

## TUGAS AKHIR

### RANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUM PEGADAIAN DENGAN *WEIGHTED IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (WIPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

(Studi Kasus: Perusahaan Umum Pegadaian cabang Purwotomo)



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Pada Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**ENY SUBEKTI**  
**D 600 030 092**  
**03.6.106.03064.5.0092**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2007**

## HALAMAN PENGESAHAN

**RANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUM  
PEGADAIAN DENGAN *WEIGHTED IMPORTANCE - PERFORMANCE  
ANALYSIS (WIPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
(Studi Kasus: Perusahaan Umum Pegadaian cabang Purwotomo)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Pada Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Telah disetujui pada:  
Hari/Tanggal : Senin, 30 Juli 2007

**NAMA** : ENY SUBEKTI  
**NIM** : D 600 030 092  
**NIRM** : 03.6.106.03064.5.0092  
**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI  
**FAKULTAS** : TEKNIK

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Eko Setiawan, ST,MT.)

(Hafidh Munawir, ST.)

## HALAMAN PERSETUJUAN

**RANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUM  
PEGADAIAN DENGAN *WEIGHTED IMPORTANCE - PERFORMANCE  
ANALYSIS (WIPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
(Studi Kasus: Perusahaan Umum Pegadaian cabang Purwotomo)**

Telah dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tingkat Sarjana Jurusan Teknik  
Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Hari/Tanggal : Senin, 30 Juli 2007

Menyetujui:

Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Eko Setiawan, ST., MT.

(Ketua)

\_\_\_\_\_

2. Hafidh Munawir, ST.

(Anggota)

\_\_\_\_\_

3. Ir. M. Musrofi

(Anggota)

\_\_\_\_\_

4. Muchlison Anis, ST.MT.

(Anggota)

\_\_\_\_\_

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri

**(Ir. H. Sri Widodo, MT.)**

**(Munajat Tri Nugroho, ST.MT.)**

## MOTTO

*"Bacalah. Dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, Dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah Yang mengajar (manusia) dengan Perantara Khalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya"*  
(QS: Al-'Alaq 1-5)

*"Jika kamu mempunyai keinginan, harapan, mimpi dan cita-cita, Biarkan keinginan itu menggantung mengambang 5 centimeter di depan keningmu. Dan sekarang yang kamu perlu hanya Kaki yang akan berjalan lebih jauh dari biasanya, Tangan yang akan berbuat lebih banyak dari biasanya, Mata yang akan menatap lebih lama dari biasanya, Leher yang akan lebih sering melihat keatas, Lapisan tekak yang lebih keras dari baja, Dan Hati yang akan bekerja lebih keras dari biasanya, serta Mulut yang akan selalu berdoa.... Keajaiban tekak dan doa telah mengalahkan apapun hari ini..."*  
(5 cm\_ nya Donny Dhurgantoro)

*"Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terbang kepada singgasana Tuhan meskipun terhimpit didalam tangisan seribu jiwa"*  
(Kahlil Gibran)

*"...Aku ingin Hidup seribu tahun lagi"*  
(Chairil Anwar, Aku)

*"Citius, Altius, Fortius  
(Lebih Cepat, Lebih Tinggi, Lebih Kuat)"*  
(Anonim)

*"Sesuatu akan menjadi Sesuatu, jika Sesuatu yang melingkupi Sesuatu tersebut mengakui bahwa Sesuatu itu memang Sesuatu"*  
(Penulis)

## PERSEMBAHAN

*Sembah Sujudku untuk-Mu Ya Allah  
Senantiasa terpatri dalam setiap hembus nafasku, Serta denyut nadiku  
Hingga karya kecil ini terangkai, Sebagai pancaran surya pagi yang menerangi  
Dalam perjalanan hidupku menuju-Mu  
Dan.....*

