

**ANALISIS PENGEMBANGAN STUDIO MUSIK
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION*
*DEPLOYMENT***

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Jaminter Sigalingging

140410047

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 8 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,

Jaminter Sigalingging

140410047

**ANALISIS PENGEMBANGAN STUDIO MUSIK
MENGUNAKAN METODE QFD**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Jaminter Sigalingging

140410047

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Batam, 15 Februari 2019

Nofriani Fajrah, S.T., M.T

Pembimbing

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah keuntungan King Musik Studio relatif sangat rendah (Februari 2018: Rp. 562.950, Maret 2018: Rp. 2.230.400, dan April 2018: Rp. 2.186.250) Itu terjadi karena manajemen king musik studio tidak tahu keluhan pelanggan yang paling signifikan yang membuat pelanggan enggan untuk kembali dan lebih memilih untuk menemukan studio musik baru. Untuk mengatasi masalah ini, pemikiran dan tindakan inovatif diperlukan untuk mengembangkan king musik studio. Dalam penelitian ini, metode *Quality function deployment* (QFD) digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh manajemen king musik studio untuk memenangkan persaingan bersama dengan pesaing. Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Manajemen king music studio direkomendasikan untuk membuat beberapa perbaikan berdasarkan prioritas: meningkatkan spesifikasi alat musik, melengkapi alat musik, memperluas ruang studio, pelatihan *customer service*, perawatan alat musik, mengendalikan temperatur ruangan, menambah *exhaust fan*, menyediakan ruang tunggu, menetapkan standar layanan, menyediakan *customer service*, membuat grup media sosial, mengatur ruang studio juga, membuat ventilasi, menyediakan air minum, dan menyediakan makanan ringan.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment*, King Musik Studio

ABSTRACT

The background of this research was the profits of King Musik Studio are relatively very low (February 2018: Rp. 562,950, March 2018: Rp. 2,230,400, and April 2018: Rp. 2,186,250). It happened due to the management of king musik studio did not know the most significant customer complaints which makes customers being reluctant to come back and preferring to find a new musik studio. In order to overcome this problem, innovative thinking and actions are needed to develop King Musik Studio. In this study, the quality function deployment method (QFD) was used to identify the priority of improvements that can be made by the management of king musik studio in order to win the competition along with competitor. The conclusions of this study are: The management of king musik studio is recommended to make several improvements based on priorities: Improving musikal instrument specifications, completing musikal instruments, widening studio space, *customer service* training, maintaining musikal instruments, controlling temperature rooms, adding exhaust fans, providing waiting rooms, setting service standards, providing Call Centers, creating social media groups, arranging studio spaces as well, making ventilation, providing drinking water, and providing snacks.

Keywords: Quality Function Deployment, King Musik Studio

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang maha esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam;
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Segenap Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Ayah, Ibu dan kakak-kakak saya yang selalu mendo'akan agar diberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini;
7. Manajemen king musik studio yang telah memberikan izin dilakukannya penelitian ini;
8. Teman-teman Program studi Teknik Industri yang senantiasa saling memberikan dukungan dan membagikan semangat agar dapat menyelesaikan studi tepat waktu;
9. Serta pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini.

Batam, 26 Januari 2019

Jaminter Sigalingging

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
2.1 Seni Musik.....	6
2.2 Studio Musik.....	6
2.3 <i>Quality Function Deployment</i>	7
2.3.1 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	9
2.3.2 Tahap-tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	10
2.3.3 <i>Matrix House of Quality</i>	11
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Operasional Variabel.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	
3.4 Pengumpulan Data.....	21
3.5 Metode Analisis Data.....	22
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Pengumpulan Data.....	24
4.2 Spesifikasi Teknis.....	37
4.3 Matriks Hubungan	38
4.3.1 Hubungan Spesifikasi Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan	38
4.3.2 Hubungan Antar Spesifikasi Teknis	39
4.4 Matriks Pesaing	40
4.5 <i>Absolute Importance</i> (Kepentingan Absolut)	43
4.6 Analisis Data.....	48
4.6.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	48
4.6.2 Analisis Tingkat Kepentingan	48
4.6.3 Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan King Musik Studio dan Kepentingan Pelanggan.....	49
4.6.4 Analisis Hubungan Spesifikasi Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan	50
4.6.5 Analisis Hubungan Antar Spesifikasi Teknis	54
4.6.6 Analisis Matriks Pesaing	56
BAB V ESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Pembukuan King Musik Studio.....	3
Gambar 2. 1 House of Quality	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	18

