



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**



Implementasi Quality Function Deployment (QFD)



TIM PENYUSUN:
PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM.
MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

**TOPIK UTAMA
HARI INI**

Pokok Bahasan

1. Teknik Quality Function Deployment
2. Langkah-langkah Quality Function Deployment



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Langkah-langkah QFD

1. Tentukan WHATs dan HOWs
2. Lakukan Survey Kepuasan Pelanggan
3. Lakukan Wawancara Prioritas Perusahaan
4. Buat Relationship matrix
5. Buat Co-relationship matrix
6. Tentukan Goal dari WHATs
7. Hitung Improvement Ratio
8. Tentukan Sales Point Perusahaan
9. Hitung Raw Weight dan Normalized Raw Weight
10. Hitung Contribution Value dan Normalized Contribution Value
11. Tentukan Target Perbaikan
12. Buat Matrix HOQ



Langkah 9: Hitung Raw Weight dan Normalized Raw Weight

- Hitunglah Raw Weight dan Normalized Raw Weight dengan rumus:

Raw weight = tingkat kepentingan pelanggan x improvement ratio x sales point

$$\text{Normalized raw weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw weight}}$$

Langkah-langkah QFD

Langkah 9: Hitung Raw Weight dan Normalized Raw Weight

- Contoh:

| Urutan kepentingan | WHATs | Improvement ratio | Sales points | Raw Weight |
|-----------------------|---|----------------------|--------------|------------|
| 5 | Peralatan yang berfungsi dengan baik | 1,069 | 1,5 | 8,018 |
| 4 | Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik | 1,056 | 1,5 | 6,336 |
| 2 | Pelayanan di konter ekspedisi cepat | 1,061 | 1,5 | 3,183 |
| 1 | Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan | 1,059 | 1,5 | 1,589 |
| 3 | Petugas memahami keluhan pelanggan | 1,125 | 1,5 | 5,063 |

Langkah 9: Hitung Raw Weight dan Normalized Raw Weight

- Contoh:

| WHATs | Raw Weight | Normalized Raw Weight |
|---|------------|-----------------------|
| Peralatan yang berfungsi dengan baik | 8,018 | 0,331 |
| Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik | 6,336 | 0,262 |
| Pelayanan di konter ekspedisi cepat | 3,183 | 0,132 |
| Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan | 1,589 | 0,067 |
| Petugas memahami keluhan pelanggan | 5,063 | 0,209 |
| | 24,189 | |

Langkah 10: Hitung Contribution Value dan Normalized Contribution Value

- Contribution value adalah nilai kontribusi dari masing-masing atribut HOW dalam penciptaan kualitas produk yang diinginkan
- Menghitung Contribution Value dari masing-masing HOWs dengan rumus:

$$\text{Contribution} = \sum (\text{normalized raw weight} \times \text{numeric value})$$

dimana numeric value adalah nilai numerik dari masing-masing HOWs terhadap WHATs-nya

$$\text{Normalized contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\text{Total contribution}}$$

Langkah-langkah QFD

Langkah 10: Hitung Contribution Value dan Normalized Contribution Value

- Contoh:

| HOWs \ WHATs | HOWs | Pengecekan peralatan setiap hari | Pelatihan karyawan | SOP mengenai rerata waktu layanan konter | Terdapat garansi paket yang diantar |
|---|------|----------------------------------|--------------------|--|-------------------------------------|
| Peralatan yang berfungsi dengan baik | | 9 | 1 | | |
| Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik | | | 9 | | |
| Pelayanan di konter ekspedisi cepat | | 1 | 9 | 9 | |
| Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan | | | 3 | | 9 |
| Petugas memahami keluhan pelanggan | | | 9 | | 1 |

Normalized Raw Weight

0,331

0,262

0,132

0,067

0.209

| | | | | | |
|-------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|
| Contribution | 11,615 | 3,111 | 5.959 | 1,148 | 1.397 |
| Normalized Contribution | | 0,267 | 0,513 | 0,099 | 0,121 |



MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Langkah 11: Tentukan Target Perbaikan

- Target perbaikan dan pengembangan produk diperoleh dari analisis peneliti terhadap Prioritas dan kinerja kualitas Perusahaan.
- Nilai Target ini ditentukan oleh perusahaan dan akan dijadikan acuan untuk melakukan pengembangan produk/jasa pada periode produksi selanjutnya.

Langkah 11: Tentukan Target Perbaikan

- Nilai targetnya adalah:

| Nilai | Keterangan |
|-------|---------------------------------------|
| 1 | Sangat tidak perlu adanya perubahan |
| 2 | Tidak perlu adanya perubahan |
| 3 | Perlu adanya perubahan |
| 4 | Harus dilakukan perubahan |
| 5 | Buat produk lebih unggul dari pesaing |

Sumber : Foster, S.Thomas. 2004. *Managing Quality: An Integrative Approach*. Second Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Langkah 11: Tentukan Target Perbaikan

