

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



SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

ACHMAD SOBIRIN
12010113130149

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

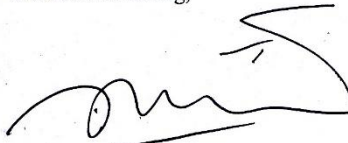
Nama Penyusun : Achmad Sobirin
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130149
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Penelitian Tugas Akhir : **PENERAPAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
KOPERASI (Studi pada KSPPS TAZAKKA
Bojong)**

Dosen Pembimbing : Dra. Amie Kusumawardhani, MSc, PhD.

Semarang, 7 Juli 2017

Dosen Pembimbing,



(Dra. Amie Kusumawardhani, MSc, PhD.)
NIP. 1962.0511.1987.03.2.001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

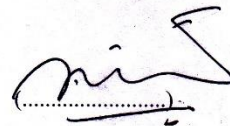
Nama Mahasiswa : Achmad Sobirin
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130149
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENERAPAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN KOPERASI (Studi pada
KSPPS TAZAKKA Bojong**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 20 Juli 2017

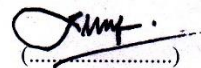
Tim Penguji

1. Dra. Amie Kusumawadhani, MSc, PhD.



(.....)

2. Dr. Retno Hidayati, MM.



(.....)

3. Drs. Bambang Munas Dwiyanto, MM.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Achmad Sobirin, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK MENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KOPERASI (Studi pada KSPPS TAZAKKA Bojong)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan/ atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila dikemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri. Berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 7 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

(Achmad Sobirin)

NIM. 12010113130149

ABSTRACT

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

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

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

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

ABSTRAK

KSPPS TAZAKKA Bojong merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) yang berdiri di Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan. Semakin tumbuh banyaknya koperasi saat ini di kecamatan Bojong menjadikan persaingan menjadi semakin ketat sehingga mengakibatkan target pertumbuhan nasabah tidak tercapai serta terdapat penurunan pada mitra pembiayaan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini membahas penerapan *Quality Function Deployment* (QFD), yang bertujuan untuk menentukan kebutuhan pelanggan sehingga setiap area fungsional dan level organisasi / perusahaan dapat bertindak terhadap layanan fungsional yang ada.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey dengan kuesioner terhadap manajer KSPPS TAZAKKA Bojong dan 50 nasabah koperasi sebagai responden berdasarkan metode aksidental sampling. Studi ini menerapkan *Quality Function Development* (QFD) untuk menganalisis data.

Penelitian ini menunjukkan urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus diutamakan dalam peningkatan layanan yaitu persyaratan pelanggan kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan. Penelitian ini juga menunjukkan urutan atribut teknik dari KSPPS TAZAKKA Bojong dalam rangka untuk memuaskan pelanggan yaitu atribut teknik pengarah rutin untuk pelayanan prima yang didapat dari perhitungan bobot absolut maupun bobot relatif.

Kata Kunci : Koperasi, Pelayanan, QFD, Syariah, ServQual, Persyaratan pelanggan, Atribut teknis.

Motto Dan Persembahan

Keuntungan hakiki adalah keuntungan yang tidak hanya menguntungkan diri pribadi, tapi juga menguntungkan sebanyak mungkin hamba-hamba Allah lainnya. Usahakanlah apa yang menjadi nikmat tidak menjadi musibah bagi orang lain. (Aa Gym)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).” (2.S. Yusuf: 87)

“Siapa memberi kelonggaran orang yang susah, niscaya Allah akan memberi kelonggaran baginya di dunia dan akhirat” (HR Muslim)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Almarhum Bapak tercinta
- Ibu tercinta
- Kakak dan adik-adikku tersayang
- Teman – teman baikku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan jasa koperasi (Studi pada KSPPS TAZAKKA Bojong)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, MSi Sebagai Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dra. Amie Kusumawardhani, MSc, Phd. Sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H Muhammad Kholiq Mahfudz, MSi. Sebagai Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Program Studi S1 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
4. Seluruh Jajaran Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada Penulis.
5. Kedua Orang tua Penulis, Almarhum Bapak Kudri dan Ibu Fitriyah, yang memberikan kasih sayang yang tak terkira. Kedua orang tua yang

membesarkan penulis, membimbing dan memotivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas kasih sayang yang begitu besar, dukungan berupa doa yang begitu luar biasa, materi, fasilitas, sarana dan prasarana yang sudah diberikan. Semoga skripsi dan kelulusan ini bisa menjadi kado terindah untuk kedua orangtua terkhusus buat almarhum bapak.