*Rangkaian karya ini ku persembahkan untuk:*

- ♣ *Agamaku, sebagai "Rohmatan lil 'alamin" sehingga aku memiliki kekuatan untuk tetap tegar menapakkan langkah kaki perjuangan.*
- ♣ *Ayah Ibu Tercinta, yang tiada pernah berhenti memberikan lautan do'a, kasih sayang, serta ketabahan dan kesabaran dalam membimbingku. Terima Kasih atas cucuran Keringat dan airmata untuk kebahagiaanku.  
Semoga karya ini bisa menjadi awal dari segala harapan yang ingin terwujud*
- ♣ *De' Wawan yang senantiasa menemani dan menghibur. Jadilah Lentera yang abadi, tetap berjuang sayang..!!*
- ♣ *Keluarga Besar Mbah Karno Diharjo dan Mbah Yatmi, tetaplah menjadi keluarga yang hangat penuh kasih sayang,*
- ♣ *EdelwiseQ.Mz Musthofa Kamal, terimakasih atas hujan kasih sayang, pengertian dan kesabaranmu, dengan kebersamaan kita nantikan Pelangi dalam hidup kita. Indahnnya suatu ikatan yang dilandasi rasa cinta karena Allah semata.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

*Al-hamdulillahirobbil 'alamin*, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rosullullah Muhammad SAW, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul "RANCANGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUM PEGADAIAN DENGAN *WEIGHTED IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (WIPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*" sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata 1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan laporan Tugas akhir ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang membawa risalah dari kegelapan menuju jalan yang terang.
3. Bapak Ir. H. Sri Widodo, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Munajat Tri Nugroho, ST. MT selaku Ketua Jurusan Teknik industri.
5. Bapak Eko Setiawan, ST. MT dan Bapak Hafidh Munawir, ST selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Hartoyo dan semua *staff* Perum Pegadaian Purwotomo yang telah bersedia membantu dalam melakukan penelitian.

7. Ayah & Mami tercinta yang selalu memberikan restu dan doa sebagai kekuatan dan semangat yang tiada terkira.
8. Dik-ku Wawan dan EdelwiseQ Mz Tofa, *Thanks* banget untuk *support*'nya.
9. Teman Saudara Seperjuangan "*Sigit Gondrong, Teguh, Wiwa, Ari, Ana, Ida, Uqi*", Madu, Hikma, Rossy Singo, Senior2ku Pakde Didik, Mami Yogi, Ms Potter, Ms Anton, Ms Ki2n, Ms Robby, Ms To2k, Ms Paryono, Ms Muhtar terima kasih untuk semua, semoga persahabatan kita kan abadi. Serta Seluruh keluarga KMTI, lanjutkan Perjuangan..!!
10. Buat Mz Amin 'Pitik' TM makasih dah nganter ke Balai Kota. *Thanks* juga buat mz *Aris* udah nemenin n pinjem motor, moga persahabatan ini tetap abadi.
11. Semua yang telah menyemarakkan perjalananku:
  - ♣ Yang pernah membuat semilir aliran darahku Agus, Tresno, Arsa, Nonik, Faizal Wonosobo, Mohan, Tiok, Dodo', Uqi' tarik ulur terus, n y' terakhir buat Insan (*Cogito ergo sum*) !!
  - ♣ Maaf banget 2k yang pernah ngefans 5 aku (he...he..) ♦ Sili kumaha kabar Bogor? ♦ Ms Wahkid smoga dah bahagia dengan dia sahabatku ♦ Sigit Thoel sekarang dimana? ♦ Bang Doel..., Maaf ya Abit hanya bisa jadi temen kalian.
  - ♣ Tetes embun yang telah mendinginkanku dengan telaga tak terkira, ♦ Agus Tomang sekarang 5 mojang Sunda ya. ♦ Ms Joko, sekarangpun tetap **Schatziku** tanpa terganti, makasih telah mengajarkanku banyak hal tentang persahabatan ♦ Hari **The-day\_ku**, maaf waktu itu cuma persinggahan sementara, makasih 2k simpati'y ♦ Ms Three, kamu apaku sih?? ♦ Ms Arif, kamu cintaku yang membuat kepercayaanku runtuh, hadir sahabat jauh lebih penting dari sekedar kasih. ♦ **EdelwiseQ** Mz Tofa, semoga kau pangeran dan imam yang dikirim Allah untukku kemarin, hari ini, esok, lusa dan 'nanti'.
12. Anak-anak **SLANKER N' SLANKY** Solo & Sukoharjo (termasuk Tawangsarilo) Bacok, Schatzi, Beta, Iwan, Dik-ku wa2n, Kirun, Komeng, Atik, Rini, Dwi

'ndut, poko'e 2k semuanya tetep sebarkan *VIRUS Perdamaian, Peace n' Love always*.

