

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penyebaran Fungsi Kualitas (QFD)

Untuk lebih memahami Penyebaran Fungsi Kualitas , berikut ini adalah penjelasan mengenai pengertian Penyebaran Fungsi Kualitas, proses Penyebaran Fungsi Kualitas, manfaat Penyebaran Fungsi Kualitas, implementasi Penyebaran Fungsi Kualitas, dan indikator Penyebaran Fungsi Kualitas.

2.1.1.1 Pengertian Penyebaran Fungsi Kualitas

Menurut M. Nur Nasution (2015: 49) Penyebaran Fungsi Kualitas sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu kedalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak.

Menurut Wijaya (2011: 45) adalah pendekatan sistematis yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, manufacturing, dan perencanaan produksi yang tepat. Pada prinsipnya, Penyebaran Fungsi Kualitas membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen dan berguna untuk brainstorming sessions bagi tim pengembang dalam menentukan cara terbaik memenuhi keinginan konsumen.

Akao dalam Wijaya (2011: 46) juga mengatakan Penyebaran Fungsi Kualitas adalah sebagai metode untuk mengembangkan kualitas desain yang

bertujuan memuaskan konsumen dan kemudian menerjemahkan permintaan konsumen ke target desain dan poin assurance kualitas utama yang dapat digunakan dalam tahap produksi.

Menurut Revelle dalam Wicaksono (2013: 17) Penyebaran Fungsi Kualitas adalah suatu metode yang dibuat untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kemampuan organisasi tersebut dalam memahami kebutuhan konsumen dan secara efektif merespon tanggapan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Menurut Haming dan Nurnajamuddin (2014: 279) Penyebaran Fungsi Kualitas adalah sebuah pendekatan untuk mendapatkan informasi mengenai keinginan dari konsumen (*the voice of customers*), yang kemudian menerjemahkan kedalam spesifikasi desain produk yang dilakukan oleh tim lintas fungsional yang terdiri atas fungsi pemasaran, perancang desain, dan pabrikasi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Penyebaran Fungsi Kualitas adalah suatu mekanisme atau proses untuk menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan, kemudian mencari informasi tentang apa yang diinginkan pelanggan terhadap perusahaan, yang nantinya akan diterjemahkan kedalam kebutuhan-kebutuhan yang relevan seperti desain produk, pengembangan produk, dimana area fungsional dan tingkat organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.1.2 Proses Penyebaran Fungsi Kualitas

Menurut M. Nur Nasution (2015: 49) proses Penyebaran Fungsi Kualitas dimulai dengan memahami “suara pelanggan” dan kemudian berlanjut melalui empat aktivitas utama:

1. Perencanaan produk: menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan-kebutuhan teknik.
2. Desain produk: menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
3. Perencanaan proses: mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkannya kedalam karakteristik proses.
4. Perencanaan pengendalian proses: menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

2.1.1.3 Konsep Penyebaran Fungsi Kualitas

Fokus utama dari Penyebaran Fungsi Kualitas adalah melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Filosofi yang mendasarinya Penyebaran Fungsi Kualitas adalah bahwa pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk meskipun suatu produk yang telah dihasilkan dengan sempurna bila mereka memang tidak menginginkan atau membutuhkannya.

Titik awal dari adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan itu. Dalam Penyebaran Fungsi Kualitas, hal ini disebut sebagai “suara pelanggan”. Pekerjaan dari tim Penyebaran Fungsi Kualitas adalah mendengarkan suara dari pelanggan. Isu-isu utama dalam

“suara pelanggan” menurut M. Nur Nasution (2015: 49) adalah sebagai berikut:

1. Memikirkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Sebagai titik awal untuk merancang produk dan proses operasional.
3. Berfokus dan mengendalikan proses.
4. Harus dimonitor secara terus-menerus.
5. Merupakan tanggung jawab untuk semua area fungsional agar kebutuhan pelanggan dapat dipahami.

2.1.1.4 Manfaat Penyebaran Fungsi Kualitas

Menurut Fandy dan Anastasia (2003: 114) Penyebaran Fungsi Kualitas berperan besar dalam meningkatkan kerjasama tim interfungsional yang terdiri dari anggota-anggota departemen pemasaran, riset dan pengembangan, pemanufakturan, dan penjualan dalam berfokus pada pengembangan produk. Selain itu ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari Penyebaran Fungsi Kualitas bagi perusahaan yang berusaha meningkatkan daya saingnya melalui perbaikan kualitas dan produktivitasnya secara berkesinambungan. Manfaat-manfaat tersebut antara lain adalah:

1. Fokus pada pelanggan

Penyebaran Fungsi Kualitas memerlukan pengumpulan masukan pelanggan dan umpan balik informasi ini diterjemahkan ke dalam seperangkat tuntutan pelanggan yang spesifik. Kinerja organisasi pada tuntutan pelanggan juga dari pesaing dipelajari secara cermat. Hal ini memungkinkan organisasi

mengetahuinya, bagaimana dirinya dan pesaing sebanding dalam memenuhi keinginan pelanggan.

2. Efisiensi waktu

Penyebaran Fungsi Kualitas dapat mengurangi waktu pengembangan karena berfokus pada tuntutan pelanggan yang spesifik dan jelas teridentifikasi.

3. Orientasi kerjasama tim

Penyebaran Fungsi Kualitas adalah pendekatan yang berorientasi kerja tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan pada konsensus dan mencakup diskusi dan sumbang saran yang mendalam dari para anggota tim.

4. Orientasi pada dokumentasi

Penyebaran Fungsi Kualitas mendorong isu dokumentasi. Salah satu produk proses Penyebaran Fungsi Kualitas adalah sebuah dokumentasi komprehensif yang menarik bersama semua data yang bersangkutan tentang semua proses dan bagaimana data tersebut dibandingkan dengan tuntutan pelanggan.

2.1.1.5 Implementasi Penyebaran Fungsi Kualitas

Menurut M. Nur Nasution (2015: 55) Penyebaran Fungsi Kualitas harus sistematis dan teratur yang dilakukan dengan enam langkah, yaitu sebagai berikut:

1. Membentuk tim proyek

Tim proyek dibentuk untuk memperbaiki suatu produk atau mengembangkan produk baru. Jika suatu produk diperbaiki, tim hendaknya terdiri dari personil bagian pemasaran, teknik mesin, mutu, manufaktur. Jika produk baru, maka personil dari riset pasar dan pengembangan produk.