6. Bapak Nasrullah, SHI, Selaku Manajer KSPPS TAZAKKA Bojong yang sudah membantu penulis dalam mencari data referensi serta mengurus segala kebutuhan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak DISPERINDAGKOP&UKM kabupaten Pekalongan yang telah membantu mengumpulkan data jumlah koperasi yang ada di kecamatan Bojong.
8. Seluruh Karyawan Tata Usaha, Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang dan Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang yang sudah membantu Penulis dalam mencari data referensi serta mengurus segala kebutuhan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Buat Kakak dan Adik-adiku tercinta, Samarul Hijri, Aisyah Rakhma, dan Anis Yunita. Terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan.
10. Keluarga konsentrasi manajemen operasional 2013. Mbagres, mamah, aan, firman, aghib, ipeh, sari, dani, saddam, yanuar, rifqi, dadang, imam, adi, rico, hayu, mutun, siom, raka, ismu, jombang, fadli, bontang,. Terima kasih

atas semua pengalaman, dukungan dan kebersamaann yang telah kalian berikan. Sukses untuk kedepannya .

11. Keluarga kos pak Harno. Ilham akbar, Irfan naufal, dan Lazuar Afriliandy yang sudah menjadi keluarga selama hidup di kos dalam 3 tahun terakhir, terimakasih atas kebersamaanya.
12. Pihak- Pihak KSPPS TAZAKKA Bojong yang juga membantu Penulis serta memberikan informasi sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh teman- teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro angkatan 2013 atas kebersamaan yang menyenangkan selama kuliah.
14. Kepada Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penullisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi Penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Semarang,7 Juli 2017

Penulis,

(Achmad Sobirin)
12010113130149

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11

1.5	Batasan Masalah	11
1.6	Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Lembaga Keuangan Mikro Syariah	13
2.2	Koperasi Jasa Keuangan Syariah.....	14
2.3	Definisi Jasa.....	18
2.4	Konsep Mutu	19
2.5	Kualitas Pelayanan	20
2.6	Fokus Pada Pelanggan	22
2.7	Kepuasan Konsumen	23
2.8	Definisi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	23
2.8.1	Konsep QFD	23
2.8.2	<i>House Of Quality</i> (HOQ)	25
2.8.3	Manfaat QFD	27
2.9	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
2.10	Penelitian Terdahulu	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2	Jenis dan Sumber Data	34
3.3	Metode Pengumpulan Data	36
3.3.1	Metode Kuesioner.....	36
3.3.2	Metode Wawancara	38

3.3.3	Metode Kepustakaan	38
3.4	Metode Pengambilan Contoh	38
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis	39
3.5.1	Tabulasi Deskriptif	39
3.5.2	Metode QFD	39
3.6	Variabel Penelitian	48

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1	Deskripsi Perusahaan.....	51
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	51
4.1.2	Manajemen Perusahaan	52
4.1.3	Operasional Perusahaan.....	53
4.1.4	Produk Perusahaan.....	54
4.2	Deskripsi Responden	56
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
4.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah KSPPS TAZAKKA	61
4.3	Penerapan QFD	62

4.3.1	Identifikasi <i>Voice of Customers</i>	63
4.3.2	Penyusunan Atribut Teknis	77
4.3.3	Pengembangan Hubungan antara Persyaratan pelanggan dengan Atribut Teknik	78
4.3.4	Mengembangkan Matriks antara Atribut Teknik	81
4.3.5	Penilaian Kompetitif Pelanggan	83
4.3.6	Mengembangkan Prioritas Persyaratan pelanggan....	86
	4.3.6.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	86
	4.3.6.2 Nilai Sasaran Pelanggan	97
	4.3.6.3 Faktor Skala Kenaiakan	99
	4.3.6.4 Poin Pengaruh	101
	4.3.6.5 Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan.....	103
4.3.7	Mengembangkan Prioritas Atribut Teknik	109
	4.3.7.1 Menentukan Derajat Kesulitan antar Atribut Teknik	109
	4.3.7.2 Nilai Sasaran Atribut Teknik	110
	4.3.7.3 Bobot Absolut Atribut Teknik	111
	4.3.7.4 Bobot Relatif Atribut Teknik	115

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Keterbatasan Penelitian	121
5.3	Saran	121

