
**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN BERDASARKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR SPL_SSC BANDUNG**

Sopi Sopian

Program Studi Manajemen STIE Tridharma Bandung

Email : sopisopian72@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan akan kualitas jasa pelayanan di lembaga bimbingan belajar. Bimbingan belajar merupakan lembaga jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam prakteknya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk memperoleh data mengenai keinginan dan kebutuhan jasa layanan yang diinginkan siswa dan bagaimana pengembangannya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan matrik *House of Quality*. Penelitian ini dilaksanakan di lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung. Hasil penelitian menemukan

bahwa dari ke lima dimensi kualitas jasa pelayanan dengan perancangan HOQ dihasilkan prioritas utama yang perlu dikembangkan adalah perhatian staf pengajar/tutor terhadap minat dan bakat siswa, menjalankan tugas dengan baik, dan konsultasi akademik. Nilai-nilai yang dihasilkan adalah Dengan membuat rumah mutu/*House of Quality* (HOQ) dari metode *Quality Function Deployment*, maka dapat diketahui kebutuhan dan keinginan siswa dalam hal pelayanan di SPL_SSC Bandung dapat diketahui hal-hal apa saja yang harus diperbaiki/ditingkatkan oleh lembaga SPL_SSC Bandung

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality*

PENDAHULUAN

Perubahan-perubahan pola pendidikan yang begitu cepat, silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang sangat ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga *non formal* seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dikeluarkan pemerintah di bidang pendidikan, juga harus siap bersaing tidak hanya bimbingan belajar sejenis.

Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, tetapi juga ditentukan oleh ketepatan dalam menentukan pasar sasaran yang akan dituju. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa dari Lembaga Bimbingan Belajar, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan jasa tersebut.

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pendidikan yang hendak dilakukan pada lembaga pendidikan yang bersangkutan, membutuhkan suatu metode untuk menganalisa penerapan *Quality Function Development* (QFD) untuk mengembangkan lembaga bimbingan belajar yang kreatif dan inovatif di Bimbingan Belajar SPL_SSC Bandung dan bisa bersaing dengan Lembaga Bimbingan belajar yang ada di sekitarnya.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana menentukan urutan prioritas tindakan (*voice of engineering*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa dalam merespon keinginan pelanggan ?
2. Bagaimana keinginan dan kebutuhan pelanggan sudah sesuai dengan 5 dimensi kualitas jasa seperti *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* ?
3. Bagaimana membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan yang tepat berdasarkan kesamaan persepsi pelanggan terhadap faktor- faktor kualitas pelayanan jasa ?
4. Bagaimana memetakan posisi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar SPL_SSC Bandung dibandingkan dengan pesaingnya ?

Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bimbingan belajar SPL_SSC Bandung.

2. Memberikan usulan dan masukan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa menurut para pakar pemasaran seperti *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.
3. Membuat segmentasi pelanggan dan target pasar pelanggan yang tepat berdasarkan kesamaan persepsi pelanggan terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan jasa.
4. Menggambarkan peta posisi untuk mengetahui kelebihan Lembaga Bimbingan Belajar SPL_SSC Bandung dibandingkan dengan pesaingnya.

KAJIAN PUSTAKA

Bimbingan Belajar

Menurut Rochman Natawidjaja dalam bukunya Syamsu Yusuf (2005: 6) Bimbingan dapat diartikan sebagai proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami diri, sehingga sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, masyarakat dan kehidupan pada umumnya.

Kualitas Pelayanan

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithamil (1996: 177) bahwa kualitas pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau supperior dibandingkan dengan harapan konsumen. Dari sudut pandang pelanggan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan yang memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting.

Quality Function Deployment (QFD)