13. Keluarag Besar **KPPA Wanagapa** SMUNSA Skh, "**alam memang bukan untuk ditaklukkan melainkan untuk diakrabi**".
14. Terimakasih untuk solidaritas dan kebersamaannya, Giri, Deppi 'STIS, Kiyu' TA, Dwi, Ms Ari 'IMKA, Pedro\_Fery *My best Brother* (makasih 2k perhatiannya), Ceppi, Anak2 WANAGAPA, Anak2 PALIMKA, n' pokoke yang pernah naik 5 aku, *Thanks a lot of for everything. Semeru, Puncak Mahameru, Ayo.....!!!!*
15. Penghuni Serasi 1 'Keluarga Ayam' #Mami Dewur, Bulek Dini, Teh Diah, Mb Ulan, Yoan, and All#, makasih taz kebersamaan yang hangat.
16. *My Blue* AD 2660 GB udah ngantarin kemanapun aku pergi, Kau hadiah indah untukku, **My CompiBaikSekali** jangan *error* terus dong.
17. Semua rekan-rekan TI'03 UMS, perjuangan kita masih panjang kawan!! Semangat!!!

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun.

Harapan penulis, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Amin

***Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.***

Surakarta, Juli 2007

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Jasa .....	8
2.1.1 Definisi Jasa .....	8
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	8
2.1.3 Klasifikasi Jasa .....	9

2.2.	Kualitas Jasa.....	11
2.2.1.	Pengertian Kualitas .....	11
2.2.2.	Model Kualitas Jasa .....	14
2.2.3	Dimensi Kualitas .....	16
2.3.	Perilaku Konsumen .....	18
2.4.	Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.5	Pegadaian .....	21
2.5.1	Pengertian Pegadaian .....	21
2.5.2	Sifat dan Tujuan Usaha Perum Pegadaian .....	22
2.5.3	Sumber Dana Perusahaan Umum Pegadaian .....	23
2.5.4	Barang Jaminan.....	23
2.5.5	Standart Penaksiran Barang Jaminan .....	25
2.6	Model <i>Weighted Importance Performance Analysis</i> (WIPA)..	27
2.6.1	Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i> .....	27
2.6.2	Langkah Penggunaan Metode <i>Weighted Importance Performance Analysis</i> (WIPA) .....	29
2.7	Diagram Kartesius.....	31
2.8	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	33
2.8.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> .....	33
2.8.2	Langkah-Langkah Metode QFD .....	34
2.8.3	Manfaat QFD .....	37
2.8.4	Matriks <i>House Of Quality</i> .....	37
2.8.5	Tahap-Tahap Implementasi QFD.....	43
2.9	Skala Pengukuran.....	46
2.10	Tinjauan Pustaka .....	48

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Obyek Penelitian .....	51
3.2. Jenis Data .....	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4. Identifikasi Populasi.....	53
3.5. Teknik Pengambilan Sampel.....	54
3.6. Penyebaran Koesioner.....	55
3.7. Teknik Pengolahan dan Metode Analisa Data .....	55
3.7.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	55
3.7.2 <i>Weighted Importance Performance Analysis</i> .....	57
3.7.3 Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	61
3.8. Kerangka Pemecahan Masalah .....	65

