



Penerapan Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Air Conditioner di CV. XYZ

Muhammad fahrudin ubaidillah^{1✉}, Akhmad Wasiur Rizqi², Moh Jufrianto³

Program Studi Teknik Industri/Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

Kecamatan Kebomas, Gresik, Indonesia

DOI: 10.31004/jutin.v6i4.20141

✉ Corresponding author:
[fahrudin.u@gmail.com]

Article Info

Abstrak

Kata kunci:

Kata kunci 1; QFD

Kata kunci 2; Kualitas Pelayanan

Kata kunci 3; Penerapan

Kata kunci 4;

Kata kunci 5

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang terdapat pada perusahaan servis AC perusahaan CV. XYZ, yang berada di Kecamatan dukun, dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) dengan menggunakan pengolahan data hasil kuisoner, wawancara, dan suvei, dari hasil yang di dapat bawahsannya banyak keinginan pelanggan yang belum terlaksanakan hal ini dapat di simpulkan dari hasil pengolahan data yang menunjukkan peringkat keinginan pelanggan agar perusahaan menurunkan sedikit harga yang di pasarkan agar customer tidak berpaling ke servis lainnya.

Abstract

Keywords:

Keyword 1; QFD

Keyword 2; Service Quality

Keyword 3; Application

Keyword 4;

Keyword 5

This research focuses on the quality of service available at CV company AC service companies. XYZ, which is in Dukun District, uses the QFD (Quality Function Deployment) method using data processing from questionnaires, interviews and surveys. shows the customer's desire rating for the company to lower the marketed price slightly so that customers do not change to other services.

1. INTRODUCTION

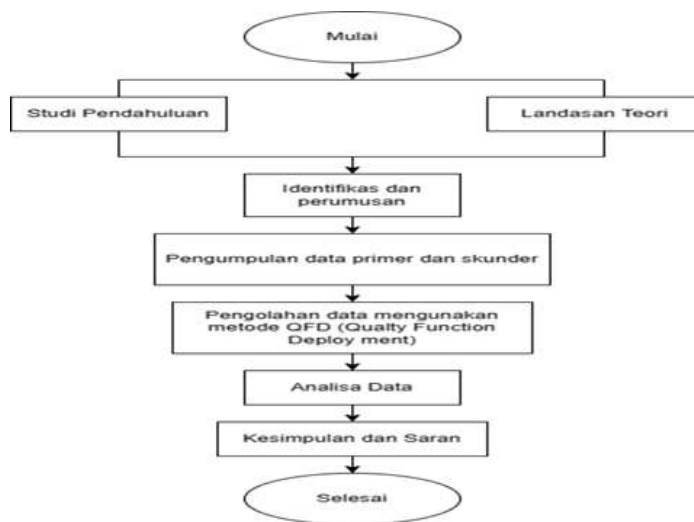
Kualitas merupakan hal yang perlu di perhatikan bagi perusahaan untuk menjadikan tolak ukur apakah produk atau jasa yang di berikan sesuai kreteria yang di inginkan pelanggan apa belum. (Therapy et al., 2018) Kepuasan sendiri adalah harapan dari perusahaan jasa agar perusahaan dapat rating yang baik dari customer. (Amalia Yunia Rahmawati, 2020) Jasa merupakan satu tindakan pekerjaan yang dilakukan tanpa terlihat mata tapi bisa dirasakan oleh banyak orang. Jasa sendiri memiliki beberapa karakteristik yang berbeda dari yang lain untuk barang yang membedakan antara lain Variability, Inconsistenci, Inseparability, dan perishability. (Wicaksono & Yuamita, 2022)

Air Conditioner atau lebih di kenal sebagai AC merupakan alat pendingin ruangan yang sudah banyak digunakan dikalangan masyarakat. Namun AC merupakan peralatan elektronik yang juga bisa rusak juga perlu melakukan servis secara teratur guna memperkecil kerusakan yang terjadi dan juga memuaskan customer atas pelayanan yang di terapkan perusahaan ini.

Mendengar masukan pihak cutomer perusahaan CV. XYZ terus meningkatkan kualitas jasa yang diberikan untuk konsumen masukan tersebut berupa wawancara kuisoner dan pusat layanan pengaduan di perusahaan, ada banyak metode yang dapat di gunakan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa atau produk salah satunya yaitu metode(Lestari et al., 2020) QFD (Quality function deployment) merupakan salah satu metode untuk merancang kualitas layanan. QFD sendiri menurut terjemahasn sebagai kebutuhan customer untuk kepentingan sebuah organisasi.(Sutiono et al., 2022)

