

ABSTRAK

Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) merupakan pengintegrasian dari perpustakaan terdistribusi yang sebelumnya dimiliki oleh fakultas-fakultas yang terdapat di Universitas Kristen Maranatha (UKM). Pengintegrasian ini dilakukan karena terjadinya perkembangan terhadap kebutuhan pengguna dalam menggunakan koleksi buku dan untuk efisiensi pengelolaan perpustakaan baik secara fisik maupun organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap beberapa pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), terdapat beberapa keluhan dari pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan, seperti koleksi yang kurang lengkap dan ketidaktanggapan petugas perpustakaan, sehingga dapat menghambat informasi dan pengetahuan yang akan diterima oleh penggunanya, serta menimbulkan ketidakpuasan dalam memperoleh pelayanan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. Pada penelitian ini digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sehingga dapat diketahui kebutuhan konsumen dan dilakukan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan dengan menerjemahkan setiap kebutuhan konsumen. Dalam membuat QFD diperlukan *customer needs* yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Kuesioner disebarkan dengan menggunakan teknik sampling yaitu *propotionate stratified random sampling*, dengan responden yaitu anggota Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) dan telah merasakan atau mengetahui pelayanan di PTUKM kepada 121 responden. Data yang diperoleh kemudian dilakukan pengolahan, dihitung dan disajikan dalam *Planning Matrix*. Dalam *Planning Matrix* dilakukan pengubahan atribut kualitas agar terukur secara teknis.

Dari hasil pengolahan data, maka diperoleh 3 hal yang berhubungan dengan pelayanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), yaitu (1) variabel-variabel harapan konsumen sebanyak 45, diantaranya: ketersediaan koleksi TA pada komputer di ruang audio visual, ketersediaan fasilitas komputer di ruang audio visual, ketersediaan buku di ruang baca umum, dan lain-lain; (2) karakteristik teknis dan desain sebanyak 67, diantaranya: pengetahuan petugas perpustakaan, tata cara peletakan barang baca yang telah selesai digunakan, pelatihan terhadap petugas perpustakaan, dan lain-lain; (3) karakteristik proses sebanyak 52, diantaranya: melakukan evaluasi dan penetapan prosedur, melakukan evaluasi, penetapan dan pelaksanaan peraturan dan sanksi, melakukan publikasi setiap informasi mengenai PTUKM, dan lain-lain.

Dari hasil penolahan data, maka dilakukan usaha untuk memperbaiki pelayanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), beberapa usulan diantaranya: (1) penggunaan sistem komputerisasi untuk melayani pengunjung, (2) penetapan persyaratan dan prosedur setiap layanan di PTUKM, (3) penetapan peraturan dan sanksi yang diberlakukan di PTUKM, (4) menyediakan saran informasi di PTUKM.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2-1
2.1.1 Pengertian Jasa	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa	2-4
2.2 Kualitas Jasa	2-5
2.2.1 Definisi Kualitas Jasa	2-5
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa	2-6
2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2-8
2.3 Tingkat Kepentingan Pelanggan	2-9
2.4 Harapan Pelanggan	2-10
2.5 Pengertian Kinerja	2-10
2.6 Kepuasan Pelanggan	2-11
2.6.1 Konsep Mengenai Pelanggan	2-11
2.6.2 Definisi dan Konsep Kepuasan Pelanggan	2-11

2.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-12
2.7 Perpustakaan	2-13
2.7.1 Pengertian Perpustakaan	2-13
2.7.2 Peranan Perpustakaan dalam Masyarakat	2-13
2.7.3 Jenis Perpustakaan	2-14
2.7.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi	2-14
2.7.5 Klasifikasi	2-14
2.8 Prosedur	2-15
2.9 Metode Pengumpulan Data	2-15
2.9.1 Teknik Pengumpulan Data	2-16
2.10 Metode Penentuan Sampel	2-19
2.10.1 Populasi	2-19
2.10.2 Sampel	2-20
2.10.3 Teknik Sampling atau Teknik Penentuan Sampel	2-21
2.10.4 Ukuran Sampel	2-23
2.11 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	2-24
2.11.1 Macam-Macam Skala Pengukuran	2-24
2.11.2 Tipe Skala Pengukuran	2-25
2.11.3 Instrumen Penelitian	2-26
2.12 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-27
2.12.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-27
2.12.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-29
2.12.3 SPSS untuk Menguji Validitas dan Reliabilitas	2-31
2.13 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-32
2.13.1 Sejarah <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-32
2.13.2 Definisi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-33
2.13.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	2-34
2.13.4 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-34
2.13.5 Tahapan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-36
2.13.6 <i>House of Quality</i> (HOQ)	2-36