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1. Pengumpulan Data .....	66
4.1.1 Pengumpulan Data yang Diperoleh dari Nasabah .....	66
4.1.2 Pengumpulan Data yang Diperoleh dari Manajemen .....	73
4.2. Pengolahan data Dengan Metode WIPA.....	74
4.2.1 Uji Validitas dan uji reliabilitas .....	74
4.2.2 Kinerja Pelayanan dan Tingkat Harapan Nasabah.....	76
4.2.3 Skor rata-rata Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, dan harapan .....	77
4.2.4 Menentukan <i>Weighted Importance Analysis</i> .....	79
4.2.5 Penjabaran Setiap Atribut dalam Diagram Kartesius.....	81
4.3. Pengolahan dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	83
4.3.1 Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical         Requirement</i> .....	83
4.3.2 Matrik HOQ <i>Technical Requirement to Process         Requirements</i> .....	102

4.3.3 Matrik HOQ <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> .....	113
--	-----

**BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

5.1. Atribut Keinginan Nasabah terhadap Pelayanan Pegadaian ....	126
5.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	127
5.3. Analisa Hasil Dari Metode WIPA .....	128
5.4. Analisa Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical Requirement</i> .....	129
5.5. Analisa Matrik HOQ <i>Technical Requirement to Process Requirements</i> .....	136
5.6. Matrik HOQ <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> ....	140
5.7. Rancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegadaian .....	145

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	147
6.2 Saran.....	148

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa .....	15
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
Gambar 2.3 Model <i>Importance Performance Analysis</i> .....	28
Gambar 2.4 Diagram Kartesius.....	32
Gambar 2.5 Pengembangan Matrik <i>House Of Quality</i> .....	38
Gambar 2.6 <i>The House Of Quality</i> .....	39
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	65
Gambar 4.1 Penjabaran Atribut dalam Diagram Kartesius.....	82
Gambar 4.2 Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical Requirements</i>	101
Gambar 4.3 Matrik HOQ <i>Technical Requirements to Process Requirements</i> .	112
Gambar 4.4 Matrik HOQ <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> .....	125

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Sales Point</i> .....	41
Tabel 2.2	Simbol dan Nilai Matrik Interaksi .....	42
Tabel 2.3	Simbol Interaksi Parameter Teknik.....	43
Tabel 4.1	Stratifikasi Kelas Responden Berdasarkan Kredit Gadai.....	67
Tabel 4.2	Lanjutan Stratifikasi Kelas Responden Berdasar Kredit Gadai ..	68
Tabel 4.3	Atribut Keinginan/Kebutuhan Konsumen.....	71
Tabel 4.4	Nilai <i>Sales Point</i> .....	74
Tabel 4.5	Uji Validitas Kepentingan Nasabah .....	75
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Kepentingan Nasabah .....	76
Tabel 4.7	Atribut Kualitas Pelayanan Jasa yang Diinginkan Nasabah yang Valid dan Reliabel .....	76
Tabel 4.8	Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan, <i>Performance, Expectation</i>	78
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan WIPA <sub>i</sub> dan WIPA .....	80
Tabel 4.10	Nilai Atribut dalam Variabel X dan Y .....	81
Tabel 4.11	Derajat Kepentingan Atribut Keinginan Nasabah Pegadaian .....	84
Tabel 4.12	Kinerja Pelayanan Jasa Pegadaian .....	85
Tabel 4.13	Skala Evaluasi .....	86
Tabel 4.14	Nilai Target .....	86
Tabel 4.15	Rasio Perbaikan.....	87
Tabel 4.16	Nilai <i>Sales Point</i> .....	88
Tabel 4.17	Bobot Atribut Pelayanan Jasa .....	89
Tabel 4.18	Normalisasi Bobot.....	90
Tabel 4.19	Parameter Teknik .....	90
Tabel 4.20	Interaksi Antar Parameter Teknik .....	92
Tabel 4.21	Simbol Interaksi Atribut Keinginan dengan Parameter Teknik..	94
Tabel 4.22	Nilai Interaksi Atribut Keinginan dengan Parameter Teknik .....	95
Tabel 4.23	Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Teknik .....	96