- Contoh:

| HOWs \ WHATs | Pengecekan peralatan setiap hari | Pelatihan karyawan | SOP mengenai rerata waktu layanan konter | Terdapat garansi paket yang diantar |
|---|----------------------------------|--------------------|--|-------------------------------------|
| Peralatan yang berfungsi dengan baik | 9 | 1 | | |
| Petugas mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik | | 9 | | |
| Pelayanan di konter ekspedisi cepat | 1 | 9 | 9 | |
| Paket yang diantar aman dan tanpa kerusakan | | 3 | | 9 |
| Petugas memahami keluhan pelanggan | | 9 | | 1 |

Prioritas diperoleh dari tingkat kepentingan respon teknis perusahaan (wawancara). Target adalah hasil dari pemikiran perusahaan. Misalnya: 'Pelatihan karyawan' memiliki kontribusi terbesar pada pemenuhan kualitas jasa, maka perlu ada perbaikan pada respon teknis ini meskipun prioritas pengembangan berada di urutan ke 3

Normalized Contribution

0,267 0,513 0,099 0,121

Target

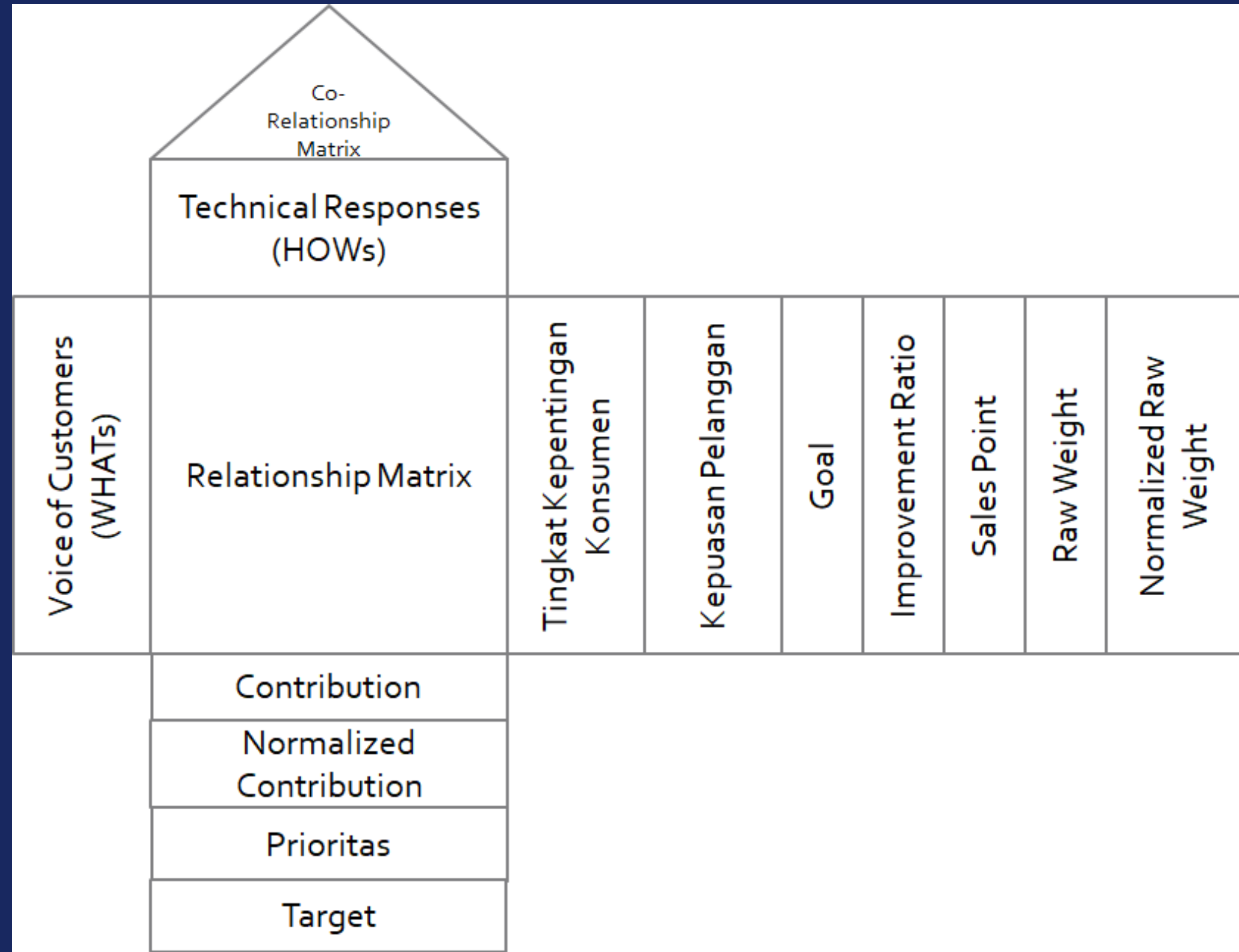
3 3 1 2

Prioritas

4 3 2 1

Langkah-langkah QFD

Langkah 12: Buat Matrix HOQ



”

**Passion + Production
= Performance**

– ROBIN SHARMA



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE**
UNIVERSITAS AIRLANGGA

TERIMA KASIH

Tim Penyusun:



**PHIMA RUTHIA
DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



MOH. DARUS SALAM, S.E., MBA.

Dosen D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



**MASSIVE OPEN
ONLINE COURSE
UNIVERSITAS AIRLANGGA**