2. Menetapkan prosedur pemantauan

Manajer dalam memantau kemajuan tim mengajukan tiga pertanyaan berikut:

- a. Apa yang akan dipantau?
- b. Bagaimana akan memantau?
- c. Seberapa sering dilakukan pemantauan?

3. Seleksi anggota tim

Pada tim proyek perbaikan, para anggota tim belum akrab dengan Penyebaran Fungsi Kualitas, tetapi akrab dengan produk dan informasi dari pelanggan. Namun, pada tim produk baru, anggota tim harus mengetahui Penyebaran Fungsi Kualitas.

4. Pertemuan *kick off*

Pertemuan *kick off* adalah pertemuan resmi pertama dari tim. Pertemuan ini adalah untuk memastikan hal berikut:

- a. Semua anggota tim harus memahami misi dari tim proyek.
- b. Semua anggota tim memahami peran mereka dalam tim dan peran dari anggota tim lain.
- c. Menetapkan lamanya waktu kerja tim dan frekuensi pertemuan.

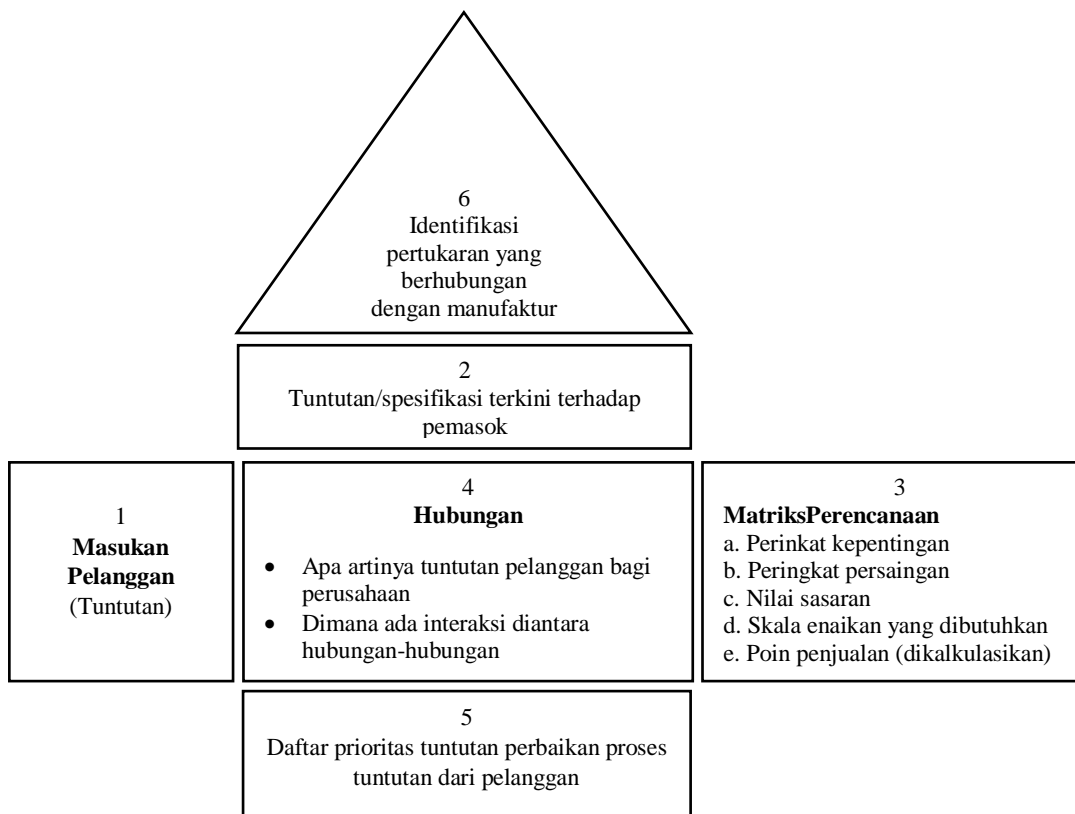
5. Pelatihan tim

Sebelum proyek dimulai, dilakukan pelatihan pada semua anggota tim mengenai dasar-dasar Penyebaran Fungsi Kualitas, yaitu penggunaan alat QFD dan QFD.

6. Mengembangkan matriks

Proses struktur matriks Penyebaran Fungsi Kualitas seperti gambar berikut

:



Sumber: M Nur Nasution, 2015

Gambar 2.1

House Of Quality

Menurut Nasution (2015:5-50-51) struktur Penyebaran Fungsi Kualitas adalah *House of Quality*, seperti pada gambar 2.1 yang terdiri atas enam tembok atau komponen seperti berbentuk rumah. Berikut penjelasan terkait keenam komponen tersebut, yaitu

Komponen 1, yaitu tembok rumah sebelah kiri yang merupakan masukan atau tuntutan dari pelanggan. Pada langkah ini, pemanufaktur berusaha menentukan segala persyaratan atau tuntutan yang dikehendaki pelanggan dan berhubungan dengan produk.

Komponen 2, yaitu bagian plafon atau langit-langit rumah yang merupakan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan pemanufaktur mengusahakan spesifikasi kinerja terkini serta mensyaratkan pemasoknya untuk melakukan hal yang sama.

Komponen 3, yaitu tembok rumah sebelah kanan yang merupakan matriks perencanaan. Matriks ini merupakan komponen yang digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan ke dalam rencana-rencana untuk memenuhi atau melampaui persyaratan tersebut.

Komponen 4, yaitu bagian tengah rumah yang merupakan persyaratan pelanggan dikonversikan ke dalam aspek-aspek pemanufakturan.

Komponen 5, yaitu bagian bawah rumah yang merupakan daftar prioritas persyaratan proses pemanufakturan.

Komponen 6, yaitu bagian atap rumah yang merupakan identifikasi *trade-off* yang berhubungan dengan persyaratan pamanufaktur. Pertanyaan yang akan dijawab pada komponen ini adalah, apa yang terbaik dapat dilakukan organisasi dengan mempertimbangkan persyaratan pelanggan dan kemampuan pemanufakturan organisasi.

Masih menurut Nasution, setiap matriks dalam proses Penyebaran Fungsi Kualitas harus distrukturkan menurut bentuk rumah (HOQ) seperti pada gambar 2.1 sebelumnya. Dalam siklus proses Quality Function Deployment terdapat 6 matriks, yaitu sebagai berikut :

Matriks 1 : Matriks ini digunakan untuk membandingkan persyaratan pelanggan dengan ciri-ciri teknik produk.