5.3.1 Saran bagi KSPPS TAZAKKA Bojong	121
5.3.2 Saran bagi Penelitian Mendatang	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data jumlah pertumbuhan nasabah di KSPPS TAZAKKA tahun 2016	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Mitra Pembiayaan di KSPPS TAZAKKA tahun 2015-2016	5
Tabel 1.3 Daftar Koperasi di Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan 2016.....	6
Tabel 2.1 Daftar Penelitian sebelumnya	31
Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data	35
Tabel 3.2 Variabel dan Persyaratannya.....	49
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	58
Tabel 4.3 Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	59
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan	60
Tabel 4.5 Responden berdasarkan penghasilan	61
Tabel 4.6 Responden berdasarkan lama menjadi nasabah.....	62
Tabel 4.7 Tingkat Kinerja Atribut Kebersihan Ruangan	65
Tabel 4.8 Tingkat Kinerja Atribut Kelengkapan Sarana dan Prasarana	66
Tabel 4.9 Tingkat Kinerja Kerapian serta Kenyamanan Ruangan.....	66
Tabel 4.10 Tingkat Kinerja Kedekatan Lokasi Koperasi.....	67

Tabel 4.11 Tingkat Kinerja Kecepatan, Ketelitian, dan Ketepatan Layanan	68
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Pengetahuan Karyawan	68
Tabel 4.13 Tingkat Kinerja Kedisiplinan Karyawan	69
Tabel 4.14 Tingkat Kinerja Kesigapan Karyawan Melayani Nasabah	70
Tabel 4.15 Tingkat Kinerja Ketanggapan Mengatasi Keluhan Nasabah	71
Tabel 4.16 Tingkat Kinerja Kecepatan Menangani Keluhan Nasabah	71
Tabel 4.17 Tingkat Kinerja Kredibilitas Perusahaan dan Reputasi Perusahaan.....	72
Tabel 4.18 Tingkat Kinerja Jaminan Keamanan.....	73
Tabel 4.19 Tingkat Kinerja Keramahan Karyawan	74
Tabel 4.20 Tingkat Kinerja Komunikasi Karyawan	74
Tabel 4.21 Tingkat Kinerja Pelayanan Yang Diberikan	75
Tabel 4.22 Tingkat Kinerja Memahami Kebutuhan Nasabah.....	76
Tabel 4.23 Tingkat kepuasan masing-masing atribut persyaratan pelanggan	76
Tabel 4.24 Atribut teknik KSPPS TAZAKKA Bojong	77
Tabel 4.25 Penilaian kompetitif persyaratan pelanggan	84
Tabel 4.26 Tingkat kepentingan atribut Kebersihan ruangan	86
Tabel 4.27 Tingkat kepentingan atribut Kelengkapan sarana dan prasarana	87
Tabel 4.28 Tingkat kepentingan atribut Kerapian serta kenyamanan Ruangan.....	87
Tabel 4.29 Tingkat kepentingan atribut Kedekatan lokasi	88
Tabel 4.30 Tingkat kepentingan atribut Kecepatan, ketelitian, dan	

ketepatan layanan	89
Tabel 4.31 Tingkat kepentingan atribut Pengetahuan karyawan	89
Tabel 4.32 Tingkat kepentingan atribut Kedisiplinan karyawan	90
Tabel 4.33 Tingkat kepentingan atribut Kesigapan karyawan melayani nasabah	91
Tabel 4.34 Tingkat kepentingan atribut Ketanggapan karyawan mengatasi keluhan nasabah	91
Tabel 4.35 Tingkat kepentingan atribut Kecepatan karyawan menangani keluhan nasabah	92
Tabel 4.36 Tingkat kepentingan atribut Kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan	93
Tabel 4.37 Tingkat kepentingan atribut Jaminan keamanan.....	93
Tabel 4.38 Tingkat kepentingan atribut Keramahan karyawan	94
Tabel 4.39 Tingkat kepentingan atribut Komunikasi karyawan	95
Tabel 4.40 Tingkat kepentingan atribut pelayanan yang diberikan	95
Tabel 4.41 Tingkat kepentingan atribut Memahami kebutuhan nasabah	96
Tabel 4.42 Tingkat kepentingan persyaatan pelanggan KSPPS TAZAKKA Bojong	97
Tabel 4.43 Nilai sasaran pelanggan	98
Tabel 4.44 Faktor Skala Kenaikan	100
Tabel 4.45 Poin pengaruh	102
Tabel 4.46 Bobot absolut persyaratan pelanggan	104