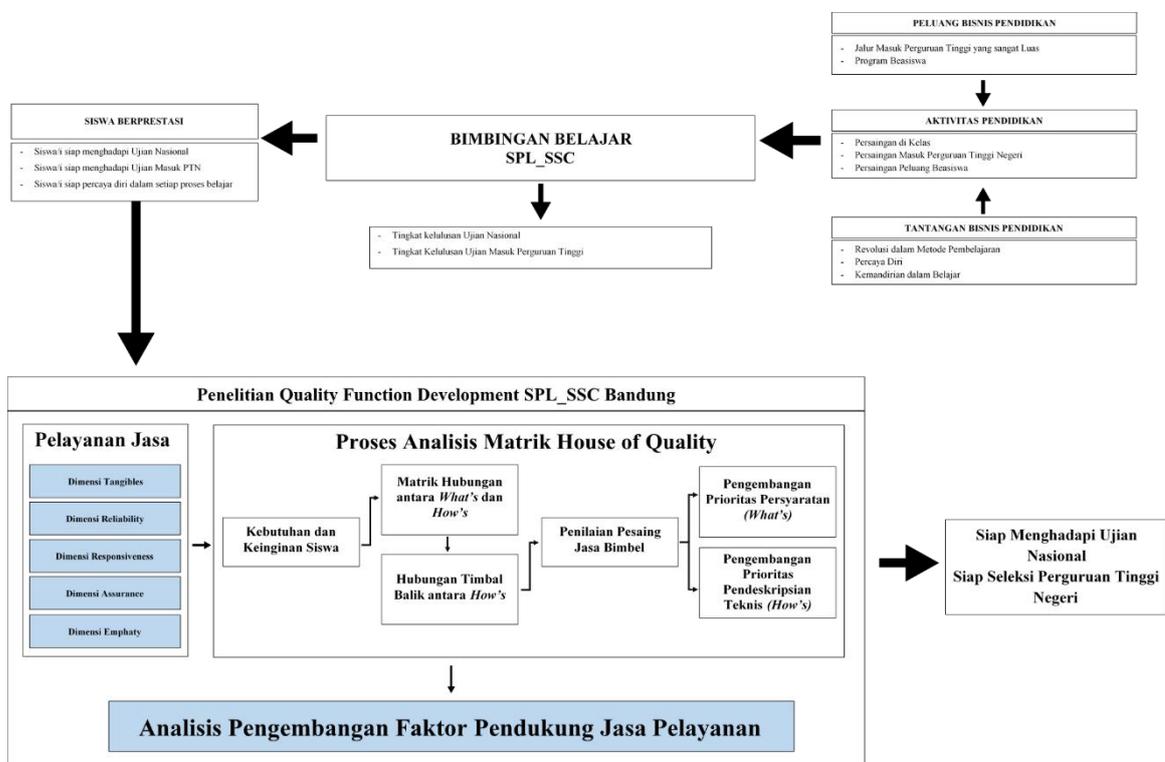
QFD adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995). Sedangkan menurut Djati (2003) QFD adalah sebuah sistem pengembangan produk yang dimulai dari merancang

produk, proses manufaktur, sampai produk tersebut ke tangan konsumen, dimana pengembangan produk berdasarkan keinginan konsumen.

Matrik House of Quality

Tony Wijaya (2011:53) mendefinisikan *matriks House of Quality* atau rumah kualitas sebagai alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD

Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Metode Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian studi kasus (*case study*) dengan pendekatan deskriptif. Menurut Nana S. Sukmadinata (2008:64) penelitian studi kasus merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap “kesatuan system”.

Populasi dan Sampel

Adapun subyek penelitian yang dimaksud adalah manajemen, pengajar siswa dan alumni lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung

Subjek dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purpose sampling*, dengan memperhatikan kemampuan maupun pengetahuan responden tentang topik yang dikaji.

Jenis dan Sumber Data Yaitu Data Primer dan Sekunder

Teknik Pengumpulan data

Studi literatur dan Tinjauan Lapangan dengan cara wawancara dan pembagian kuesioner.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Siswa SPL_SSC Bandung. Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda, untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu.

Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Diketahui bahwa siswa dan siswi yang menjadi objek penelitian terdiri dari 12 orang (60%) perempuan dan 8 (40%) orang laki-laki.

Karakteristik berdasarkan Asal Sekolah

Menurut sekolah asal, responden merupakan siswa dan siswi Sekolah Menengah Atas Negeri di wilayah Bandung Timur, diantaranya terdapat 5 orang siswa yang berasal dari SMA 10, 4 orang yang berasal dari SMA 16, 6 orang yang berasal dari SMA 23, dan 5 orang berasal dari SMA 24.

Karakteristik berdasarkan Status Siswa

Menurut status siswa yang belajar di SPL_SSC terdiri dari 10 siswa lanjutan (sejak SMP), 3 siswa yang merupakan siswa lanjutan (sejak SD), dan 7 siswa baru (SMA). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas siswa SPL_SSC merupakan siswa lanjutan.

Karakteristik berdasarkan Jarak Tempat Tinggal

Siswa dan siswi SPL_SSC merupakan siswa dengan jarak tempuh terdekat di sekitaran Bandung Timur. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebanyak tujuh orang siswa berada pada radius 1 – 2 km, empat orang berada pada radius 3 – 5 km, dan sebanyak sembilan siswa berada pada radius lebih dari 5 km dari jarak SPL_SSC.

PEMBAHASAN

a. Evaluasi Hasil Perancangan House of Quality

Evaluasi Matrik Hubungan Antara *What's* dan *How's*

Matrik Hubungan Antara *What's dan How's* dibangun dari persyaratan siswa bimbingan belajar (18 Karakteristik) dan pendeskripsian teknis (18 karakteristik), maka dapat diketahui pelayanan bimbingan belajar SPL_SSC Bandung memiliki banyak hubungan. Jumlah hubungan yang terbanyak menunjukkan bahwa *customer requirement* tersebut sangat penting karena banyak mempengaruhi *design requirement*.