Matriks 2 : Matriks ini digunakan untuk membandingkan ciri-ciri teknik dengan teknologi terapan yang akan digunakan. Dari kedua matriks ini menghasilkan informasi untuk menjawab pertanyaan berikut,

- 1) Apa yang diinginkan pelanggan ?
- 2) Apa tujuan teknis yang berhubungan dengan ciri yang diinginkan oleh pelanggan ?
- 3) Teknologi apa yang dibutuhkan ?
- 4) Apa yang dapat dipertukarkan sehubungan dengan tuntutan teknis ?

Matriks 3 : Matriks ini digunakan untuk membandingkan teknologi terapan dengan proses manufaktur untuk mengidentifikasi variabel-variabel penting dalam proses manufaktur.

Matriks 4 : Matriks ini digunakan untuk membandingkan proses manufaktur dengan proses pengendalian kualitas (Q kecil) untuk memastikan kualitas produk.

Matriks 5 : Matriks ini membandingkan proses pengendalian kualitas dengan pengendalian proses statistik untuk memastikan parameter dan variabel proses yang tepat digunakan.

Matriks 6 : Matriks ini membandingkan parameter pengendalian proses statistik dengan spesifikasi produk baru untuk menjamin produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2.1.1.6 Indikator Penyebaran Fungsi Kualitas

Adapun indikator dari Penyebaran Fungsi Kualitas menurut Barata (2006: 41) antara lain sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam memperoleh barang

Pada umumnya para pelanggan menginginkan barang berada dekat dengannya sehingga mudah diperoleh.

2. Persyaratan kualitas barang

Pelanggan pada umumnya berharap bahwa produk yang dibelinya mempunyai kualitas tertentu, yang minimal dapat memuaskan kebutuhan sesuai dengan harapan yang diharapkannya.

3. Harga yang kompetitif

Pelanggan pada umumnya menginginkan harga barang dan jasa dapat dibeli dengan murah. Dalam hal ini, yang dimaksud murah adalah kesesuaian antara kualitas barang dengan harga yang harus dibayar. Namun demikian, yang disebut murah juga dapat diartikan harga termurah untuk kualitas barang atau jasa yang terbaik.

4. Cara pelayanan yang baik

Cara-cara pelayanan yang baik di tiap tempat penjualan atau outlet merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas barang saja, mereka juga ingin kepuasan dari cara memperolehnya.

5. Layanan purna jual

Pada umumnya setiap pelanggan mengharapkan agar semua barang atau jasa yang dibeli diikuti dengan pemberian layanan purna jual yang baik.

2.1.2 Kaizen

Untuk lebih memahami *Kaizen*, berikut ini adalah penjelasan mengenai pengertian *Kaizen*, Konsep *TQM*, Konsep *Kaizen*, Langkah-Langkah *Kaizen*.

2.1.2.1 Pengertian Kaizen

Kaizen merupakan suatu perbaikan yang biasanya dilakukan guna menghilangkan pemborosan, beban kerja berlebih dan selalu memperbaiki kualitas dalam produknya. .

Menurut Heizer dan Render (2005: 307) *Kaizen* termasuk dalam tujuh konsep program *Total Quality Management (TQM)* yang efektif yang merupakan penyempurnaan dari 14 poin Edward Deming tujuh konsep program *TQM* yang efektif tersebut antara lain: Perbaikan berkesinambungan (*Kaizen*), *Six Sigma*, Pemberdayaan Pekerja, *Benchmarking*, *Just In Time (JIT)*, Konsep Taguchi, dan *Seven Tools Perangkat TQM*.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Kaizen* merupakan suatu strategi yang diterapkan oleh suatu perusahaan untuk mengetahui kekurangan yang ada di dalam perusahaan dengan berusaha memperbaiki kekurangan tersebut agar

menjadi lebih baik lagi sehingga terjadinya peningkatan kualitas produk secara terus menerus.

2.1.2.2 Konsep TQM Efektif

a. *Kaizen* Atau Perbaikan berkesinambungan

Menurut Cane (1998) dalam paramita (2012: 4) menjelaskan dalam bahasa jepang, *Kaizen* berarti perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*). Ciri kunci manajemen *Kaizen* antara lain lebih memperhatikan proses dan bukan hasil, manajemen fungsional silang dan menggunakan lingkaran kualitas dan peralatan lain untuk mendukung peningkatan yang terus menerus.

Menurut Ardiansyah (2013: 6) menjelaskan *Kaizen* merupakan konsep payung yang mencakup sebagian besar praktis khas Jepang yang belakangan ini terkenal di seluruh dunia. Konsep payung tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.2

KAIZEN

b. Six Sigma

Menurut Heizer dan Render (2005: 309) *Six Sigma* merupakan sebuah program yang dirancang guna mengurangi cacat untuk membantu mengurangi biaya, menghemat waktu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Six sigma* adalah sistem yang komprehensif, sebuah strategi, sebuah disiplin dan seperangkat alat untuk meraih dan mempertahankan kesuksesan bisnis. Perbaikan *Six sigma* yang dikenal dengan DMAIC mempunyai langkah model dalam proses perbaikan yaitu:

- a. *Defines* (menentukan) : menentukan tujuan rencana, cakupan dan hasil lalu menentukan informasi proses yang dibutuhkan dan mengingat definisi kualitas dari pelanggan
- b. *Measures* (mengukur) : mengukur proses dan pengumpulan data
- c. *Analyze* (menganalisis) : menganalisis data, memastikan berulang kali hasilnya terdapat duplikasi dan reproduibilitas (yang lain mendapat hasil yang sama)
- d. *Improve* (perbaikan): perbaikan dengan memodifikasi atau merancang ulang, prosedur dan proses yang ada
- e. *Control* (mengendalikan) : mengendalikan proses yang baru untuk memastikan tingkat kinerja dipertahankan.

c. Pemberdayaan Pekerja

Menurut Heizer dan Render (2005: 310) pemberdayaan pekerja (*employee empowerment*) memperbesar cangkupan pekerja sehingga tanggung jawab dan

wewenang yang ditambahkan akan menjadi bagian dari tingkatan serendah mungkin dalam organisasi.