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	30
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4. 3 Spesifikasi Teknis	38
Tabel 4. 4 Perbandingan King Musik Studio dengan Pesaing	41
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Perhitungan AI dan Prioritas Perbaikan	46

BAB I

PENDAHULUAN

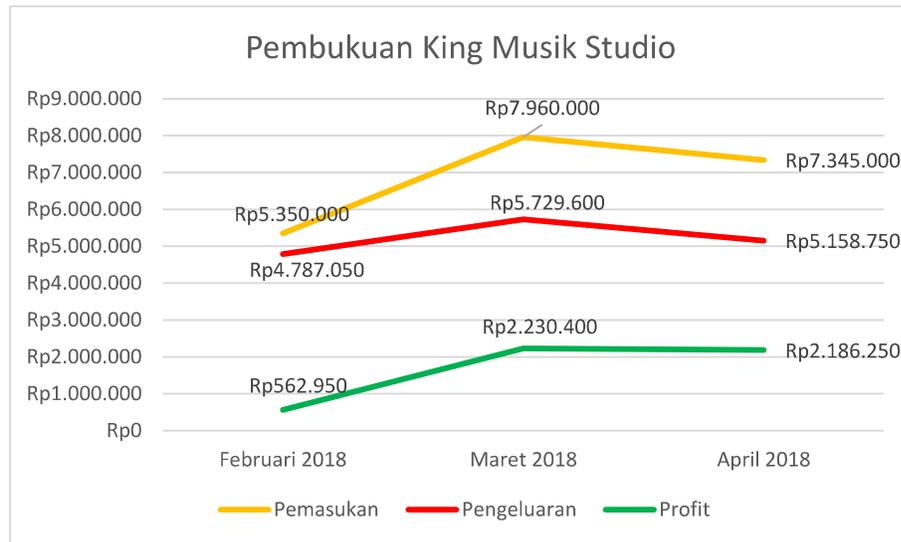
1.1 Latar Belakang

Ketatnya persaingan industri memacu perusahaan jasa untuk dapat memiliki keunggulan kompetitif yaitu: kualitas (*quality*), harga (*cost*) dan fleksibilitas (*flexibility*) (Agrawal dan Khare, 2012: 47). Seiring dengan perusahaan memenuhi kebutuhan jasa para pelanggannya, perusahaan tersebut akan berusaha untuk memiliki keunggulan diatas para pesaingnya. Mereka dapat mencapai keunggulan ini dengan memberikan jasa pada harga yang lebih rendah, kualitas yang lebih tinggi, dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus dari segmen pasar tertentu (Yulianto & Fitrianti, 2008).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990: 602) Musik adalah ilmu atau seni menyusun nada atau suara diutarakan, kombinasi dan hubungan temporal untuk menghasilkan komposisi (suara) yang mempunyai keseimbangan dan kesatuan, nada atau suara yang disusun sedemikian rupa sehingga mengandung irama, lagu dan keharmonisan (terutama yang dapat menghasilkan bunyi-bunyi itu). Sedangkan menurut (Widyatama, 2012: 2) Perkembangan musik di indonesia bisa dibilang sangat membanggakan, apalagi ditambah dengan kreatifitas anak-anak *band* yang tidak melupakan budaya musik tradisional contohnya seperti bondan prakoso yang memasukkan keroncong dari budaya jawa, selain keroncong ada juga aliran musik lainnya seperti Blues, Keroncong, Jazz, Rock, Country, Dangdut, Reggae dan lain sebagainya.

Studio musik adalah ruangan atau sekelompok ruangan yang digunakan untuk berlatih musik . Sebagian besar studio musik memiliki alat-alat musik yang lengkap seperti gitar, drum, keyboard, bass amplifier, mixer, mikrofon dan lain sebagainya. Biasanya, kebanyakan orang menggunakan studio musik untuk sarana latihan dan sebagian yang lainnya menggunakan studio musik untuk sarana rekaman. Dalam memilih studio musik , pelanggan akan lebih memilih studio musik yang memiliki alat-alat yang lengkap, kualitas alat yang bagus serta ruangan yang nyaman. Maka dari itu, studio musik yang tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut akan banyak kehilangan pelanggannya (Agatha dan Susanto, 2017: 43-44).

