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan (*customer requirements*) ke dalam pendeskripsian teknis (*design requirements*). Dengan menggunakan metode QFD pada Universitas Widyatama maka dapat dibuat *House Of Quality (HOQ)*. HOQ sebagai alat perencanaan yang dapat menterjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan kedalam persyaratan-persyaratan perencanaan dan mempertemukan nilai-nilai sasaran serta sejalan dengan *How's* suatu organisasi. Dari hasil perancangan HOQ tersebut dapat ditindak lanjuti oleh Universitas Widyatama untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Kata kunci : Perencanaan mutu, *voice of customers*, *Quality Function Deploymet (QFD)*

1. Pendahuluan

Pembangunan jangka panjang tahap kedua akan menghantarkan bangsa Indonesia memasuki era masyarakat abad ke-21. Oleh karena itu didalam GBHN disebutkan bahwa pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi diarahkan untuk mempercepat terwujudnya ketangguhan dan keunggulan bangsa. Maka untuk mewujudkannya, Dirjen Dikti telah menyusun dokumen Strategi Jangka Panjang sebagai acuan pengembangan Pendidikan Tinggi ke depan, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi 2003-2010 (*Higher Education Long Terms Strategy, HELTS 2003-2010*). Dalam HELTS 2003-2010 pengembangan Pendidikan Tinggi diarahkan pada tiga isu utama yaitu peningkatan daya saing bangsa, otonomi pengelolaan pendidikan dan peningkatan kesehatan organisasi penyelenggara Pendidikan Tinggi. Sejalan dengan Strategi Jangka Panjang ini optimasi pembinaan dan pengembangan Pendidikan Tinggi akan dilakukan melalui penataan Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi yang mampu merangsang kinerja kolektif Perguruan Tinggi (PT) untuk meningkatkan mutu yang berkelanjutan berdasar evaluasi diri, asas otonomi, akuntabilitas, dan akreditasi. Dimana PT sebagai salah satu lembaga pendidikan yang secara formal disertai tugas dan tanggung jawab mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan tujuan Pendidikan Nasional, yaitu mengisi kebutuhan masyarakat akan tersedianya tenaga ahli dan tenaga terampil dengan tingkat dan jenis kemampuan yang sangat beragam dalam hal ini mahasiswa sebagai peserta didik dan generasi muda yang mempunyai kedudukan dan peranan penting dalam mewujudkan cita-cita pembangunan nasional.

Dengan adanya persaingan saat ini, diharapkan setiap PTS harus mempunyai differensiasi atau keunggulan bersaing agar dapat bertahan, salah satunya dengan meningkatkan mutu PT. Mutu pada suatu PT tidak timbul begitu saja. Melainkan harus di rencanakan. Karena itu, harus ada perencanaan mutu untuk

melaksanakan proses pendidikan. Dengan adanya perencanaan mutu maka akan terciptalah suatu *differentiasi* atau keunggulan, karena perencanaan mutu merupakan langkah-langkah dan prosedur yang efektif dan efisien untuk menghasilkan dan menyajikan jasa PT yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Tanpa perencanaan mutu yang cermat, tujuan mutu tidak akan tercapai.

Universitas Widyatama adalah PTS yang berorientasi pada mutu, berusaha menghasilkan lulusan yang memiliki keunggulan dan daya saing serta siap berkembang dalam masyarakat global. Untuk itu perencanaan mutu PT adalah suatu keharusan. Salah satu alat perencanaan mutu tersebut adalah dengan menggunakan suatu metode yaitu *Quality Function Deployment* (QFD).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang **"Usulan Perencanaan Mutu dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) pada Universitas Widyatama."**

2. Teori

Melihat persaingan Perguruan Tinggi (PT) dalam mendapatkan mahasiswanya saat ini, tidak hanya dilakukan dengan sesama Perguruan Tinggi Swasta (PTS) tapi harus bersaing dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat itu, setiap PTS harus mempunyai keunggulan kompetitif dalam menghadapi kompetisi. Dengan berusaha meningkatkan mutunya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Mutu yang ingin dipenuhi, harus dilihat dari sudut pandang pelanggan. Istilah mutu digunakan dalam berbagai cara, tidak ada definisi yang jelas. Definisi mutu menurut Daulat P. Tampubolon (2001:108) adalah

"Panduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan"

Pada dasarnya manajemen mutu berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Konsep manajemen mutu dibangun berdasarkan konsep manajemen secara umum. Manajemen adalah proses sistematis untuk mencapai tujuan melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan dan tindak lanjut. Sedangkan manajemen mutu pendidikan adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan stakeholder, saat ini dan masa yang akan datang. (Sallis;2006;73)