2.13.6.1 Bagian A, <i>Customer Needs and Benefits</i>	2-38
2.13.6.2 Bagian B, <i>Planning Matrix</i>	2-38
2.13.6.2.1 <i>Importance to Customer (ItC)</i>	2-39
2.13.6.2.2 <i>Customer & Competitive Satisfaction Performance</i> (CuSP & CoSp)	2-39
2.13.6.2.3 <i>Goal dan Improvement Ratio (IR)</i>	2-40
2.13.6.2.4 <i>Sales Point</i>	2-41
2.13.6.2.5 <i>Raw Weight (RW)</i>	2-41
2.13.6.2.6 <i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	2-42
2.13.6.2.7 <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	2-42
2.13.6.2.8 <i>Customer Rating</i>	2-42
2.13.6.3 Bagian C, <i>Technical Response (Substitue Quality</i> <i>Characteristic/ SQCs)</i>	2-43
2.13.6.4 Bagian D, <i>Relationship Matrix</i>	2-43
2.13.6.5 Bagian E, <i>Technical Correlation</i>	2-44
2.13.6.6 Bagian F, <i>Technical Matrix</i>	2-45
2.13.6.7 <i>House of Quality (HOQ) Tahap 2</i>	2-47
2.13.6.8 <i>House of Quality (HOQ) Tahap 3</i>	2-48

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan dan Studi Pustaka	3-1
3.1.1 Penelitian Pendahuluan	3-1
3.1.2 Studi Pustaka	3-1
3.2 Identifikasi Masalah	3-4
3.3 Perumusan Masalah	3-4
3.4 Tujuan Penelitian	3-4
3.5 Penentuan Objek Penelitian	3-4
3.6 Penentuan Teknik Sampling	3-4
3.7 Penentuan Variabel Penelitian Sebagai <i>Customer Needs</i>	3-6
3.8 Penyusunan Kuesioner	3-6
3.9 Pengujian Validitas Konstruksi	3-6
3.10 Penyebaran Kuesioner Awal	3-7

3.11 Pengumpulan dan Pemeriksaan Kuesioner Awal	3-7
3.12 Pengujian Validitas	3-8
3.13 Pengujian Realibilitas	3-8
3.14 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan	3-8
3.15 Pengolahan Data dan Analisis	3-9
3.15.1 Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode <i>Quality</i>	
<i>Function Deployment</i> (QFD) tahap 1 dan 2	3-9
3.15.1.1 Pengumpulan <i>Customer Needs</i>	3-9
3.15.1.2 Pembuatan <i>Planning Matrix</i>	3-9
3.15.1.3 Penentuan <i>Technical Response</i> dan <i>Design</i>	
<i>Characteristic</i>	3-11
3.15.1.4 Pembuatan <i>Impact</i> dan <i>Relationship</i>	3-11
3.15.1.5 Penentuan <i>Technical Correlation</i> dan <i>Direct of</i>	
<i>Goodness</i>	3-11
3.15.1.6 Penetapan <i>Contribution</i> dan <i>Priority</i>	3-11
3.15.1.7 Penentuan Target	3-12
3.15.2 Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode <i>Quality</i>	
<i>Function Deployment</i> tahap 3	3-12
3.15.2.1 Penentuan <i>Process Characteristics</i>	3-12
3.15.2.2 Penetapan <i>Impact</i> dan <i>Relationship</i>	3-12
3.15.2.3 Penetapan <i>Contribution</i> dan <i>Priority</i>	3-13
3.15.2.4 Penetapan Target	3-13
3.15.3 Analisis Data	3-13
3.16 Usulan	3-14
3.17 Kesimpulan dan Saran	3-14
 BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Terintegrasi Universitas	
Kristen Maranatha (PTUKM)	4-1
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan Terintegrasi Universitas	
Kristen Maranatha (PTUKM)	4-2