King musik studio bergerak dibidang jasa rental alat-alat musik yang berlokasi di komplek Mall TOP 100 Batu Aji. Manajemen king musik studio harus bekerja keras untuk menarik hati pelanggannya dikarenakan cukup banyak pesaing di kawasan batam seperti Studio Musik Blasting, Studio Musik Technos, Studio Musik Classic, Studio Musik Gevin, Studio Musik Ram, Studio Musik Lion, Studio Musik Amira, dan Studio Musik Pesona. Pada periode Februari sampai dengan April 2018, perkembangan king musik studio kurang memuaskan dikarenakan keuntungan yang didapatkan setiap bulannya sangat rendah seperti dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Gambar 1. 1 Pembukuan King Musik Studio

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa keuntungan yang didapatkan king musik studio relatif kecil yaitu pada bulan Februari sebesar Rp.562.950, Maret 2018 sebesar Rp.2.230.400, dan April 2018 sebesar Rp.2.186.250. Hal tersebut dikarenakan manajemen king musik studio belum mengetahui keluhan pelanggan yang mengakibatkan pelanggan enggan untuk datang kembali dan lebih memilih untuk mencari studio musik yang baru. Untuk dapat mengatasi hal tersebut maka sangat dibutuhkan pemikiran dan tindakan yang inovatif guna mengembangkan king musik studio.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu: Manajemen king musik studio belum mengetahui dengan keluhan pelanggan yang mengakibatkan pelanggan enggan untuk datang kembali.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas maka rumusan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Pelayanan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan oleh king musik studio dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan oleh king musik studio dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus, maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak memperhitungkan biaya yang harus dikeluarkan untuk pengembangan king musik studio;
2. Hasil dari penelitian ini dibatasi sampai pada pemberian masukan atau saran perbaikan kepada manajemen king musik studio;
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD);
4. Analisis pesaing dilakukan dengan metode observasi yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan manajemen king musik studio.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan tentang pemanfaatan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha pengembangan jasa.

1.6.2 Manfaat Praktis

Membantu manajemen king musik studio untuk mengembangkan usahanya yaitu dengan cara mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Seni Musik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990: 602) Musik adalah ilmu atau seni menyusun nada atau suara diutarakan, kombinasi dan hubungan temporal untuk menghasilkan komposisi (suara) yang mempunyai keseimbangan dan kesatuan, nada atau suara yang disusun sedemikian rupa sehingga mengandung irama, lagu dan keharmonisan (terutama yang dapat menghasilkan bunyi-bunyi itu). Menurut (Widyatama, 2012: 2) Perkembangan musik di Indonesia bisa dibilang sangat membanggakan, apalagi ditambah akan kreatifitas anak-anak band yang tidak melupakan budaya musik tradisional contohnya seperti bondan prakoso yang memasukkan keroncong dari budaya Jawa, selain keroncong ada juga aliran musik lainnya seperti Blues, Keroncong, Jazz, Rock, Country, Dangdut, Reggae dan lain sebagainya.

2.2 Studio Musik

Studio musik adalah ruangan atau sekelompok ruangan yang digunakan untuk berlatih musik. Sebagian besar studio musik memiliki alat-alat musik yang lengkap seperti *guitar, drum, keyboard, bass amplifier, mixer*, mikrofon dan lain sebagainya. Biasanya, kebanyakan orang menggunakan studio musik untuk sarana latihan dan sebagian yang lainnya menggunakan studio musik untuk sarana rekaman. Dalam memilih studio musik, pelanggan akan lebih memilih studio

musik yang memiliki alat-alat yang lengkap, kualitas alat yang bagus serta ruangan yang nyaman, serta pelayanan yang baik. Maka dari itu, studio musik yang tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut akan banyak kehilangan pelangganya (Agatha dan Susanto, 2017: 43-44).