Perencanaan mutu PT sangat menentukan tingkat keberhasilan, karena itu harus tersusun dengan sebaik-baiknya. Rencana tersebut adalah semua langkah dan prosedur yang paling efektif dan efisien untuk menghasilkan dan menyajikan jasa PT yang dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan pelanggan, terutama mahasiswa dan dunia kerja. Salah satu alat untuk melakukan perencanaan mutu tersebut adalah dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan suatu metode untuk melakukan strukturisasi dalam perencanaan dan perancangan suatu produk atau jasa, yang memudahkan penggunaannya (dalam hal ini pihak perusahaan) untuk menspesifikasikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan menggunakan QFD, pihak perusahaan akan dapat melakukan pengukuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Sehingga akhirnya pihak perusahaan akan dapat menyimpulkan upaya apa saja yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi. Perhitungan itu diperlukan untuk meyakinkan bahwa upaya yang dipilih dapat mewakili hampir semua kriteria kebutuhan dan keinginan pelanggan yang ada. Dengan demikian maka pihak perusahaan dapat mengambil langkah yang terbaik dalam memenuhi keinginan pelanggannya.

Satu alat QFD adalah rumah mutu (*House of Quality/HOQ*). Bentuknya menyerupai sebuah rumah. Kunci input bagi matriks adalah kebutuhan dan keinginan pelanggan. Informasi lain yang terdapat di HOQ adalah nilai target HOQ yang mengandung beberapa bagian, masing-masing bagian dapat dan harus disesuaikan agar dapat berfungsi dengan baik. Dengan adanya HOQ maka akan terlihat apa yang menjadi keinginan pelanggan dan dapat diketahui sejauhmana perusahaan berhasil memenuhi atau melampaui harapan para pelanggannya, karena ini akan terkait dengan kepuasan pelanggan.

3. HASIL PEMBAHASAN

Untuk *Voice of Customer* pada Universitas Widyatama diperoleh dari dimensi-dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI). SSI sudah sering digunakan untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan di sektor pendidikan tinggi. Metode ini sudah umum digunakan di perguruan-perguruan tinggi di Amerika Serikat. Penelitian ini melakukan adaptasi terhadap SSI dengan melakukan beberapa penyesuaian sesuai dengan kondisi perguruan tinggi di Indonesia khususnya di Universitas Widyatama. Instrumen ini memiliki sebelas dimensi dengan tujuh puluh lima karakteristik. SSI merupakan instrumen unik yang melakukan pengukuran tingkat mutu pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa (*Satisfaction*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Sedangkan *Voice Of Technical* pada Universitas Widyatama merupakan terjemahan dari *Voice of Customer* dimana diadaptasi dari SSI. Pertanyaan yang diajukan memiliki sebelas dimensi yang meliputi : *Academic Advising, Campus Climate, Campus Life, Campus Support Service, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid, Registration Effectiveness, Campus Safety and Security, Service Excellence* dan *Student Centeredness*.

3.1 PERANCANGAN HOUSE OF QUALITY (HOQ)

Perancangan pembuatan HOQ dilakukan dengan menggunakan matriks "*What's – How's*" yang dibuat untuk menggambarkan keinginan pelanggan (*What's*) dan pendeskripsian teknis atau aspek teknis (*How's*) dengan menggunakan persepsi-persepsi pelanggan. Langkah-langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

3.1.1 DAFTAR KEBUTUHAN DAN KEINGINAN PELANGGAN

Langkah pertama dalam membangun HOQ adalah dengan membuat daftar persyaratan pelanggan atau *Customer Requirement (What's)*. Daftar ini berisi data atau informasi yang diperoleh dari hasil kuesioner mengenai kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang diturunkan dari 11 dimensi-dimensi pada *Student Satisfaction Inventory* (SSI).

3.1.2 DAFTAR PENDESKRIPSIAN TEKNIS ATAU ASPEK TEKNIS (HOW'S)

Langkah kedua adalah membuat daftar pendeskripsian teknis (*How's*). atribut keinginan pelanggan diterjemahkan kedalam karakteristik teknis, daftar pendeskripsian teknis ini merupakan jawaban dari pihak internal yang mempengaruhi satu atau lebih persyaratan.