Evaluasi Matrik Hubungan Timbal Balik Antara Pendeskripsian Teknis (*How's*)

Matrik hubungan timbal balik antara pendefinisikan teknis (*How's*) dapat dilihat *design requirement* yang memiliki banyak hubungan terbanyak. Kelima Karakteristik *design requirement* yang memiliki hubungan terbanyak menunjukkan bahwa *design requirement* tersebut banyak mempengaruhi *design requirement* yang lainnya.

b. Evaluasi Penilaian Siswa dan Teknis Serta Penilaian Terhadap Jasa Pesaing

Evaluasi Penilaian Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Siswa (*What's*)

Dari hasil perancangan HOQ pada penilaian terhadap kebutuhan dan keinginan siswa maka diketahui nilai derajat kepentingan yang kecil menunjukkan bahwa siswa sangat memprioritaskan untuk didahulukan peningkatan mutunya. Sedangkan peningkatan mutu yang tidak banyak diinginkan oleh siswa dilihat dari nilai derajat kepentingan yang paling besar. Hal tersebut mengandung arti bahwa siswa SPL_SSC Bandung tidak begitu memperhatikan hal-hal tersebut diatas karena pelayanan yang ada saat ini sudah baik oleh karena itu hal tersebut agar dipertahankan oleh lembaga bimbingan SPL_SSC Bandung.

Evaluasi Penilaian Terhadap Pendeskripsian Teknis (*How's*)

Dari hasil perancangan HOQ pada penilaian terhadap pendeskripsian teknis maka diketahui nilai derajat kepentingan untuk masing-masing pendeskripsian teknis. Nilai derajat kepentingan yang kecil menunjukkan bahwa siswa sangat memprioritaskan untuk didahulukan peningkatan mutunya. Hal ini berarti tutor dan staf karyawan SPL_SSC Bandung memprioritaskan ke empat SPL_SSC Bandung dilihat dari derajat kepentingan yang paling besar.

Evaluasi Penilaian Terhadap Jasa Belajar SPL_SSC Bandung dan Pesaing

Dari hasil penilaian tutor dan staf karyawan terhadap pendeskripsian teknis jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung dan pesaingnya dalam perancangan HOQ Peringkat mutu pelayanan lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung secara keseluruhan/rata-rata adalah baik dibanding pesaing-pesaingnya.

Evaluasi Pengembangan Prioritas Persyaratan Siswa

Berdasarkan nilai absolut yang terkecil pada persyaratan siswa bimbingan belajar dan perancangan HOQ maka dapat diketahui prioritas utama yang diinginkan siswa bimbingan belajar dengan melihat nilai terkecil. Dari hasil tersebut, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa, lembaga bimbingan SPL_SSC Bandung harus memperhatikan prioritas utama jasa pelayanan yang diinginkan siswa.

Evaluasi Pengembangan Prioritas Pendeskripsian Teknis

Berdasarkan nilai absolut yang terbesar pada pendeskripsian teknis dan perancangan HOQ, maka dapat diketahui prioritas utama yang diperbaiki dari segi mutu pelayanann siswa bimbingan belajar SPL_SSC Bandung dalam membangun mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kosumen.

Evaluasi Akhir

Melihat dari salah satu rencana startegis lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung yaitu tercapainya mutu pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung berbenah diri untuk memperbaiki mutu pelayanannya.

Implikasi Manajerial

Dengan membuat rumah mutu/House Of Quality (HOQ) dari metode Quality Fuction Deployment, maka dapat diketahui kebutuhan dan keinginan siswa dalam hal pelayanan di SPL_SSC Bandung dapat diketahui hal-hal apa saja yang harus diperbaiki untuk selanjutnya dilakukan pengembangan oleh SPL_SSC Bandung. Hasil HOQ tersebut selanjutnya dapat di implementasikan pada pelayanan SPL_SSC Bandung dan juga dapat digunakan sebagai acuan pada pelayanan di SPL_SSC Bandung.

KESIMPULAN

1. Metode *Quality Fuction Deployment* (QFD) dapat digunakan untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan siswa (*customer requirements*) dan dengan membangun *House Of Quality* (HOQ) dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan mengetahui prioritas utama kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung agar mampu memenuhi harapan para siswa.
3. Tingkat pelayanan lembaga bimbingan SPL_SSC Bandung secara keseluruhan sudah baik bila dibandingkan dengan pesaingnya, maka lembaga bimbingan belajar SPL_SSC Bandung harus bisa meningkatkan mutu pelayanan kulaitas jasa yang diprioritaskan antara lain ; Gedung, fasilitas dan peralatan penunjang, reward untuk pegawai dan koordinasi antar pengajar dan staf.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A. 1996. *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Pasuraman, . Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Yusuf, S. 2000. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Cohen, Lou,1995, "Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You", Addison-Wesley Publishing Company, Singapore.
- Imam Djati Widodo, 2005, "Perencanaan dan Pengembangan Produk", UII Press.