2.3 *Quality Function Deployment*

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Suhendar & Suroto, 2014: 374-376). Sedangkan menurut (Adieba & Dwiyanto, 2016: 3-4), *Quality Function Deployment* adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa dengan memahami kebutuhan konsumen, lalu menghubungkannya dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa di tiap tahap pembuatan barang atau jasa yang dihasilkan. QFD didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, di mana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak. Ia mencakup juga pemantauan dan pengendalian yang tepat dari proses manufacturing menuju sasaran.

Bangsa Jepang mengembangkan suatu pendekatan yang disebut pemberdayaan fungsi kualitas (*Quality Function Deployment-QFD*) untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan. Istilah ini merupakan terjemahan dari karakter kanji yang digunakan untuk menggambarkan proses tersebut, mungkin terdengar membingungkan. QFD ini di temukan oleh Yoji Akao pada tahun 1966. QFD merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk menghubungkan perusahaan atau lembaga dengan konsumen. Melalui QFD, setiap keputusan dibuat untuk memenuhi kebutuhan yang diekspresikan oleh pelanggan. Pendekatan ini menggunakan sejenis diagram matriks untuk mempresentasikan data dan informasi. QFD dimulai pada tahun 1972 di lokasi anjungan kapal Mitsubishi di Kobe. Toyota kemudian mulai membangun konsep ini tidak lama kemudian, dan telah menggunakannya sejak 1977 dengan hasil yang amat mengagumkan. Xerox dan Ford memulai penggunaan QFD pada tahun 1986 (pada waktu itu, lebih dari 50 persen perusahaan Jepang telah menggunakan pendekatan ini). Kini QFD berhasil digunakan oleh banyak perusahaan seperti General Motors, Ford, Mazda, Motorola, Xerox, Kodak IBM, Procter & Gamble, Hewlett Packard, dan AT&T. Dua organisasi, American Supplier Institute, Inc., organisasi nirlaba, dan GOAL/QPC, perusahaan konsultan di Massachusetts telah mempublikasikan dan mengembangkan konsep ini di Amerika Serikat. (Evans & Linsay, 2014: 207-211)

Dengan QFD, operasional perusahaan didorong oleh suara pelanggan dan bukan oleh perintah manajemen ataupun opini/keinginan dari para ahli. Penggunaan QFD berfokus pada penyebab-penyebab utama kepuasan serta ketidakpuasan pelanggan, sehingga menjadikannya alat yang berguna untuk analisis kompetitif kualitas produk oleh manajemen. (Evans & Linsay, 2014: 218)

2.3.1 Manfaat *Quality Function Deployment*

Ada 3 manfaat utama yang diperoleh perusahaan bila menggunakan metode QFD, yaitu (Wicaksono, 2013: 27-28):

1. Mengurangi Biaya: Hal ini dapat terjadi karena produk yang dihasilkan benar- benar sesuai dengan kebutuhan konsumen dan harapan konsumen sehingga tidak ada pengulangan pekerjaan dan pembuangan bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh konsumen. Pengurangan biaya dapat dicapai dengan pengurangan biaya pembelian bahan baku, biaya overhead atau pengurangan upah dan penyederhanaan proses produksi.
2. Meningkatkan Pendapatan: Dengan pengurangan biaya, untuk hasil yang kita terima akan lebih meningkat. Dengan QFD produk atau jasa yang dihasilkan akan lebih dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Mengurangi Waktu Produksi: QFD akan membuat tim pengembangan produk atau jasa untuk memfokuskan pada program pengembangan kebutuhan dan harapan konsumen.

Manfaat lain yang diperoleh dari penerapan QFD ini juga meliputi:

1. Fokus pada pelanggan (*Customer focused*) yaitu mendapatkan input dan umpan balik dari pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini penting, karena performansi suatu organisasi tidak bisa lepas dari pelanggan.
2. Efisien waktu (*Time Efficient*), dengan menerapkan QFD maka program pengembangan akan memfokuskan pada harapan dan kebutuhan pelanggan.

3. Orientasi kerjasama (*Cooperations Oriented*), QFD menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kelompok. Semua keputusan didasarkan pada konsensus dan keterlibatan semua orang dalam diskusi dan pengambilan keputusan.
4. Orientasi pada dokumentasi (*Documentation Oriented*), QFD menggunakan data dan dokumentasi yang berisi proses mendapatkan seluruh kebutuhan dan harapan pelanggan. Data dan dokumentasi ini digunakan sebagai informasi mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan yang selalu diperbaiki dari waktu ke waktu.