3.1.3 MENGEMBANGKAN SEBUAH MATRIKS HUBUNGAN ANTARA WHAT'S DAN HOW'S

Langkah ketiga dalam pembuatan HOQ adalah menyiapkan persyaratan pelanggan dan pendeskripsian teknis dan menentukan hubungan masing-masing membuat matriks hubungan disini adalah untuk memeriksa apakah ada hubungan antara *What's* dan *How's* masing-masing hubungan tersebut menggunakan angka atau simbol:

- = Kuat positif (1)

○ = Sedang (3)

△ = Lemah (9)

3.1.4 MENGEMBANGKAN SEBUAH MATRIKS HUBUNGAN TIMBAL BALIK ANTARA *HOW'S*

Atap dari HOQ (rumah mutu) disebut juga sebagai Matriks Korelasi, digunakan untuk mengidentifikasi beberapa hubungan timbal balik antara masing-masing karakteristik pendeskripsian teknis. Korelasi (hubungan) matriks adalah tabel segitiga yang menghubungkan pendeskripsian teknis. Korelasi matriks menunjukkan hubungan dan ketergantungan antara karakteristik teknis yang satu dengan yang lainnya. Adapun korelasi tersebut di gambarkan dengan simbol-simbol yang memiliki arti dari hubungan tersebut yaitu:

● = Kuat Positif

○ = Positif

□ = Negatif

■ = Kuat Negatif

3.1.5 PENILAIAN RESPONDEN PELANGGAN DAN PENILAIAN ASPEK TEKNIS

Dibuat derajat kepentingan terhadap hasil penilaian pelanggan (*What's*) dan penilaian teknis (dosen dan karyawan) sebanyak sampel yang telah ditentukan. Untuk melihat derajat kepentingan penilaian dilakukan dengan mengurutkan nilai 1 sampai 7.

3.1.6 MENGEMBANGKAN PRIORITAS PERSYARATAN

Prioritas persyaratan pelanggan adalah memperbaiki blok dari kolom yang sesuai untuk masing-masing persyaratan pelanggan dalam rumah mutu. Pada kolom prioritas persyaratan pelanggan terdapat beberapa prioritas, yaitu derajat kepentingan terhadap persyaratan pelanggan, nilai target, faktor skala, point penjualan dan bobot absolut.

3.1.7 MENGEMBANGKAN PRIORITAS PENDESKRIPSIAN TEKNIS

Prioritas aspek teknis adalah memperbaiki blok dari baris yang sesuai untuk masing-masing aspek teknis dalam rumah mutu, prioritas aspek teknis termasuk derajat kepentingan teknis, nilai target, bobot absolut dan bobot relatif

3.2 ATRIBUT-ATRIBUT PRIORITAS UTAMA DALAM PENGEMBANGAN

3.2.1 Pengembangan Prioritas Persyaratan pelanggan

Berdasarkan nilai bobot absolut yang terkecil pada persyaratan pelanggan maka dapat diketahui prioritas utama yang diinginkan pelanggan untuk memperbaiki persyaratan yang diinginkan oleh pelanggan dengan melihat nilai bobot absolut yang terkecil dapat dilihat pada tabel 1.1:

Berdasarkan tabel tersebut, untuk menilai kebutuhan dan keinginan pelanggan pihak Universitas Widyatama harus memperhatikan prioritas utama pelayanan yang diinginkan pelanggan. Jika hal tersebut dapat dipenuhi oleh pihak Universitas Widyatama maka peningkatan mutu akan semakin baik karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

TABEL 1.1 NILAI BOBOT ABSOLUT

No	Variabel
1	Usaha untuk menciptakan budaya dan iklim belajar di dalam kampus
2	Penerapan komputerisasi pada perpustakaan (perpustakaan digital)
3	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (computer, software, dll) yang baik (tidak rusak)
4	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, meja-kursi, papan tulis, dll) yang baik (tidak rusak)
5	Materi kuliah disampaikan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mahasiswa sehingga mudah

No	Variabel
	dimengerti
6	Besar biaya kuliah sesuai dengan apa yang didapatkan selama kuliah
7	Tingkat keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kriminalitas/kejahatan seperti pencurian, preman, dll.

3.2.2 Pengembangan Prioritas Pendeskripsian Teknis

Berdasarkan nilai bobot relatif yang terbesar pada pendeskripsian teknis, maka hal utama yang perlu diperhatikan dari segi peningkatan mutu yang berhubungan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.2 :

TABEL 1.2 NILAI BOBOT RELATIF TERBESAR PADA PENDESKRIPSIAN TEKNIS (DOSEN)