4.1.2.1 Visi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	4-2
4.1.2.2 Misi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	4-2
4.1.2.3 Tujuan Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	4-2
4.1.3 Fasilitas dan Layanan pada Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	4-3
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	4-5
4.1.5 Uraian Jabatan Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha	4-6
4.1.5.1 Rektor (Pembantu Rektor 1)	4-6
4.1.5.2 Kepala Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha	4-6
4.1.5.3 Bidang Sekretariat dan Administrasi	4-6
4.1.5.4 Bidang Layanan Umum	4-8
4.1.5.5 Bidang Pengolahan dan Preservasi	4-11
4.1.5.6 Jumlah Petugas Perpustakaan	4-12
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	4-12
4.2.1 Penentuan Variabel Penelitian sebagai <i>Customer Needs</i>	4-12
4.2.2 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4-14
4.2.3 Penyebaran Kuesioner Awal	4-16
4.2.4 Pengumpulan dan Pemeriksaan Kuesioner Awal	4-18
4.2.5 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Lanjutan ..	4-18
4.3 Data Umum Hasil Penyebaran Kuesioner	4-19
4.4 Prosedur dan Peraturan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	2-21
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5-1

5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-3
5.2 <i>House of Quality</i> Tahap 1 dan 2 (<i>Product Planning</i> dan <i>Design Planning</i>)	5-4
5.2.1 <i>Customer Needs</i>	5-4
5.2.2 <i>Importance to Customer</i> (ItC)	5-16
5.2.3 <i>Customer Satisfaction Performance</i> (CuSP)	5-18
5.2.4 <i>Goal</i>	5-21
5.2.5 <i>Improvement Ratio</i> (IR)	5-44
5.2.6 <i>Raw Weight</i> (RW)	5-46
5.2.7 <i>Normalized Raw Weight</i> (NRW)	5-48
5.2.8 <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	5-50
5.2.9 <i>Technical Response/ Substitute Quality Characteristics</i> (SQCs) dan <i>Design Characteristics</i>	5-53
5.2.10 <i>Impact, Relationship</i> dan <i>Priority</i>	5-69
5.2.10.1 <i>Impact</i>	5-70
5.2.10.2 <i>Relationship</i>	5-72
5.2.10.3 <i>Priorities</i>	5-73
5.2.11 <i>Technical Correlation</i>	5-77
5.2.12 <i>Direct of Goodness</i>	5-78
5.2.13 <i>Target House of Quality</i> tahap 1 dan 2 (HOQ 1 dan 2)	5-79
5.3 <i>House of Quality</i> (HOQ) Tahap 3 (<i>Process Planning</i>)	5-105
5.3.1 <i>Process Characteristics</i>	5-106
5.3.2 <i>Impact, Relationship</i> dan <i>Priority</i>	5-108
5.3.2.1 <i>Impact</i>	5-109
5.3.2.2 <i>Relationship</i>	5-109
5.3.2.3 <i>Priority</i>	5-111
5.3.3 <i>Target House Of Quality</i> Tahap 3 (HOQ 3)	5-116
5.4 Usulan	5-117
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-5

DAFTAR PUSTAKA	xxii
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Jumlah Sampel Keseluruhan	3-5
4.1	<i>Customer Needs</i>	4-13
4.2	Jumlah Sampel Awal	4-14
4.3	Jumlah Keseluruhan Sampel Mahasiswa/i	4-15
4.4	Jumlah Keseluruhan Sampel Dosen	4-16
4.5	Jumlah Sampel Mahasiswa/i	4-17
4.6	Jumlah Sampel Dosen	4-17
4.7	Waktu Kunjungan	4-19
4.8	Ruang Kunjungan	4-19
4.9	Kegiatan yang Dilakukan Pengunjung di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM)	4-19
4.10	Fasilitas yang Diinginkan Responden	4-20
5.1	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan	5-2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan	5-3
5.3	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan	5-4
5.4	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepuasan	5-4
5.5	<i>Importance to Customer (ItC)</i>	5-16
5.6	<i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i>	5-19
5.7	Nilai <i>Goal</i>	5-21
5.8	Nilai <i>Improvement Ratio</i>	5-44
5.9	Nilai <i>Raw Weight</i>	5-47
5.10	Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	5-49
5.11	Nilai <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	5-51
5.12	Nilai Prioritas Setiap <i>Technical Response</i>	5-75
5.13	Target <i>Technical Response</i> No. 1, Prioritas ke 18	5-80
5.14	Target <i>Technical Response</i> No. 2, Prioritas ke 19	5-80