Tabel 4.24	Nilai Matrik Interaksi (dalam %)	97
Tabel 4.25	Prioritas Kebutuhan Teknik	98
Tabel 4.26	Nilai Total Interaksi Atribut dengan Parameter Teknik	99
Tabel 4.27	Normalisasi Bobot Kebutuhan Teknik	102
Tabel 4.28	Kebutuhan Proses	103
Tabel 4.29	Simbol Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	104
Tabel 4.30	Nilai Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	105
Tabel 4.31	Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Proses	106
Tabel 4.32	Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Proses (dalam %)	107
Tabel 4.33	Prioritas Kebutuhan Proses	108
Tabel 4.34	Nilai Total Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses	109
Tabel 4.35	Interaksi Antar kebutuhan Proses	110
Tabel 4.36	Normalisasi Bobot Kebutuhan Proses	113
Tabel 4.37	Prosedur Kualitas	114
Tabel 4.38	Simbol Interaksi Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas	116
Tabel 4.39	Nilai Interaksi Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas	117
Tabel 4.40	Nilai Matrik Interaksi Prosedur Kualitas	118
Tabel 4.41	Nilai Matrik Interaksi Prosedur Kualitas (dalam %)	119
Tabel 4.42	Prioritas Prosedur Kualitas (dalam %)	120
Tabel 4.43	Nilai Total Interaksi Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas	122
Tabel 4.44	Interaksi Antar Prosedur Kualitas	123
Tabel 5.1	Urutan Derajat Kepentingan Atribut Keinginan Nasabah	130
Tabel 5.2	Kinerja Atribut Pelayanan Jasa Pegadaian	131
Tabel 5.3	Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan	131
Tabel 5.4	Prioritas Parameter Teknik	134
Tabel 5.5	Hubungan Antar Parameter Teknik	135
Tabel 5.6	Urutan Kebutuhan Proses	138

Tabel 5.7	Hubungan Antar kebutuhan Proses.....	139
Tabel 5.8	Urutan Prosedur Kualitas .....	142
Tabel 5.9	Hubungan Antar Prosedur Kualitas .....	143
Tabel 5.10	Rancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	146



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Gambaran Umum Perusahaan.
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner 1 dan 2  
Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan *Microsoft Excel*  
Tabel Uji Validitas  
Data Hasil Kuesioner 3 (*Performance* dan *Expectation*)  
Hasil Perhitungan WIPAI dan WIPA
- Lampiran 5 Surat Keterangan Ijin Penelitian  
Lembar Konsultasi  
Jadwal Kegiatan (*Ghant Chart*) Pembuatan Tugas Akhir

## ABSTRAKSI

Pegadaian hadir untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan pemerintah di bidang ekonomi melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, riba dan pinjaman tak wajar dikalangan masyarakat sebagai nasabahnya. Eksistensi pegadaian dalam struktur kemasyarakatan terwujud dan terpelihara karena kehadiran unsur kepercayaan nasabah. Untuk itu perlu adanya identifikasi atribut keinginan dan tingkat kepentingan nasabah untuk menghasilkan rancangan pengembangan kualitas pelayanan sebagaimana yang menjadi tujuan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan penerapan Metode *Weighted Importance-Performance Analysis* (WIPA) yang diintegrasikan ke dalam Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan penyebaran kuesioner.

Berdasarkan penelitian dihasilkan 22 usulan rancangan pengembangan kualitas dalam bentuk prosedur kualitas. Adapun 10 urutan prosedur kualitas berdasarkan nilainya adalah: (1) *Training*/pelatihan karyawan setiap 4 bulan, (2) pengamanan sistem informasi manajemen, (3) adanya satpam penjaga malam, (4) inspeksi terhadap sistem pengamanan pintu dan gudang setiap 1 bulan, (5) penaksiran barang jaminan dilakukan bertahap dan berulang, (6) pengawasan dan penilaian kinerja karyawan, (7) Bahan rak gudang disesuaikan menurut jenis barang jaminan, (8) *Mengupgride* sistem informasi manajemen setiap 6 bulan, (9) Inspeksi terhadap alat penguji secara teratur, (10) Petunjuk arah ditempatkan pada tempat yang strategis.

**KATA KUNCI : keinginan, nasabah, kualitas, pelayanan, WIPA, QFD**