Kode	Variabel
1	Terciptanya budaya, suasana, dan iklim mengajar di kampus
2	Kelengkapan lapangan dan fasilitas olahraga yang disediakan
3	Sarana ibadah yang memadai untuk melaksanakan ibadah dan berbagai kegiatan keagamaan
4	Proses perkuliahan yang saya berikan kepada mahasiswa mempunyai nilai tambah bagi kemampuan berbahasa Inggrisnya
5	Komputer di laboratorium atau tempat lainnya bisa digunakan dengan mudah untuk berbagai keperluan (tugas, internet, dll)
6	Proses perkuliahan yang saya berikan memberikan nilai tambah terhadap kemampuan mahasiswa dalam menggunakan komputer
7	Seringnya diadakan kegiatan-kegiatan ilmiah seperti seminar, karya ilmiah, dll, yang melibatkan dosen
8	Kelengkapan buku-buku dan literatur di perpustakaan
9	Peralatan laboratorium yang lengkap dan canggih
10	Peralatan dan perlengkapan laboratorium seperti komputer, software, dll, berfungsi dengan baik (tidak rusak)

TABEL 1.3 NILAI BOBOT RELATIF TERBESAR PADA PENDESKRIPSIAN TEKNIS (KARYAWAN)

Kode	Variabel
1	Terciptanya budaya, suasana, dan iklim bekerja di kampus
2	saya berpenampilan rapi, bersih, dan sopan
3	saya selalu bersikap jujur, sopan dan ramah kepada dosen dan mahasiswa setiap saat
4	Saya cukup mudah dikenali dari seragam atau tanda pengenal
5	Gedung-gedung dan ruangan-ruangannya serta halaman kampus terlihat megah, indah dan terawat dengan baik
6	Lingkungan dan suasana kampus yang bersih, sehat, rapi, dan nyaman
7	Hasil pekerjaan sesuai dengan apa yang ditugaskan
8	Kemampuan saya ketika bekerja
9	Kebebasan karyawan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat positif
10	Kelengkapan lapangan dan fasilitas olahraga yang disediakan

Dari hasil pada tabel 1.3, Nilai bobot relatif diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara nilai korelasi antar karakteristik dengan bobot absolut pada karakteristik *What's* dimana bobot relatif terbesar menunjukkan prioritas peningkatan mutu yang diharapkan. Untuk menilai kebutuhan dan keinginan pelanggan, pihak Universitas Widyatama harus memperhatikan prioritas utama peningkatan mutu yang diinginkan oleh aspek teknis. Jika hal tersebut dapat dipenuhi oleh pihak Universitas Widyatama maka peningkatan mutu yang diinginkan semakin baik karena dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

4. Simpulan & Saran

4.1 Simpulan

Dalam hal ini penulis telah memilih metode *Quality Function Deployment* yang dilengkapi dengan perangkat-perangkat logika untuk melihat hubungan antara faktor-faktor kritis, dan memberi pandangan, baik kepentingan-kepentingan mutlak maupun yang bersifat relatif. *House of Quality* merupakan alat analisis yang merupakan bagian dari metode *Quality Function Deployment*.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) pihak Universitas Widyatama dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan (*Customer Requirement*) melalui kuesioner (*Voice of Customer*), yang memiliki 11 dimensi dengan 75 karakteristik kemudian kebutuhan dan keinginan tersebut di terjemah oleh pendeskripsian teknis (*Design Requirement*). *Voice Of Technical* dari pendeskripsian teknis Untuk pendeskripsian teknis dosen terdapat tujuh puluh lima karakteristik, sedangkan untuk karyawan terdapat tujuh puluh satu karakteristik.
2. Dengan membuat model atau usulan perancangan HOQ maka dapat diketahui variabel-variabel mana yang mempunyai tingkat kepentingan terbesar, variabel-variabel mana yang akan ditingkatkan dengan melihat nilai target, variabel mana yang dapat meningkatkan penjualan dan mencari bobot absolut terkecil untuk mendapatkan variabel-variabel yang menjadi prioritas utama oleh pelanggan, dengan membandingkan dengan pendeskripsian teknis.
3. Dari hasil perancangan HOQ pada Universitas Widyatama, maka akan terlihat apa yang menjadi prioritas utama yang diinginkan oleh pelanggan dengan melihat bobot absolut terkecil Sebelum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut, pihak Universitas Widyatama harus memperbaiki prioritas pendeskripsian teknisnya terlebih dahulu yaitu prioritas pendeskripsian teknis pada bobot relatif yang terbesar.

4.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah dibahas diatas, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran untuk meningkatkan mutu pada Universitas Widyatama, adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil usulan perancangan HOQ pada Universitas Widyatama diharapkan dapat diimplementasikan dan berguna bagi pihak Universitas Widyatama dalam meningkatkan mutu pelayanannya selama ini.
2. Perlu dilakukan kegiatan perbaikan yang berkesinambungan dengan mempertimbangkan tujuan dan target yang ingin dicapai dengan perbaikan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam menentukan prioritas perbaikan yang akan dijalankan.