

Penggunaan quality function deployment (QFD) di PT. Praweda Ciptakarsa Informatika dengan kasus sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) Departemen Agama

Syaiful Rachman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248107&lokasi=lokal>

Abstrak

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu alat dari Total Quality Management (TQM) untuk mengetahui kepuasan konsumen dan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan keinginan konsumen tersebut. Pada penyusunan skripsi ini, penulis memilih perusahaan yang bergerak di jasa layanan Sistem Informasi yaitu PT Praweda Ciptakarsa Informatika, yang dilatarbelakangi oleh kemajuan dunia informatik yang berkembang begitu cepat terutama mulai dekade 1990-an. Sehingga perlu dirasakan sentuhan Sistem Kualitas yang baik untuk meningkatkan layanan dan kepuasan kepada konsumen. Adapun konsumen yang menjadi objek penelitian adalah Departemen Agama Pusat yang mengelola Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang merupakan salah satu produk dari Perusahaan. Sebelum dilakukan pengambilan data dan survey, penulis melakukan studi pendahuluan mengenai SISKOHAT terlebih dahulu, untuk lebih memudahkan dalam melakukan pengambilan dan pengolahan data. Kemudian dilakukan wawancara dengan pihak Perusahaan untuk mendapatkan data technical requirement beserta target value-nya masing-masing dalam pembuatan dan jasa layanan SISKOHAT. Sesudah itu diadakan pertemuan dengan manager operasional yang mengelola SISKOHAT di Departemen Agama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Sesudah data dan kedua belah pihak didapatkan, maka dibuatlah House of Quality yang mempertemukan keinginan konsumen dan technical requirement dalam suatu matriks. Dengan melakukan perhitungan data tingkat kepuasan konsumen, didapatkanlah kesimpulan mengenai prioritas perbaikan mengenai kebutuhan Departemen Agama yang harus diantisipasi dan ditangani baik oleh pihak Perusahaan. Kemudian dilakukan analisa perbaikan technical requirement untuk menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen sesuai dengan skala prioritas. Hasilnya didapatkan beberapa technical requirement yang harus mengalami perbaikan. Technical requirement yang mengalami perbaikan ini dievaluasi kembali nilai target value-nya apakah sudah memenuhi atau tidak. dan bila sudah memenuhi maka sebaiknya Perusahaan disarankan untuk meningkatkan target value yang dibuat untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen Atau dengan penambahan technical requirement.