1. Membina jaringan komunikasi yang melibatkan pekerja
2. Membentuk para penyedia yang bersikap terbuka dan mendukung
3. Memindahkan tanggung jawab dari manajer dan staf kepada para pekerja dibagian produksi
4. Membangun organisasi yang memiliki moral yang tinggi
5. Menciptakan struktur organisasi formal sebagai tim-tim dan lingkaran-lingkaran kualitas

Maka dari itu sebuah tim membutuhkan fokus yang bagus dan telah membuktikan menjadi cara yang efektif biaya untuk meningkatkan produktivitas dan juga kualitas.

d. Benchmarking

Menurut Heizer dan Render (2005: 312) *Benchmarking* merupakan sebuah program yang meliputi pemilihan standarproduk, jasa, biaya atau kebiasaan yang mewakili suatu kinerja terbaik dari progres atau aktivitas serupa dengan proses atau aktivitas. Tolak ukur adalah bahan lain di dalam program *TQM* suatu organisasi. Tolok ukur (*benchmarking*) melibatkan pemilihan standar barang, jasa, biaya atau praktik yang mewakili kinerja yang paling baik untuk proses atau aktivitas sangat serupa dengan milik sendiri. Idenya yaitu mengembangkan suatu sasaran yang ingin dicapai untuk membuat suatu sasaran yang ingin dicapai untuk membuat sebuah

standar atau *benchmark* yang dapat dibandingkan dengan kinerja kita. Langkah-langkah untuk mengembangkan tolak ukur adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan apa yang dilakukan tolak ukur
- b. Membentuk tim untuk tolak ukur
- c. Mengidentifikasi tolak ukur
- d. Mengumpulkan dan menganalisis informasi tolak ukur
- e. Mengambil tindakan untuk menyamai atau melewati tolak ukur.

e. Just In Time

Menurut Heizer dan Render (2005: 314) *Just In Time* merupakan perbaikan berkesinambungan yang dirancang untuk memproduksi dan menganarkan barang saat mereka dibutuhkan. *Just in time* atau tepat waktu adalah sistem yang dirancang untuk memproduksi atau mengirim barang yang dibutuhkan. *Just In Time* berkaitan dengan kualitas dalam tiga hal itu:

- a. *Just In Time* memangkas biaya kualitas : ini terjadi karena barang sisa, pengerjaan kembali, investasi persediaan dan biaya kerusakan langsung dengan persediaan yang dimiliki
- b. *Just In Time* meningkatkan kualitas : saat JIT mengurangi waktu tunggu, menyimpan buku kesalahan dan membatasi sumber kesalahan potensial JIT menciptakan sebagai dampak sebuah sistem peringatan dini untuk sebuah masalah kualitas baik dalam perusahaan maupun dengan pemasok.

- c. Kualitas yang lebih baik berarti persediaan yang lebih sedikit :
melindungi kinerja produksi yang tidak bagus yang dihasilkan dari kualitas yang tidak andal.

f. Konsep Taguchi

Menurut Heizer dan Render (2005: 314) konsep *Taguchi* memberikan tiga konsep yang tujuan memperbaiki kualitas dan proses, yaitu: Ketangguhan Kualitas, Fungsi Kerugian Kualitas, dan Kualitas Berorientasi Sasaran. Sebagian besar masalah kualitas adalah hasil dari produk dan proses rancangan yang buruk. Genichi Taguchi telah memberikan 3 konsep yang ditujukan untuk memperbaiki, baik produk maupun proses kualitas :

1. Kekuatan kualitas (*quality robust*) adalah produk yang dapat dihasilkan secara seragam, secara konsisten dalam bidang *manufacturing* dan kondisi lingkungan. Ide dari Taguchi adalah untuk menghilangkan efek dari kondisi yang merugikan ketimbang menghilangkan penyebabnya.
2. Fungsi kerugian kualitas (*quality loss function*) mengidentifikasi seluruh biaya yang berkaitan dengan kualitas yang buruk dan menunjukkan bagaimana biaya-biaya tersebut meningkat saat produk tersebut berpindah menjadi sesuai dengan keinginan pelanggan. Biaya-biaya ini mencakup tidak hanya ketidakpuasan pelanggan, namun juga garansi dan biaya perbaikan yang meliputi inspeksi internal, perbaikan, biaya sisa dan biaya yang dinyatakan sebagai biaya untuk masyarakat.

3. Kualitas yang berorientasi sasaran *Taguchi* mengamati bahwa spesifikasi tradisional berorientasi kesesuaian. Kualitas berorientasi kesesuaian menerima seluruh produk yang berada di batas toleransi, menghasilkan unit lebih jauh dari sasaran.

g. *Seven Tools Perangkat TQM*

Merupakan tujuh perangkat yang sangat bermanfaat dalam *TQM*. Ketujuh perangkat tersebut antara lain:

1. Lembar Periksa (*Check Sheet*) :

Lembar periksa atau *check sheet* adalah sebuah formulir yang dirancang untuk mencatat data. Dalam banyak kasus, pencatatan dilakukan sehingga pola dengan mudah terlihat sementara data sedang diambil. Adapun beberapa jenis lembar pemeriksaan yang digunakan untuk keperluan pengumpulan data sebagai berikut :

- a. *Production Process Distribution Check Sheet*
- b. *Defective Check Sheet*
- c. *Defect Location Check Sheet*
- d. *Defective Cause Check Sheet*
- e. *Check Up Conformation Check Sheet*
- f. *Work Sampling Check Sheet*

2. Diagram Pencar (*Scatter*) :

Diagram pencar atau *scatter* diagram menunjukkan hubungan antara dua pengukuran. Diagram pencar dapat digunakan untuk :

- a. Menguji bagaimana kuatnya hubungan antara dua variabel
- b. Menentukan jenis hubungan dari dua variabel itu (positif, negative atau tidak ada hubungan)

Langkah-langkah dalam membuat diagram pencar, yaitu :

1. Kumpulkan pasangan data (x,y) yang akan di analisa hubungannya serta susunlah data tersebut dalam tabel.
2. Tentukan nilai-nilai maksimum dan minimum untuk kedua variabel x dan y tersebut.
3. Tebarkan (*plot*) data pada selembar kertas.
4. Berikan informasi secukupnya agar orang lain dapat memahami diagram pencar tersebut. Informasi yang diberikan adalah interval waktu, banyaknya pasangan data, judul dan unit pengukuran dari setiap variabel pada garis *horizontal* dan *vertical*, perlunya mencantumkan nama dari orang yang membuat diagram pencar tersebut.