Tabel 4.47 Derajat kesulitan atribut teknik	110
Tabel 4.48 Nilai sasaran atribut teknik	111
Tabel 4.49 Bobot absolut atribut teknik.....	112
Tabel 4.50 Bobot relatif atribut teknik.....	116

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>House of Quality</i>	26
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	29
Gambar 3.1 Matriks Hubungan antara Persyaratan Pelanggan dengan Atribut Teknis	42
Gambar 3.2 Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik.....	43
Gambar 3.3 Matrik <i>House of Quality</i> (Dale H. Besterfield, 2003)	50
Gambar 4.1 Matriks Hubungan Persyaratan Pelanggan dengan Persyaratan Teknik.....	52
Gambar 4.2 Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik.....	80
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i> KSPPS TAZAKKA Bojong.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	127
Lampiran 2	135
Lampiran 3	140
Lampiran 4	142
Lampiran 5	144
Lampiran 6	145
Lampiran 7	147
Lampiran 8	148
Lampiran 9	149

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Masalah

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

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

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

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

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

Beberapa hal diatas juga berlaku pada KSPPS TAZAKKA, karena KSPPS TAZAKKA merupakan koperasi yang cukup baru dengan format syari'ah maka pengembangan produk sangat dibutuhkan untuk keberhasilan usaha dengan jumlah nasabah yang dilayani lebih dari 1.000 orang yang tersebar di kabupaten Pekalongan. KSPPS TAZAKKA mempunyai target untuk terus menambah jumlah nasabah yang dilayani serta mengatasi masalah-masalah perusahaan terkait target pembiayaan dan penyimpanan dana nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan jasa menjadi salah satu kunci untuk menambah nasabah yang dilayani.

KSPPS TAZAKKA mempunyai jumlah anggota sekitar 55 orang. Koperasi ini menjalankan kegiatan seperti koperasi lainnya secara umum yaitu bergerak dalam bidang simpan pinjam namun yang membedakan dengan dengan koperasi lainnya adalah dalam segala bentuk kegiatan operasional koperasi harus berlandaskan dengan Syariah islam. Koperasi ini baru beroperasi sekitar 4 tahun yang mempunyai daerah jangkauan operasi di daerah kecamatan Bojong, Kajen, Kedungwuni, Sragi dan Wiradesa. Berikut ini adalah data jumlah pertumbuhan nasabah di KSPPS TAZAKKA tahun 2016 yang disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data jumlah pertumbuhan nasabah di KSPPS TAZAKKA tahun 2016

Bulan	Jumlah Nasabah Baru	Target	Pencapaian (%)	Total Jumlah Nasabah
Januari	33	40	82.5%	779
Februari	31	40	77.5%	810
Maret	36	40	90%	846
April	36	40	90%	891
Mei	37	40	92.5%	932
Juni	27	40	67.5%	959
Juli	28	40	70%	987
Agustus	45	40	112.5%	1023
September	41	40	102.5%	1062
Oktober	39	40	97.5%	1099
November	33	40	82.5%	1132
Desember	32	40	80%	1164

Sumber : KSPPS TAZAKKA Bojong

Berdasar pada data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada jumlah pembukaan rekening nasabah baru tahun 2016 di KSPPS TAZAKKA Bojong menargetkan pertumbuhan 40 nasabah baru tiap bulannya. Selama tahun 2016 pencapain target pertumbuhan nasabah baru hanya terjadi pada bulan Agustus dan September yaitu sebesar 112,5% dan 102,5%. Selain di kedua bulan itu tidak tercapai target yang diharapkan. Kemudian untuk data jumlah pertumbuhan kemitraan pembiayaan di KSPPS TAZAKKA ini dapat dilihat pada tabel 1.2.

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

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

Sumber : KSPPS TAZAKKA Bojong

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai jumlah mitra pembiayaan di KSPPS TAZAKKA pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 secara keseluruhan mengalami pertumbuhan meningkat sebesar 50,25 persen terakumulasi dari jenis pembiayaan yang ada meliputi; pembiayaan murobahah, pembiayaan mudhorobah, pembiayaan musyarokah, pembiayaan ijaroh, pembiayaan qordhul hasan dan pembiayaan tempo. Namun ada satu pembiayaan yang mengalami penurunan yaitu pembiayaan ijaroh pada tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami penurunan mitra sebesar -9,38%.