5.15	Target <i>Technical Response</i> No. 3, Prioritas ke 20	5-81
5.16	Target <i>Technical Response</i> No. 4, Prioritas ke 21	5-81
5.17	Target <i>Technical Response</i> No. 5, Prioritas ke 22	5-81
5.18	Target <i>Technical Response</i> No. 6, Prioritas ke 13	5-82
5.19	Target <i>Technical Response</i> No. 7, Prioritas ke 24	5-82
5.20	Target <i>Technical Response</i> No. 8, Prioritas ke 17	5-83
5.21	Target <i>Technical Response</i> No. 9, Prioritas ke 10	5-83
5.22	Target <i>Technical Response</i> No.10, Prioritas ke 15	5-83
5.23	Target <i>Technical Response</i> No. 11, Prioritas ke 30	5-84
5.24	Target <i>Technical Response</i> No. 12, Prioritas ke 23	5-84
5.25	Target <i>Technical Response</i> No. 13, Prioritas ke 25	5-84
5.26	Target <i>Technical Response</i> No. 14, prioritas ke 26	5-85
5.27	Target <i>Technical Response</i> No. 15, Prioritas ke 55	5-85
5.28	Target <i>Technical Response</i> No.16, Prioritas ke 56	5-85
5.29	Target <i>Technical Response</i> No. 17, Prioritas ke 38	5-86
5.30	Target <i>Technical Response</i> No. 18, Prioritas ke 16	5-86
5.31	Target <i>Technical Response</i> No. 19, Prioritas ke 28	5-87
5.32	Target <i>Technical Response</i> No. 20, Prioritas ke 29	5-87
5.33	Target <i>Technical Response</i> No. 21, Prioritas ke 39	5-87
5.34	Target <i>Technical Response</i> No. 22, Prioritas ke 4	5-88
5.35	Target <i>Technical Response</i> No. 23, Prioritas ke 5	5-89
5.36	Target <i>Technical Response</i> No. 24, Prioritas ke 40	5-89
5.37	Target <i>Technical Response</i> No. 25, Prioritas ke 45	5-89
5.38	Target <i>Technical Response</i> No. 26, Prioritas ke 46	5-90
5.39	Target <i>Technical Response</i> No. 27, Prioritas ke 49	5-90
5.40	Target <i>Technical Response</i> No. 28, Prioritas ke 59	5-91
5.41	Target <i>Technical Response</i> No. 29, Prioritas ke 41	5-91
5.42	Target <i>Technical Response</i> No. 30, Prioritas ke 42	5-91
5.43	Target <i>Technical Response</i> No. 31, Prioritas ke 61	5-92
5.44	Target <i>Technical Response</i> No. 32, Prioritas ke 6	5-92
5.45	Target <i>Technical Response</i> No. 33, Prioritas ke 8	5-92