3. Diagram Sebab Akibat (*Fish Bone*) :

Diagram sebab akibat atau *fish bone* diagram adalah alat lain untuk mengidentifikasi isu kualitas dan titik inspeksi juga dikenal dengan *cause and effect diagram*. Manajer operasional memulai dengan empat kategori yaitu :

- a. *Material*
- b. Mesin atau Peralatan
- c. Tenaga Kerja
- d. Metode

Keempat kategori ini adalah penyebab. Mereka memberikan daftar periksa yang bagus untuk analisis permulaan. Penyebab individu yang berkaitan dengan masing-masing kategori terikat dalam tulang yang terpisah sepanjang cabang, terkadang melalui proses curah gagasan (*brainstorming*).

4. Grafik Pareto (*Pareto Diagram*) :

Grafik *Pareto* atau *pareto diagram* adalah metode dalam mengorganisasikan kesalahan atau cacat untuk membantu fokus atau usaha penyelesaian masalah. Kegunaan dari diagram pareto adalah untuk :

- a. Menunjukkan persoalan utama yang perlu segera diatasi
- b. Menyatakan perbandingan masing-masing persoalan yang ada dan kumulatif secara keseluruhan
- c. Menunjukkan tingkat perbaikan setelah tindakan koreksi dilakukan pada daerah yang terbatas
- d. Menunjukkan perbandingan masing-masing persoalan sebelum dan sesudah perbaikan

5. Diagram Alur (*Flow Chart*) :

Diagram alur atau *flow chart* secara grafik menyajikan sebuah proses atau sistem dengan menggunakan kotak bernotasi dan garis yang berhubungan. Diagram alur digunakan apabila berkaitan dengan hal-hal berikut:

- a. Terdapat masalah dapat proses yang ditunjukkan melalui tingkat performansi proses yang rendah.
- b. Memberikan pelatihan pada karyawan baru.
- c. Mengembangkan sistem pengukuran.

- d. Menganalisis ketidak sinkronan, kesenjangan dan lain-lain yang berkaitan proses.
- e. Landasan untuk perbaikan proses secara terus-menerus.

6. Histogram :

Histogram menunjukkan rentang nilai dari pengukuran dan frekuensi dimana setiap nilai terjadi. Mereka menunjukkan pembacaan yang paling sering terjadi begitu pula variasi pengukurannya. *Histogram* dapat digunakan untuk :

- a. Mengkomunikasikan informasi tentang variasi dalam proses.
- b. Membantu manajemen dalam membuat keputusan-keputusan yang berfokus pada usaha perbaikan terus-menerus

7. Diagram *Statistical Process Control (Control Charts)*:

Pengendalian proses statistik (*statistical process control*) memonitor standar, melakukan pengukuran dan mengambil tindakan perbaikan saat barang atau jasa sedang dihasilkan.

Grafik pengendalian (*control charts*) adalah presentasi grafis dari proses data dari waktu ke waktu yang menunjukkan batas kendali atas dan bawah untuk proses yang ingin kita kendalikan. *Control chart* selalu terdiri dari tiga garis horizontal, yaitu :

- a. Garis pusat, garis yang menunjukkan nilai tengah (*mean*) atau nilai rata-rata dari karakteristik kualitas yang di plot kan pada peta kendali.
- b. *Upper control limit (UCL)*, garis di atas garis pusat yang menunjukkan batas kendali atas.

2.1.2.3 Konsep *Kaizen*

Menurut Paramitha (2012: 10) *Kaizen* memiliki beberapa konsep yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam melakukan perbaikan, konsep tersebut antara lain: Konsep 3M (Muda, Mura, dan Muri), Konsep gerakan 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*), Konsep PDCA (*Plan, Do, Check dan Action*) dan 5W+1H.

h. Konsep 3M (Muda, Mura, Muri)

Menurut Kato dan Art Smalley (2011: 34) menjelaskan Muda adalah segala kegiatan yang bernilai mubazir atau aktivitas pemborosan yang tidak menambahkan nilai pada produk atau jasa.

Menurut Kato dan Art Smalley (2011: 34) menjelaskan Mura adalah suatu proses yang tidak merata atau tidak teratur dalam kegiatan proses produksi.

Menurut Kato dan Art Smalley (2011: 34) menjelaskan Muri adalah suatu pembebanan yang berlebih atau melampaui batas kemampuan para pekerja dalam melakukan pekerjaannya.

i. Konsep Gerakan 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*)

Menurut Ekoanindiyo (2013: 8) menjelaskan *Seiri* adalah memisahkan misahkan berkas atau barang-barang kedalam beberapa kategori. Kategori tersebut terdiri dari barang-barang yang biasa digunakan sehingga perlu diletakan ditempat yang lebih dekat dari tempat kerja kita dan barang-barang yang tidak pernah kita gunakan sehingga dapat diletakan jauh dari tempat kerja kita dan barang-barang yang tidak pernah digunakan dapat disingkirkan dan dihapus.

Menurut Ekoanindiyo (2013: 8) menjelaskan *Seiton* (penataan) adalah dengan *Seiton* ini kita mengatur secara baik, pembekalan kantor, alat-alat, dokumen, suku cadang buku, dan lain-lainya untuk membuat pencariannya kembali menjadi efisien dan efektif

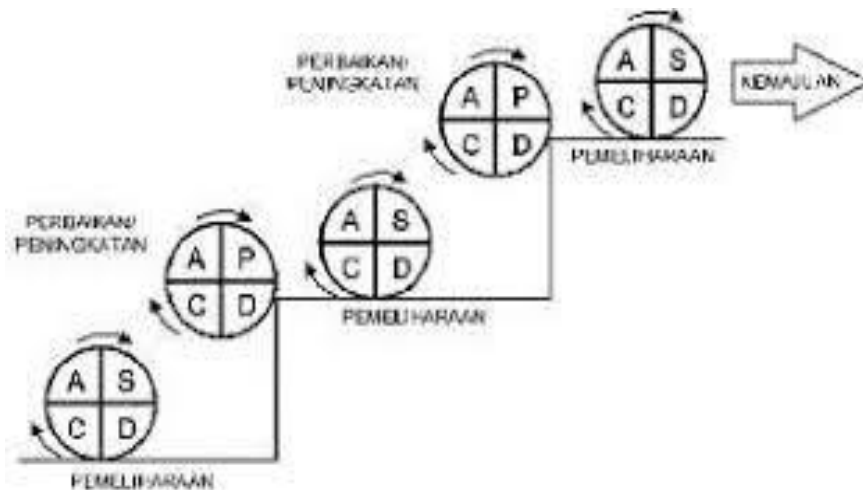
Menurut Ekoanindiyo (2013: 8) menjelaskan *Seiso* (pembersihan) adalah membersihkan disini tidak hanya berarti membersihkan gejala yang kotor saja, tetapi meliputi pula analisis sebab timbulnya gejala kotor saja, tetapi meliputi pula analisis sebab timbulnya gejala kotor. Pembersihan merupakan salah satu bentuk dari pemeriksaan. Disini diutamakan pembersihan sebagai pemeriksaan terhadap kebersihan dan menciptakan tempat kerja yang tidak memiliki cacat dan cela.