2.3.2 Tahap-tahap Implementasi *Quality Function Deployment*

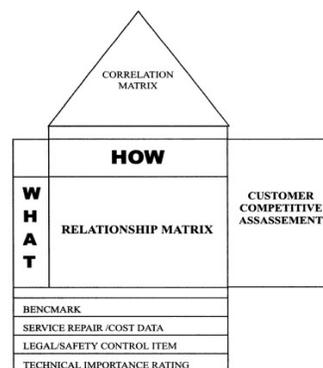
Tahapan implementasi *Quality Function Deployment* adalah sebagai berikut (Alfredo Tutuhatunewa, 2010):

1. Mengidentifikasi kemauan pelanggan. Dalam hal ini, pelanggan atau konsumen ditanya mengenai sifat yang diinginkan dari suatu produk.
2. Mempelajari ketentuan teknis dalam menghasilkan barang atau jasa. Hal ini didasarkan data yang tersedia. Aktivitas dan sarana yang digunakan dalam menghasilkan barang atau jasa, dalam rangka menentukan mutu pemenuhan kebutuhan pelanggan.
3. Hubungan antara keinginan pelanggan dengan ketentuan teknis. Hubungan ini dapat berpengaruh kuat, sedang atau lemah. Setiap aspek dari konsumen diberi bobot, untuk membedakan pengaruhnya terhadap mutu produk.

4. Perbandingan kinerja pelayanan. Tahap ini membandingkan kinerja perusahaan dengan pesaing.
5. Evaluasi pelanggan untuk membandingkan pendapat pelanggan tentang mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan dengan produk pesaing. Menggunakan Skala Likert dengan pendekatan distribusi Z, kemudian dibuat rasio antara target dengan mutu setiap kategori.
6. *Trade off* untuk memberikan penilaian pengaruh antar aktivitas atau sarana yang satu dengan lainnya.

2.3.3 Matrix *House of Quality*

Matrix House of Quality (HoQ) atau rumah mutu adalah bentuk yang paling dikenal dari representasi QFD. Matriks ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu bagian horizontal dari matriks berisi informasi yang berhubungan dengan konsumen dan disebut dengan *customer table*, bagian vertikal dan matriks berisi informasi teknis sebagai respon bagi input konsumen dan disebut dengan *technical table*. Dua aspek utama matriks rumah kualitas dapat dilihat pada gambar 2.1. (Setyabudhi et al., 2017)



Gambar 2. 1 *House of Quality*

HoQ digunakan oleh tim di berbagai bidang untuk menerjemahkan persyaratan konsumen (*customer requirement*), hasil riset pasar dan *benchmarking data* kedalam sejumlah target teknis prioritas. Jenis matriks HoQ bentuknya bermacam-macam. Bentuk umum dan matriks ini terdiri dari enam komponen utama, yaitu (Setyabudhi et al., 2017):

1. Voice of Customer “WHATs”, daftar persyaratan terstruktur yang berasal dari persyaratan konsumen.
2. Voice of Organization “HOWs”, daftar karakteristik produk terstruktur yang relevan dengan persyaratan konsumen dan terukur.
3. Relationship Matrix, matriks ini menggambarkan persepsi tim QFD mengenai keterkaitan antara *technical* dan *customer requirement*. Skala yang cocok diterapkan dan digambarkan dengan menggunakan simbol berikut:
 - = nilai 9 melambangkan hubungan kuat
 - = nilai 3 melambangkan hubungan sedang
 - △ = nilai 1 melambangkan hubungan lemah
4. *Planning Matrix* “WHYs”, menggambarkan persepsi konsumen yang diamati dalam survei pasar, termasuk di dalamnya kepentingan relatif dari persyaratan konsumen, perusahaan, kinerja perusahaan dan pesaing dalam memenuhi persyaratan tersebut.
5. *Technical Corelation* “ROOF matrix”, digunakan untuk mengidentifikasi, dimana *technical requirement* saling mendukung

atau saling mengganggu satu dengan lainnya di dalam desain produk.

Matriks ini dapat menyetengahkan kesempatan untuk inovasi.