2. METHODS

a) Flowchart



Gambar 2. flowchart penelitian

Pengertian alur dari Flowchart

1. Pendahuluan, Di dalam pendahuluan peneliti melakukan kuisoner dan melakukan wawancara kepada customer
- 2.. Landasan teori, merupakan hal yang di ataur secara sistematis dan juga harus memiliki variable yang kuat guna membuktikan keilmiahn penelitian ini, lanadsan teori dari penelitian ini kuisoner yang telah di sebarakan.
3. Identifikasi, identifikasi pada penelitian dilakukan untuk mengentahui keinginan para pelanggan agar bisa memperbaiki masalah yang terjadi pada perusahaan
4. Pengumpulan data, Data di peroleh setelah membagikan kuisoner dari 30 customer
5. Pengolahan Data, Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode QFD Quality Function Deployment
6. Kesimpulan dan Saran, Kesimpulan dan saran di berikan setelah peneliti sudah menyelesaikan analisis dan pengolahan data yang sudah di selesaikan

a) Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Data kualitatif didapatkan dari menyebarkan kuisoner melalui google form untuk pelanggan untuk mendapatkan keinginan kenginan yang di harapkan customer, peneliti juga megggunakan metode tanya jawab atau diskusi untuk mengetahui secara langsung keinginan pelanggan seperti di bawah ini

Tabel 1. Sesuai Jenis gender

NO	GENDER	JUMLAH	%
1	Laki - Laki	15	50%
2	Perempuan	15	50%
	TOTAL	30	100%

Data primer di dapatkan melalui kuisisioner yang ada pada tabel 1. Dari 30 kuisisioner yang di sebarakan 15 perempuan 15 laki laki totalnya adalah 100%

Tabel 2. Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	%
1	< 20 tahun	12	40%
2	20 - 29	10	33,33%
3	30 - 49	5	16,67%
4	> 50 tahun	3	10%
	Total	30	100%

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwasanya responden terbanyak kurang dari umur 20 tahun berjumlah 12 dengan presentase 40%, kemudian di urutan keda dari umur 20 – 29 tahun dengan responden 10 berjumlah 33,33%, urutan ke tiga 30 – 49 tahun responden 5 dengan presentase 16,33%, dan yang trakhir berumur lebih dari 50 tahun dengan responden 3 hasil presentase 10%

Tahapan Penelitian

1. Tahapan pertama pengumpulan data menggunakan cara kuisisioner wawancara bersama cutomer cv. Xyz mempunyai tujuan untuk mempelajari lebih lanjut keinginan pelanggan seperti pada tabel 3. di bawah ini;

Tabel 3. Permintaan Pelanggan

1. Pelayanan	1. Membuat Pelanggan Meras Penting 2. Tanggung jawab Terhadap respon
2. Kualitas	1. Sesuai harga 2. Mematuhi Standar
3. Tempat tunggu	1. Bersih dan tidak mengganggu pelanggan 2. Kebersihan Karyawan
4. Harga terjangkau	1. Sesuai keinginan Pelanggan 2. Diskon secara berkala
5. Proses Pembayaran	1. Mudah 2. Cepat

2. Tahap kedua penyebaran kuisisioner kepada 30 responden agar memperoleh atribut berdasarkan VOC voic of cutomer guna mendapatkan drajat kepentingan

No	Drajat Kepentingan	Skor					Jumlah Responden	Jumlah skor	Rata rata Score
		1	3	5	7	9			
1	Pelayanan			4	16	10	30	222	7,4
2	Kualitas			8	9	13	30	220	7,3
3	Tempat Parkir			4	14	12	30	226	7,5
4	Harga Terjangkau			2	16	12	30	230	7,6
5	Proses Pembayaran			1	15	14	30	236	7,8

Gambar 2. Atribut Kepentingan

3. Tahap ketiga peneliti mengidentifikasi kelebihan dari jasa servis AC pesaing

- Pelayanan Yang di berikan - Pelayanan yang diberikan dengan baik dan ramah hingga customer tertarik untuk kembali lagi
- Kualitas yang di dapat - Penampilan dari bahan yang di dapat tidak pernah mengecewakan pelanggan
- Tempat Parkir - Tempat parkir yang selalu bersih dan tertata dengan rapih membuat pelanggan merasa nyaman
- Harga Terjangkau - Harga yang sesuai dengan pelayanan yang di berikan
- Proses Pembayaran - Sudah menggunakan QRIS

3. RESULT AND DISCUSSION

	Importance Rating	Membuat pelanggan merasa Penting	Tanggung jawab terhadap respon	Sesuai Harga	Memenuhi standar	Bersih dan tidak mengganggu pelanggan	Keberhasilan Karyawan	Sesuai keinginan pelanggan	Diakori sesuai bakalah	Mudah	Cepat	Customer competitive evaluation					Goal	Short point	Improvement ratio	row wight	Action		
												1	2	3	4	5							
Customer Need																							
Pelayanan	7,4	●	●				○			●		1,5			3,5	5	●	1,25	9,5	3			
Kualitas	7,3			●	○				●			1,6		3,6	4	●	2	12	2				
Ada tempat parkir	7,5					○	●		○	●	●	1,4		5,9	5	●	1,6	12,5	1				
Harga terjangkau	7,6	○			○			●				1,3		3,4	5	●	1	7,5	5				
Proses Pembayaran	7,8		○			○				●	○	1,2		3,8	4	●	1,3	8	4				
Colom weight		89	90	66	45	46	90	68	88	157	100												

Gambar 3. HOQ (Hous Of Quality)

Dari gambar 3. Diatas dapat di ketahui dari hasil wawancara yang sudah di tetapkan oleh peneliti drajat kepentingan pelayanan 7,4. Kualitas 7,3. Ada tempat tunggu 7,5. Harga terjangkau 7,6. Ada diskon secara berkala 7,8.