Menurut Ekoanindiyo (2013: 9) menjelaskan *Seiketsu* (pemantapan) adalah pemantapan berarti terus menerus dan secara berulang-ulang memelihara pemeliharaan, penataan, dan pembersihannya.

Menurut Ekoanindiyo (2013: 9) menjelaskan *Shitshuke* (disiplin) adalah menanamkan atau membiasakan melakukan sesuatu dengan cara yang benar. Dalam hal ini, penekanan untuk menciptakan tempat kerja dengan kebiasaan dan perilaku yang baik.

j. Konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*)

Ferdiansyah (2011: 5) menyatakan bahwa dalam Kaizen dikenal dua macam siklus atau aliran yaitu siklus *Plan-Do,Check-Action* (PDCA) dan siklus *Standardize-Do-Check-Action* (SDCA). Kedua siklus ini merupakan sarana yang menjamin terlaksananya kesinambungan dari pelaksanaan Kaizen, guna mewujudkan kebijakan memelihara dan memperbaiki atau meningkatkan standar. Siklus PDCA dan SDCA dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 2.3

PDCA (Plan, Do, Check, Action)

Ferdiansyah (2011: 6) menyatakan tahapan siklus PDCA ialah Rencana (*Plan*) berkaitan dengan penetapan target untuk perbaikan dan perumusan rencana tindakan guna mencapai target untuk perbaikan dan perumusan rencana tindakan guna mencapai target tersebut. Lakukan (*Do*) berkaitan dengan penerapan dan rencana. Periksa (*Check*) merujuk pada penetapan apakah penerapan tersebut

berada pada jalur yang benar sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Tindakan (*Action*) berkaitan dengan standarisasi prosedur baru guna menghindari terjadinya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan selanjutnya.

k. Konsep 5W+1H

Paramitha (2012: 11) menyatakan bahwa salah satu pola pikir untuk menjalankan roda PDCA dalam kegiatan Kaizen adalah dengan teknik bertanya dengan pertanyaan dasar 5W + 1H (*what, who, why, where, when dan how*).

2.1.2.4 Langkah-langkah Kaizen

Menurut Kato dan Art Smalley (2011: 38) dalam melaksanakan dan Membuat suatu *Kaizen* agar dapat berjalan tanpa adanya suatu hambatan terdapat enam langkah (*Steps*). Ke-enam tahap langkah tersebut meliputi :

1. Menemukan Potensi Perbaikan
2. Menganalisis Metode Yang Digunakan Saat Ini
3. Mencetuskan Ide Original
4. Menyusun Rencana Penerapan
5. Menetapkan rencana
6. Mengevaluasi Metode Baru

2.1.3 Kualitas Produk

Untuk lebih memahami Kualitas Produk, berikut ini adalah penjelasan mengenai pengertian kualitas produk, indikator kualitas produk, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk.

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk

Menurut Suyandi Prawirosentoso (2007: 5) pengertian kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2015: 283) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan produk dalam memperagakan fungsinya hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kualitas produk adalah kemampuan produk dalam menunjukkan fungsi dan memberi kepuasan tersendiri terhadap konsumen.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk

Menurut Garvin (2008: 54) indikator kualitas produk yaitu:

1. Performa : menyangkut karakteristik operasi dasar
2. Ketahanan : Jangka waktu ketahanan produk sebelum saatnya diganti
3. Servis : kemudahaan perbaikan ketika dibutuhkan
4. Estetika : menyangkut tampilan, rasa, bunyi, dan bau
5. Kesan kualitas : kualitas yang diterima dan dirasakan oleh konsumen
6. Kesesuaian : kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar
7. Keandalan : kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu
8. Fitur : item-item ekstra yang ditambahkan dalam fitur dasar

2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Dalam menghasilkan produk dengan kualitas yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang membuat konsumen menjadi tertarik untuk memilih produk. Kualitas Produk secara langsung dipengaruhi oleh sembilan bidang dasar atau 9M menurut Sofian Assauri, 2009: 362) yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Pasar (*Market*)
2. Uang (*Money*)
3. Manajemen (*Management*)
4. Manusia (*Man*)
5. Motivasi (*Motivation*)
6. Bahan (*Material*)
7. Mesin dan Mekanisme (*Machine and Mecanization*)
8. Metode Informasi Modern (*Modern Information Methode*)
9. Persyaratan Proses Produksi (*Mounting Product Requirement*)

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Jono, 2016, Implementasi Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Guna Meningkatkan Kualitas Kain Batik Tulis	- <i>Quality Function Deployment</i> - Kualitas Produk	- Kaizen	Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) berpengaruh signifikan untuk meningkatkan kualitas.	Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 5, No. 1, Agst 2006, hal. 33 – 38
2	Rony Prabowo, SE.ST.MT, 2009, Strategi Peningkatan Kualitas Produk Dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i> di PT.Karya Teknik Persada Suranaya	- Kualitas Produk - <i>Quality Function Deployment</i>	- Kaizen	<i>Quality Function Deployment</i> menghasilkan pengembangan produk menurut bobot dan prioritas pada atribut produk yang dianggap penting oleh pelanggan.	Jurnal Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
3	Syamsul Anwar, 2014, Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment</i> Untuk Peningkatan Kualitas Produk Coklat Lokal	- <i>Quality Function Deployment</i> - Kualitas Produk	- Kaizen	Menggunakan metode <i>Quality Function Deployment</i> dengan penyebaran kuesioner, Pengamatan langsung, bahwa peningkatan variasi rasa, memperbaiki	Jurnal Seminar Nasional Teknik Industri BKSTI 2014