6. *Competitive Analysis “Technical priorities, benchmarks and targets”*, digunakan untuk mencatat prioritas yang ada pada matriks *technical requirement*, mengukur kinerja teknik yang diperoleh oleh produk pesaing dan tingkat kesulitan yang timbul dalam mengembangkan *requirement*. *Output* akhir dan matriks adalah nilai target untuk setiap *technical requirement*.

Adapun langkah yang harus dilakukan dalam mengaplikasikan QFD adalah sebagai berikut (Evans & Linsay, 2014):

1. Mendengarkan suara konsumen (atribut) untuk menentukan harapan pelanggan.
 - a. Penentuan konsumen ahli dengan judgment sampling
 - b. Wawancara dengan konsumen ahli
2. Membuat karakteristik proses yang ada dalam perusahaan.
3. Menentukan hubungan karakteristik antara atribut dengan karakteristik proses dengan nilai yang sudah ditetapkan.
4. Menentukan kepuasan konsumen dan juga perbandingan kinerja perusahaan. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, dimana untuk setiap pertanyaan diberikan pilihan jawaban dalam bentuk skala likert yang bersifat ordinal. Skor butir pernyataan pada skala ordinal tidaklah tepat dilakukan penjumlahan dari sejumlah skor, tetapi penjumlahan skor dapat dilakukan bila skor pernyataan merupakan skala

interval atau skala rasio. Untuk memperoleh skor butir pernyataan yang sifatnya interval diperlukan transformasi data dengan pendekatan distribusi Z.

5. Menentukan trade off atau keterkaitan antara karakteristik proses yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini dapat dinyatakan dengan hubungan kuat positif (++) apabila salah satu karakteristik proses naik maka akan berdampak kuat pada kenaikan proses yang berkaitan tersebut. Hubungan kuat (+) pengaruhnya akan sama dengan hubungan kuat positif hanya saja dampak yang dihasilkan tidak sekuat hubungan kuat positif. Hubungan negatif (-) apabila hubungan berjalan tidak searah, hal ini terjadi bila suatu karakteristik mengalami penurunan tetapi karakteristik yang lainnya akan mengalami kenaikan. Hubungan kuat negatif (--) apabila dampak yang dihasilkan lebih kuat dari hubungan negatif.
6. Menentukan tingkat kepentingan kebutuhan teknis

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahman dan Heri Supomo dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) menghasilkan kesimpulan antara lain: a. Analisis gap tentang persepsi dan harapan pelanggan terhadap atribut kepuasan pelanggan reparasi PT. X: Pelayanan/Service Galangan sebesar -0,91, Biaya/Harga Reparasi sebesar -1,05, Kesesuaian dengan Repair List sebesar -1,05, Ketepatan Jadwal sebesar -1,96, dan Kesesuaian dengan biro klasifikasi sebesar -

1,58; b. Nilai rata-rata selisih dari tiap atribut adalah sebesar 1,31 untuk tingkat kepuasan pelanggan yang berarti persepsi pelanggan belum mencapai pada harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan pada pekerjaan reparasi kapal PT. X belum puas dengan pekerjaan reparasi kapal; c. Berdasarkan matrik HOQ yang telah dibuat didapatkan ranking prioritas pada pekerjaan reparasi kapal untuk memenuhi atribut kepuasan pelanggan sebagai berikut: Peralatan kapal dengan prioritas rata-rata sebesar 98,5, Permesinan dengan prioritas rata-rata sebesar 77,84, Sistem kapal dengan prioritas rata-rata sebesar 74,7, Pengedokan dengan prioritas rata-rata sebesar 62,74, Konstruksi badan kapal dengan prioritas rata-rata sebesar 56,2, dan Pelayanan umum dengan prioritas rata-rata sebesar 33,32.

Penelitian yang dilakukan oleh Okky Rizkia Yustian dengan judul Analisis Pengembangan Produk Berbasis *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi kasus pada produk susu PT MSA) menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: a. Pengembangan produk susu murni kemasan agar sesuai dengan keinginan konsumen dilakukan dengan mengikuti urutan prioritas prosedur kualitas hasil analisis QFD. Urutan prioritas sepuluh prosedur kualitas dari lima belas atribut tersebut adalah volume, pengenalan produk, penjualan langsung, harga, cara pembayaran, kandungan gizi, informasi kadaluarsa, diskon khusus, distribusi dan variasi rasa. Sedangkan untuk produk yoghurt yaitu kandungan gizi, harga, lokasi penjualan, variasi rasa, penjualan langsung, area pemasaran, pengenalan produk, volume, distribusi dan cara pembayaran; b. Berdasarkan hasil analisis QFD, sebaiknya manajemen PT MSA melakukan pengembangan produk berdasarkan