5.46	Target <i>Technical Response</i> No. 34, Prioritas ke 9	5-93
5.47	Target <i>Technical Response</i> No. 35, Prioritas ke 7	5-93
5.48	Target <i>Technical Response</i> No. 36, Prioritas ke 62	5-94
5.49	Target <i>Technical Response</i> No. 37, Prioritas ke 63	5-94
5.50	Target <i>Technical Response</i> No. 38, Prioritas ke 47	5-95
5.51	Target <i>Technical Response</i> No. 39, Prioritas ke 48	5-95
5.52	Target <i>Technical Response</i> No. 40, Prioritas ke 27	5-96
5.53	Target <i>Technical Response</i> No. 41, Prioritas ke 1	5-96
5.54	Target <i>Technical Response</i> No. 42, Prioritas ke 50	5-96
5.55	Target <i>Technical Response</i> No. 43, Prioritas ke 52	5-97
5.56	Target <i>Technical Response</i> No. 44, Prioritas ke 31	5-97
5.57	Target <i>Technical Response</i> No. 45, Prioritas ke 32	5-98
5.58	Target <i>Technical Response</i> No. 46, Prioritas ke 34	5-98
5.59	Target <i>Technical Response</i> No. 47, Prioritas ke 53	5-98
5.60	Target <i>Technical Response</i> No. 48, Prioritas ke 3	5-99
5.61	Target <i>Technical Response</i> No. 49, Prioritas ke 33	5-99
5.62	Target <i>Technical Response</i> No. 50, Prioritas ke 14	5-99
5.63	Target <i>Technical Response</i> No.51, Prioritas ke 68	5-100
5.64	Target <i>Technical Response</i> No. 52, Prioritas ke 67	5-100
5.65	Target <i>Technical Response</i> No. 53, Prioritas ke 35	5-101
5.66	Target <i>Technical Response</i> No. 54, Prioritas ke 36	5-101
5.67	Target <i>Technical Response</i> No. 55, Prioritas ke 54	5-101
5.68	Target <i>Technical Response</i> No.56, Prioritas ke 12	5-102
5.69	Target <i>Technical Response</i> No. 57, Prioritas ke 57	5-102
5.70	Target <i>Technical Response</i> No. 58, Prioritas ke 58	5-102
5.71	Target <i>Technical Response</i> No. 59, Prioritas ke 64	5-103
5.72	Target <i>Technical Response</i> No. 60, Prioritas ke 65	5-103
5.73	Target <i>Technical Response</i> No. 61, Prioritas ke 43	5-103
5.74	Target <i>Technical Response</i> No. 62, Prioritas ke 44	5-104
5.75	Target <i>Technical Response</i> No. 63, Prioritas ke 11	5-104
5.76	Target <i>Technical Response</i> No. 64, Prioritas ke 60	5-104

5.77	Target <i>Technical Response</i> No. 65, Prioritas ke 52	5-105
5.78	Target <i>Technical Response</i> No. 66, Prioritas ke 2	5-105
5.79	Target <i>Technical Response</i> No.67, Prioritas ke 37	5-105
5.80	Nilai Prioritas Setiap <i>Process Characteristic</i>	5-113

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-12
2.2	Teknik Sampling	2-21
2.3	Empat Fase dalam QFD	2-36
2.4	<i>House of Quality</i>	2-37
2.5	Model Kano	2-37
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi	4-5
5.1	Bagan Ketersediaan, Kelayakan dan Jumlah Penambahan Koleksi dan Fasilitas	128
5.2	Evaluasi dan keputusan jumlah koleksi dan fasilitas	129
5.3	Informasi dan Pendataan Jumlah Koleksi dan Fasilitas	138
5.4	Layanan Pemberian/ Sumbangan	138
5.5	Kursi	139
5.6	Meja Baca	140
5.7	Meja Komputer	141
5.8	<i>Book Return Automatic Machine</i> (BRAM)	163
5.9	Penanganan dan Perawatan Buku	165

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
2	Validitas Konstruksi	L2-1
3	Kuesioner Penelitian	L3-1
4	Penggunaan Bilangan Random Untuk Penyebaran Kuesioner	L4-1
5	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	L5-1
6	Data Hasil Kuesioner untuk Tingkat Kepentingan	L6-1
6	Data Hasil Kuesioner untuk Tingkat Kepuasan	L6-4
7	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	L7-1
7	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan	L7-2
8	Gabungan <i>House of Quality</i> (HOQ) Tahap 1 dan 2	L8-1
9	<i>House of Quality</i> (HOQ) Tahap 3	L9-1
10	Form Seminar Proposal	L10-1
10	Form Seminar Isi	L10-5
10	Form Sidang	L10-9