Data tersebut kemudian dioalah menggunakan hous of quality dan di perolah nilai sebagai berikut membuat pelanggan merasa penting dengan nilai 89, tanggung jawab terhadap respon 90, tempat bersih dan tidak terganggu 66, memenuhi standart 45, seragam karyawan 46, Kualitas terjamin 90, sesuai keinginan pelanggan 68, Kebersihan karyawan 88, murah 157, kebaikan.

Pemilik perusahaan berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan customer guna memberikan marwah yang baik pada perusahaan, pemilik akan selalu memberikan perbaikan secara terus menerus untuk melancarkan bisnis tersebut.

Customer juga mendukung pengembangan yang dilakukan oleh CV.XYZ guna memperbaiki pelayanan di perusahaan ini dan disertai keinginan pelanggan sebagai berikut; Kualitas pelayanan, kualitas barang, tempat tunggu yang di sediakan, harga terjangkau, ada diskon secara berkala dari hal tersebut dapat kita lihat semakin besar nilai kontribusi terhadap kualitas pelayanan atau sebuah produk maka semakin tinggi kepentingan yang harus segera di laksanakan.

4. CONCLUSSIONS

Dari hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pelanggan atau customer lebih mementingkan jasa servis ac yang lebih murah untuk menghemat kebutuhan sehari hari, dan hasil analisa menggunakan metode QFD dari yang paling tinggi yaitu Murah dan mendapatkan rating senilai 157.

Saran untuk pemilik perusahaan agar memberikan diskon untuk customer yang servis secara teratur atau memberikan member untuk customer yang selalu servis rutin, guna di berikan layanan yang berbeda dari yang belum.

5. REFERENCES

- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). 濟無No Title No Title No Title. July, 1–23.
- Eka, J. N. (2018). Pengembangan Produk Keripik Pisang dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.31538/ijse.v1i1.70>
- Ginting, R., Ishak, A., Fauzi Malik, A., & Satrio, M. R. (2020). Product Development with Quality Function Deployment (QFD): A Literature Review. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1), 012022. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1003/1/012022>
- Kusuma, Y. A. (2023). Pengukuran Kualitas Pelayanan Program Metode SERQUAL-HOQ. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 8(2), 1–9.
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57. <https://doi.org/10.24853/jisi.7.1.57-63>
- Margareta, P. A., & Wahyuni, H. C. (2017). PENINGKATAN KUALITAS PELATIHAN DI TRAINING CENTRE MELALUI INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY (SERQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) Study Kasus pada PT. XYZ. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 11(3), 167. <https://doi.org/10.14710/jati.11.3.167-176>
- Maya Veby Damayanti, P. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) Pada PT. DMIP. *Convention Center Di Kota Tegal*, 6–37. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/555>
- Nugraha, I., Moektiwibowo, H., & Bhirawa, W. T. (2021). Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di PT. MAP Aktif Adiperkasa Area Bekasi. *Jurnal Teknik Industri*, 7(1), 1–17.
- Stephanie, M., Wahyuning, S. W., & Destrianty, A. (2014). Evaluasi Performansi Pegawai Itenas Berdasarkan Kemampuan Kognitif dan. *Jurnal Teknik Industri Itenas*, 02(02), 180–188. <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/420/585%0Ahttps://isiem.net/wp->

content/uploads/2016/10/9th_ISIEM_2016_paper_13_er_proceeding.pdf

- Sutiono, I. F., Widiyaningrum, D., & Andesta, D. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Pagar Di Ud. Moeljaya Dengan Metode Fmea (Failure Mode and Effect Analysis). *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 17(2), 13–24. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v17i2.302>
- Teknik, F., Surabaya, U. N., Mesin, J. T., Teknik, F., Surabaya, U. N., & Deployment, Q. F. (2017). The main focus of QFD is to engage customers in the product development process as early as possible . The purpose of QFD themselves as much as possible not only meet customer expectations , but also to go beyond customer expectations as a way to compete. *JPTM*, 06, 94–104.
- Therapy, C., Gordon, V., Meditation, C., VanRullen, R., Myers, N. E., Stokes, M. G., Nobre, A. C., Helfrich, R. F., Fiebelkorn, I. C., Szczepanski, S. M., Lin, J. J., Parvizi, J., Knight, R. T., Kastner, S., Wyart, V., Myers, N. E., Summerfield, C., Wan-ye-he, L. I., Yue-de, C. H. U., ... No, S. (2018). No Title. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sph&AN=119374333&site=ehost-live&scope=site%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.07.032%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.tics.2017.03.010%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.08.006>
- Wicaksono, A., & Yuamita, F. (2022). Pengendalian Kualitas Produksi Sarden Menggunakan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) Dan Fault Tree Analysis (FTA) Untuk Meminimalkan Cacat Kaleng Di PT XYZ. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 145–154. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i3.44>