

# Penerapan quality function deployment pada perbaikan mutu komponen hub rear di PT ISI

Oktavianus Riza G., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20240768&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan dan akibatnya persainganpun semakin tajam. Perusahaan yang dahulu bersaing hanya pada tingkat lokal, regional, atau nasional harus bersaing dengan perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Persaingan yang semakin keras membuat pelanggan memiliki banyak alternatif dalam membeli produk yang ditawarkan oleh produsen.

Sebagai pengguna akhir pelanggan memiliki kebutuhan yang beragam. Di lain pihak produsen memiliki keterbatasan dalam memenuhi seluruh keinginan pelanggannya. Karena keterbatasan ini maka seluruh departemen terkait yang ada harus dilibatkan agar dapat memenuhi keinginan pelanggannya Hal ini sesuai dengan konsep Total Quality Management (TQM) yang menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui perbaikan terus-menerus serta menyeluruh di mana melibatkan seluruh sumber daya yang ada di perusahaan.

Salah satu alat bantu TQM untuk melibatkan keselarasan terbaik antara keinginan pelanggan dengan kemampuan yang ada pada produsen dikenal dengan nama Quality Function Deployment (QFD). Penerapan konsep ini terutama sekali ditujukan pada proses perancangan produk baru di mana diharapkan produk akhir yang nantinya terbentuk lebih terjamin kesesuaiannya dengan kehendak pelanggan.

Pada konsep ini dapat pula diterapkan pada produk yang telah diproduksi yaitu untuk upaya perbaikan mutu produk melalui penjabaran kembali keinginan pelanggan atas produk tersebut. Dengan demikian bagian dari produk yang belum sesuai dengan keinginan pelanggan atau belum memenuhi harapan pelanggan dapat disempurnakan oleh produsen sesuai bentuk perbaikan yang mereka inginkan.

Dalam skripsi ini penulis mencoba menerapkan manfaat QFD pada produk yang telah dibuat. Produk tersebut adalah komponen Hub Rear yang dibuat oleh PT. ISI di mana seringkali terjadi atau ditemukan adanya kerusakan pada produk tersebut.

Diharapkan dengan penggunaan konsep QFD ini, maka upaya perbaikan yang dilakukan oleh produsen terhadap mutu dari produk tersebut akan akan menghasilkan bentuk perbaikan yang lebih efisien, jelas, terarah, serta tetap terfokus pada kepentingan pelanggan.