Tingkat persaingan lembaga keuangan mikro di kabupaten Pekalongan cukup ketat khususnya di kecamatan Bojong yang membuat lingkungan bisnis menjadi semakin kompetitif. Berikut data koperasi di kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan yang dibuat oleh DISPERINDAGKOP&UKM pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Daftar Koperasi di Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan 2016

No.	Nama Koperasi	Alamat
1	KUD PERTIWI	Desa Wangan Dowo Bojong
2	KPRI MEGAR	Desa Bojong Lor
3	PRIMKOWAKI	Kecamatan Bojong
4	KOPTAN PALAGUNG	Desa Kalipancur
5	KOPTAN LESTARI	Desa Bojong Minggir
6	KOPTAN UTAMA	Desa Randumuktiweren
7	KOP UPPK SEKAR WANGI	Desa Bojong Wetan
8	KOP BALADIKA WIRAPATI	Desa Rejosari Bojong
9	PRIMKOBAMA	Desa Wiroditan Bojong
10	Kop Ternak Kwarid Makmur	Jl. Sumur Jomblang Bogo
11	KSU KADINDA	Jl. Raya Karang Sari No. 236
12	KOPPAS SEMI DADI	Komplek Pasar Bojong
13	KOPTAN TANI MAJU	Desa Bogo Bojong
14	KSU KOTA SANTRI	Jl. Raya Wiroditan Bojong
15	KOPPMI	Wangandowo Bojong
16	KOP INDUSTRI KAYU SEJATERA	Desa Duwet Kec. Bojong
17	KSU BALADIKA WIRAJAYA	Desa Ketitang Lor
18	KOP PENG.KCL JAJAR WAYANG	Desa Bojong
19	KOPTAMAJAYA	Jl. Raya Bojong
20	KSU FORUM BKM	Desa Bojong Minggir
21	KSPPS BAITURRAHMAH*	Jl. Raya Bojong no.218
22	KSPPS TAZAKKA*	Jl. Raya Karang Sari 5/2
23	BMT SM NU*	Jl.Raya Bojong No.2
24	KJKS BTM Bojong*	Jl. Raya Bojong
25	KSP KOBER	Jl. Raya Kalipancur
26	KSP Barokah Amanah Sejati (BAS)	Jl. Raya Pasar Bojong
27	KSP ADI GUNA PERKASA	001/001 Kec. Bojong
28	LKM-A Gapoktan Kijang Mas	Menjangan
29	LKM-A Gapoktan Sumber Rejeki	Bojongwetan
30	LKM-A Gapoktan Tani Makmur	Randumuktiwaren

No.	Nama Koperasi	Alamat
31	LKM-A Gapoktan Sri Rejeki	Ketitangkidul
32	LKM-A Gapoktan Aji Lestari	Babalan Kidul
33	LKM-A Gapoktan Sumber Rejeki	Bukur
34	LKM-A Gapoktan Lumbang Pangan	Legokclile
35	LKM-A Gapoktan Handayani	Duwet
36	KSP Gapoktan Guyub Rukun	Wangandowo
37	KSP Gapoktan Mitra Tani	Pantianom
38	LKM.A Gapoktan Subur Makmur	Sumurjomblangbogo

Sumber : DISPERINDAGUKM&UKM Kabupaten Pekalongan

Keterangan : (*) Koperasi syariah

Berdasarkan tabel 1.3 jumlah perusahaan koperasi yang berada di wilayah kecamatan Bojong kabupaten Pekalongan berjumlah 38 koperasi, dari jumlah itu terdapat 4 koperasi syariah. Koperasi yang berada di wilayah kecamatan Bojong terdiri dari koperasi konvensional maupun koperasi yang berbasis Syariah dan Lembaga Keuangan Masyarakat (LKM) serta bank yang menambah ketatnya persaingan. Target nasabah koperasi-koperasi tersebut adalah masyarakat Bojong sendiri namun ada pula koperasi yang menjangkau kecamatan sebelahnya seperti kecamatan Kedungwuni, Kajen, Wiradesa dan Sragi. Dalam perkembangannya beberapa koperasi terus berupaya memperbaiki pelayanannya dengan melengkapi sarana prasarannya, pengembangan SDMnya demi meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Perusahaan Koperasi Simpan Pinjam bersaing dalam berbagai aspek yang ada baik itu kenyamanan ruangan, pelayan nasabah, kecepatan layanan, maupun keramahan karyawan dalam berkerja untuk dapat mendapatkan tempat di hati masyarakat sebagai lembaga keuangan mikro yang berkualitas. Semakin