prosedur kualitas hasil dari pengolahan dan analisis QFD agar sesuai dengan keinginan konsumen. Pengembangan produk PT MSA perlu dilakukan mengingat tidak berkembangnya perolehan laba perusahaan selama ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanne Irene dan Bambang Ruswandi dengan judul Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan *Quality Function Deployment (QFD)* pada Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpadu menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: Secara umum terlihat prodi matematika berharap dapat memberikan pelayanan terbaik kepada setiap mahasiswanya. Dari hasil prioritas ini tanggapan teknis yang terpenting harus segera diimplementasikan oleh pihak prodi matematika adalah tingkat tangibles karena dari hasil prioritas diketahui bahwa nilai prioritasnya mencapai 44.83%, yang berarti bahwa sebesar 44.83% kebutuhan mahasiswa akan terpenuhi dengan memenuhi atribut-atribut yang berkaitan dengan tangibles secara optimal. Prioritas kedua yang perlu diperhatikan setelah tingkat tangibles adalah tingkat assurance. Nilai prioritas untuk tingkat assurance mencapai 35.41%. Untuk tingkat assurance ini dapat dilakukan dengan mempersiapkan laboran yang berkompeten untuk mengelola laboratorium. Demikian halnya untuk tingkat reliability yang memiliki nilai prioritas sebesar 21.12%, kemudian diikuti oleh tingkat responsiveness sebesar 12.23% dan yang terakhir menjadi prioritas adalah tingkat empathy dengan nilai priorotas sebesar 11.19%

Penelitian yang dilakukan oleh Marvin E Gonzales, Gioconda Quesada dan A. Terry Bahill dengan judul *Improving Product Design Using Quality Function Deployment: The School Furniture Case in Developing Countries* menghasilkan

kesimpulan sebagai berikut: Desain dari empat matriks QFD memberdayakan generasi spesifikasi produk dan proses yang penting, yang akan berdampak pada biaya produk akhir. Biaya awal furnitur sekolah tradisional adalah antara \$ 50 dan \$ 56. Desain baru, berdasarkan hasil QFD, membawa biaya turun sekitar 50% menjadi \$ 29,87.

Penelitian yang dilakukan oleh Srecko Curcic dan Sida Milunovic dengan judul *Product Development Using Quality Function Deployment (QFD)* menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: a. Dalam kondisi pasar terbuka, hanya satu karakteristik produk yang dapat menjadi sangat penting untuk kepuasan pelanggan terkait dengan produk pesaing. Karakteristik yang terlihat, memiliki dua dimensi: tingkat preferensi dan tingkat menghargai yang tidak terlihat. Jika pelanggan memiliki preferensi yang kuat untuk produk tertentu dan jika tidak ada perbedaan yang mencolok antara produk itu dan yang lain, ia dapat memutuskan untuk alternatif apa pun. Preferensi yang kuat dalam kombinasi dengan persepsi perbedaan rendah dapat menyebabkan lojalty dalam hal banyak produk. b. Dalam kasus yang diteliti, pada saat menentukan rencana peningkatan kualitas sabun, sebagian besar perhatian harus dikonsentrasikan dalam dua persyaratan teknis kesesuaian dan keandalan (Pentingnya 900,00). Persyaratan kualitas penting ketiga adalah fitur-rumus (pentingnya 848,58), keempat estetika (pentingnya 545,62), kinerja keenam (penting 403,75), ketujuh serviceability (pentingnya 281,38) dan terakhir daya tahan (kepentingan 232,39).