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				Tampilan kemasan, dan Menambah informasi pada kemasan serta meningkatkan usaha promosi produk	
4	Hamdani Eka Putra, 2014, Analisis Kualitas Produk Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (Studi Kasus: Yamaha Motor Kencana Indonesia Cabang Bandung	- Kualitas Produk - <i>Quality Function Deployment</i>	- Kaizen	Metode <i>Quality Function Deployment</i> berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Produk.	Jurnal Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
5	Yudi Widodo dan Zulfa Fitri Ikatrinasari, 2017, Implementasi Metode <i>Quality Function Deployment</i> Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Lift	- <i>Quality Function Deployment</i> - Kualitas Produk	- Kaizen	Pelaksanaan Pengawasan Produksi dan Penataan Tata Letak Pada Pabrik berpengaruh signifikan untuk meningkatkan Kualitas Produk.	Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2014), Vol.2 No 3, 195-203
6	Evanila Silvia, 2013, Aplikasi <i>Quality Function Deployment</i> Untuk Meningkatkan Kualitas Ikan Bleberan Kering, Bengkulu	- <i>Quality Function Deployment</i> - Kualitas Produk	- Kaizen	Hasil penelitian dengan penelitian <i>Quality Function Deployment</i> terhadap jumlah responden konsumen total 42 orang	Jurnal Agroindustri, Vol 3 No.2, November 2013:116-123

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				Menunjukkan tingkat kepentingan harapan konsumen terhadap ikan beberan kering adalah kadar air, daya simpan, bentuk, tekstur, harga, aroma, kandungan mikroorganisme, warna, kemasan dan bahan tambahan	
7	Arief Fatkhurrohman, 2016, Penerapan <i>Kaizen</i> Dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Produk Pada Bagian Berburry PT Bridgestone Tize Indonesia	- <i>Kaizen</i> - Kualitas Produk	-Meningkatkan Efisiensi	Hasil dari perbaikan dapat mengurangi biaya produksi Rp 180 juta per bulan dengan menghilangkan <i>loss time</i> produksi, menghemat energi, mengurangi kerusakan materi dan mencegah terjadinya kecelakaan kerja dan membuat kualitas menjadi standar.	Jurnal Admistrasi Kantor, Vol.4, No.1, Juni 2016, 14-31

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8	Arga Adyatama dan Nuniek Utami Handayani, 2018, Perbaikan Kualitas Menggunakan Prinsip Kazen dan 5 Why	- Kualitas Produk - <i>Kaizen</i>	- 5 Why	Hasil <i>Reject dust seed</i> pada area <i>Front Door Opening</i> berkurang sebanyak 35,29% dan proses <i>Zepar Touch up 2K</i> berkurang sebesar 53,6%	Jurnal Teknik Industri Vol 13, No 3, September 2018
9	Joko Susetyo dkk, 2011, Aplikasi <i>Six Sigma DMAIC</i> dan <i>Kaizen</i> Sebagai Metode Pengendalian dan Perbaikan Kualitas Produk	- <i>Kaizen</i> - Kualitas Produk	- <i>Six Sigma DMAIC</i>	Penyebab utama kecacatan adalah faktor manusi dan berdasarkan alat-alat implementasi <i>kaizen</i> maka kebijakan utama yang harus dijalankan oleh pihak perusahaan yaitu adanya pengawasan atau kontrol yang lebih ketat disegala bidang.	Jurnal Teknologi, Vol 4, No 1, Juni 2011, 61-63
10	Diana Puspita dan Ropenti Sirait, 2016, Aplikasi Pendekatan <i>Six Sigma</i> dan <i>Kaizen</i> Untuk Peningkatan Kualitas Pada Proses Produksi Produk Botol Minuman Plastik Tipe CB 061 Di PT. AMP Demak	- <i>Kaizen</i> - Kualitas Produk	- <i>Six Sigma</i> - Proses Produksi	Mengukur tingkat kemampuan proses dalam bentuk nilai sigma dan menganalisis akan penyebab masalahnya. Sedangkan dengan penetapan saran <i>Fife Step Plan</i> direkomendasi	Jurnal Seminar Nasional IENACO 2016 ISSN 2337-4349

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				Kan perbaikan kualitas dengan langkah 5S (<i>Seiri, Seisi, Seiton, Seiketsu, Shitsuke</i>) dengan harapan adanya perbaikan pada PT. AMP	

2.2 Kerangka Pemikiran

Peningkatan yang terjadi pada taraf hidup masyarakat menyebabkan permintaan masyarakat akan barang yang berkualitas ikut meningkat pula, sehingga hal tersebut dapat dijadikan dasar sebagai tuntutan bagi perusahaan untuk memperhatikan Kualitas Produk dalam pembuatan produknya khususnya pada perusahaan Hun Kwee Babon dan Babon putra. Pada Kualitas Produk terdapat adanya suatu permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan salah satunya adalah return (pengembalian) produk yang diterima konsumen dalam keadaan ruksak atau cacat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kualitas produk kurang berjalan secara maksimal. Maka perlu adanya pengecekan yang dilakukan perusahaan untuk terus menjaga kualitas produk agar tetap terjaga secara baik sehingga apa yang diharapkan baik oleh konsumen ataupun perusahaan dapat tercapai. Begitu pula dengan Penyebaran Fungsi Kualitas terdapat pula kendala yaitu desain kemasan produk yang tidak menarik dan cenderung monoton karena sejak perusahaan berdiri hingga sekarang desain kemasan produk tidak mengalami perubahan dan *Kaizen* yang mengalami kendala kurangnya bahan baku yang dapat

mempengaruhi perbedaan kualitas bahan baku dalam proses produksi yang diharapkan dapat sesuai dengan apa yang konsumen inginkan yaitu memiliki kualitas produk yang baik. Hal tersebut menjadi dasar dari sebuah ide salah satunya adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan agar organisasi dapat berjalan dengan lancar dan juga tumbuh dengan baik, tujuannya tidak lain adalah agar tetap bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Tidak hanya mengembangkan dan meningkatkan produk saja, namun perusahaan juga harus selalu memenuhi keinginan konsumen bagaimana produk yang diinginkannya.