meningkatnya pertumbuhan Koperasi Simpan Pinjam di Kabupaten Pekalongan ini menjadikan semakin ketatnya persaingan dalam lembaga keuangan mikro. Hal ini mendorong koperasi-koperasi tersebut untuk menghasilkan jasa yang berdaya saing tinggi dengan mengandalkan semua aspek untuk memenangkan pangsa pasar. Oleh karenanya, guna memenangkan persaingan di bidang jasa keuangan ini perlu usaha yang harus dilaksanakan yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan kepada konsumen serta mutu perusahaan itu sendiri. Salah satu cara mengetahui keinginan pasar dan kemampuan perusahaan digunakan metode *Quality Function Deployment*. Untuk itu dalam penelitian ini dipilih judul **“Penerapan *Quality Function Deployment* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Koperasi (Studi pada KSPPS TAZAKKA Bojong).**

1. 2. Rumusan Masalah

Semakin bertumbuh banyaknya jasa keuangan yaitu koperasi simpan pinjam yang ada di daerah kota pekalongan sehingga mengakibatkan semakin kompetitifnya persaingan yang dihadapi oleh perusahaan jasa keuangan. KSPPS TAZAKKA sebagai salah satu perusahaan jasa keuangan terus melakukan berbagai pengembangan guna meningkatkan layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen kebutuhannya terpenuhi, sehingga KSPPS TAZAKKA perlu berupaya untuk mendengarkan suara konsumen yang berkaitan dengan pelayanannya agar mampu memenangkan persaingan pasar. Keberhasilan produk baik itu barang atau layanan jasa tergantung dari bagaimana produk itu mampu memenuhi harapan konsumen.

Terdapat banyak cara yang dapat dilakukan untuk menghasilkan pelayanan yang mampu memenuhi harapan konsumen salah satunya adalah dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam perancangan jasanya. KSPPS TAZAKKA Bojong akan dapat meningkatkan daya saingnya melalui menyesuaikan atribut pelayanannya sesuai dengan harapan konsumen. QFD merupakan alat yang digunakan untuk memenuhi keinginan konsumen.

Tahap awal yang harus dilakukan untuk pengembangan suatu produk dengan metode QFD adalah pembentukan matriks rumah kualitas atau *House Of Quality* (HOQ). Matriks ini menerjemahkan apa yang diharapkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan organisasi sehingga produk yang dihasilkan akan dapat memenuhi harapan konsumen (Nasution, 2005)

Oleh karena itu berdasarkan rumusan masalah yang ada dapat disimpulkan menjadi beberapa pertanyaan penelitian :

1. Bagaimana persyaratan pelanggan (apa yang diharapkan pelanggan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS TAZAKKA.
2. Bagaimana atribut teknik (hal yang dimiliki perusahaan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS TAZAKKA.
3. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan KSPPS TAZAKKA.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi karakteristik persyaratan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa keuangan KSPPS TAZAKKA Bojong.
2. Mengidentifikasi karakteristik atribut teknik untuk meningkatkan kualitas layanan jasa keuangan KSPPS TAZAKKA Bojong.
3. Mengkaji penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa keuangan Perusahaan KSPPS TAZAKKA Bojong.

1. 4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen operasional, terutama menjelaskan mengenai penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) terhadap peningkatan kualitas layanan perusahaan.
- b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian mendatang melalui pengembangan model teoritikal dan model empirik yang belum dapat diuji.

1.4.2 Manfaat praktis

Memberikan kontribusi pemikiran serta pengetahuan manajemen terhadap perusahaan KSPPS TAZAKKA Bojong, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sehingga masyarakat atau konsumen merasa terpenuhi keinginannya. Sehingga perusahaan KSPPS TAZAKKA Bojong bisa mempertahankan dan meningkatkan posisi perusahaan sebagai lembaga keuangan yang berkualitas.

1. 5. Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan pembahasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada nasabah yang mendatangi kantor KSPPS TAZAKKA Bojong.
2. Analisis dilakukan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah KSPPS TAZAKKA Bojong dan wawancara di Kantor KSPPS TAZAKKA Bojong.

1. 6. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, penulis memberikan gambaran secara garis besar mengenai apa yang akan dibahas dalam skripsi ini. Pembagian dan uraian dari tiap-tiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori yang mendukung penulisan skripsi yang akan digunakan penulis dalam membahas permasalahan dan kerangka pikir penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, metode analisis data, serta variabel penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *quality function deployment* pada usaha peningkatan kualitas pelayanan KSPPS TAZAKKA.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan dan saran.