2.5 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini



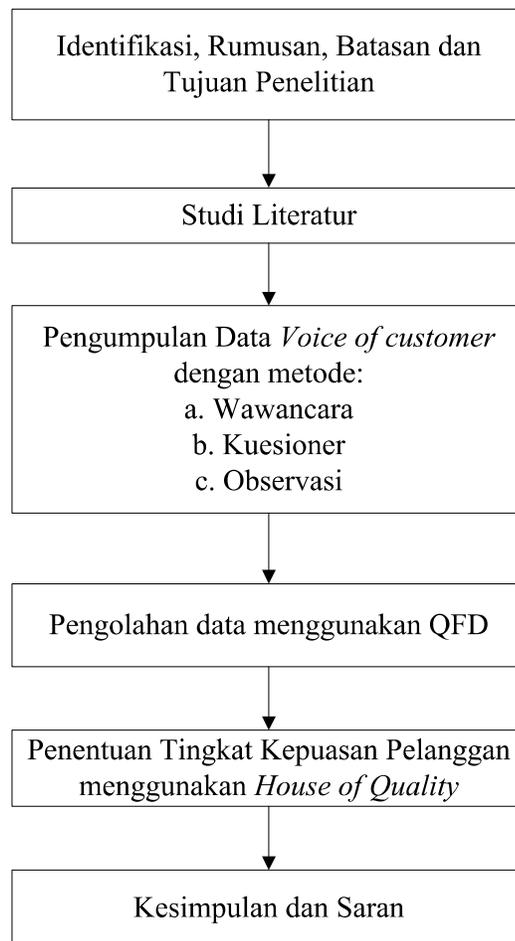
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dirancang agar diperoleh alur penelitian yang jelas dan terarah berdasarkan masalah yang timbul dan menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Secara keseluruhan desain penelitian ini dapat dilihat pada diagram alur dibawah.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.2 Operasional Variabel

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, juga sering disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang secara nyata mempengaruhi variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (independen) adalah kebutuhan pelanggan.

2. Variabel terikat (dependen)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (dependen) adalah kepuasan pelanggan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Dalam penelitian ini, yang dijadikan populasi adalah pelanggan king musik studio yaitu sejumlah 114 pelanggan (*group band*).

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pengertian tersebut, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling* yang mana seluruh populasi akan dipilih secara acak. Untuk menentukan jumlah (besar) sampel digunakan rumus slovin dengan perhitungan sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 0.285}$$

$$n = \frac{114}{1.285}$$

$$n = 88.716 \text{ (dibulatkan keatas menjadi 89)}$$

3.4 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk dianalisis serta sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang bersumber dari:

1. Data kebutuhan pelanggan menggunakan metode wawancara dan kuesioner
2. Data daftar alat musik yang sudah tersedia di king musik studio
3. Data daftar pelanggan (*group band*)

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner / Angket. Dengan memberikan pertanyaan yang bersifat tertutup untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan king musik studio;
2. Wawancara. Untuk kebutuhan pelanggan terkait pelayanan king musik studio;
3. Observasi. Untuk mengetahui lebih rinci kondisi studio musik.

3.5 Metode Analisis Data

Tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam implementasi *Quality Function Deployment* adalah sebagai berikut Alfredo Tutuhunewa (2010):

1. *Voice of Customer*. Yaitu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, pelanggan king musik studio akan diberikan beberapa pertanyaan mengenai hal apa saja yang menjadi kebutuhan pelanggan.
2. Spesifikasi Teknis. Yaitu mempelajari ketentuan teknis untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan king musik studio.
3. Matriks hubungan antara *Voice of Customer* dengan spesifikasi teknis. Setiap aspek dari konsumen diberi bobot untuk membedakan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan king musik studio. Hubungan ini dapat berpengaruh kuat, sedang ataupun lemah.
4. Matriks hubungan spesifikasi teknis dengan spesifikasi teknis yang lain.

5. Matriks Pesaing. Evaluasi pelanggan untuk membandingkan pendapat pelanggan tentang mutu pelayanan king musik studio dengan pelayanan pesaing.
6. Menentukan nilai *Absolute Importance*.
7. Melakukan analisa terhadap matriks *house of quality* (HOQ)

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di King musik studio yang berlokasi di kawasan ruko mall Top 100, Batu aji, Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan terhitung mulai bulan Maret sampai dengan September 2018 dengan rincian pada bar chart berikut ini

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Periode waktu						
	Maret 2018	April 2018	Mei 2018	Juni 2018	Juli 2018	Agustus 218	September 2018
Studi Literatur							
Pengumpulan Data							
Pengujian Data							
Pengolahan dan Analisis Data							
Pembuatan Laporan							
Revisi Laporan							
Sidang Skripsi							