Penyebaran Fungsi Kualitas adalah pendekatan *sistematik* yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam desain teknis, *manufacturing*, dan perencanaan produksi yang tepat. Pada prinsipnya, Penyebaran Fungsi Kualitas membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen dan berguna untuk *brainstroming sessions* bagi tim pengembang dalam menentukan cara terbaik dalam memenuhi keinginan konsumen. Penyebaran Fungsi Kualitas menurut M. Nur Nasution (2015: 49) memiliki proses dan konsep yang dimulai dengan memahami “suara pelanggan” dengan melalui empat aktivitas utama yaitu, Perencanaan produk, Desain produk, Perencanaan proses, Perencanaan pengendalian proses dan konsep yaitu Memikirkan kebutuhan dan keinginan konsumen, Sebagai titik awal merancang produk dan proses operasional, Berfokus dan mengendalikan proses, memonitor secara terus menerus dan memiliki tanggung jawab untuk semua area fungsional agar kebutuhan pelanggan dapat dipahami. Sedangkan Penyebaran Fungsi Kualitas menurut Fandy dan Anastasia (2003: 114) memiliki manfaat yaitu Fokus pada

pelanggan, Efisiensi waktu, Orientasi kerja sama team dan Orientasi pada dokumentasi. Menurut M. Nur Nasution Penyebaran Fungsi Kualitas memiliki 6 langkah Implementasi yang harus dilakukan yaitu Membentuk team proyek, Menetapkan prosedur pemantauan, Seleksi anggota team, Pertemuan kick off, Pelatihan team, dan Mengembangkan Matriks. Adapun indikator Penyebaran Fungsi Kualitas menurut Barata (2006: 41) yaitu, kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa, persyaratan kualitas barang atau jasa, harga yang kompetitif, cara pelayanan yang tepat, cepat dan ramah, dan layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab.

Kaizen merupakan suatu perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan (*Continous Improvement*) didalam perusahaan dengan tujuan menghilangkan pemborosan yang tidak menambah nilai tambah produk atau jasa. Pemborosan itu perlu dilakukan agar perusahaan terhindar dari biaya-biaya yang bisa menyebabkan berkurangnya profit dalam suatu perusahaan. Terdapat 7 konsep TQM efektif yaitu *Kaizen*, Six Sigma, Pemberdayaan Pekerja, Benchmarking, Just In Time, Konsep Taguchi, Seven Tools TQM. Menurut Paramitha (2012: 10) *Kaizen* memiliki 4 konsep yaitu, Konsep 3M (Muda, Mura, Muri), Konsep 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke), Konsep PDCA (Plan, Do, Check, Action) dan Konsep 5W+1H. Langkah-Langkah *Kaizen* menurut Kato dan Art Smalley (2011:38) terdapat 6 langkah yaitu, Menemukan potensi perbaikan, Menganalisis metode yang digunakan saat ini, Mencetuskan ide original, Menyusun rencana penerapan, Menetapkan rencana dan Mengavaluasi metode baru. Adapun indikator

Perbaikan Berkesinambungan menurut Ferdiansyah (2011: 6) yaitu, *Plan* (perencanaan), *Do* (tindakan), *Check* (periksa), *Action* (implementasi)

Kualitas Produk adalah kemampuan produk dalam memperagakan fungsinya dalam hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Menurut Sofian Assauri (2009: 362) terdapat sembilan bidang dasar faktor yang mempengaruhi kualitas produk yaitu, Pasar, Uang, Manajemen, Manusia, Motivasi, Bahan, Mesin dan mekanisme, Metode informasi modern, dan persyaratan proses produksi. Indikator kualitas produk menurut Garvin (2008: 54) yaitu : *performa*, ketahanan, *servis*, *estetika*, kesan kualitas, kesesuaian, keandalan, dan *fitur*.

Oleh karena itu, Penyebaran Fungsi Kualitas dan *Kaizen* perlu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Dengan melakukan pendekatan terhadap konsumen atas apa yang konsumen butuhkan dan inginkan, karyawan akan dapat memahami dan merancang produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga akan menghasilkan kualitas produk yang baik, hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Jono (2006). Kemudian *Kaizen* yang dilakukan dengan baik, terutama dengan menerapkan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) maka perusahaan dapat mewujudkan sebuah kebijakan memelihara, memperbaiki, dan meningkatkan standar yang diterapkan oleh perusahaan. Segeralah terapkan *Plan* (rencana) Perusahaan dalam menetapkan suatu rencana dalam menentukan tindakan yang akan digunakan untuk mencapai target yang diinginkan. *Do* (lakukan) Setelah menetapkan *Plan* (rencana) sehingga menjadi tersusun maka segera lakukan dan eksekusi penerapan yang telah

ditargetkan perusahaan. *Check* (periksa) lakukan pemeriksaan apakah *Plan* (rencana), *Do* (lakukan) apakah berjalan sesuai dengan apa yang ditargetkan perusahaan atau tidak. Setelah *Plan*, *Do*, *Check* telah dilakukan maka langkah terakhir adalah dengan melakukan *Action* (tindakan) proses akhir ini dimana perusahaan tinggal melakukan tindakan apakah terjadi sesuatu masalah atau tidak, apakah sesuai rencana atau tidak sehingga apabila masalah tersebut terdapat dalam perusahaan dapat diselesaikan sebaik mungkin kearah yang lebih baik lagi.

Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Jono (2006) dengan melakukan pendekatan terhadap konsumen atas apa yang konsumen butuhkan dan inginkan, karyawan akan dapat memahami dan merancang produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen Kain Batik Tulis sehingga akan menghasilkan kualitas produk yang baik. Dalam hasil penelitiannya bahwa metode *Quality Function deployment* berpengaruh signifikan untuk meningkatkan kualitas pada Kain Batik Tulis.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Arief Fatkhurrohman (2016) dalam upaya meningkatkan penghasilan dengan menggunakan metode *Kaizen* dalam kegiatan produksinya untuk memperbaiki setiap kegiatan produksi yang dilakukan serta menghemat biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan produksi PT Bridgestone Tire Indonesia. Dalam hasil penelitiannya bahwa Penerapan *Kaizen* Dalam Meningkatkan *Efisiensi* Dan Kualitas produk berpengaruh signifikan dalam mengurangi biaya produksi.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut : **“Penyebaran Fungsi Kualitas (QFD) dan *Kaizen* Berpengaruh Terhadap Kualitas Produk Baik Secara Simultan dan Parsial.”**