

Kualitas menurut produsen (Tjiptono, 2001) yaitu apabila produk tersebut sesuai dengan spesifikasinya mencakup beberapa unsur seperti:

- Sesuai dengan spesifikasinya
- Sesuai dengan prosedurnya
- Sesuai dengan pernyataannya

Menurut Vincent Gaspersz (2001, hlm 2), pengertian kualitas dalam konteks peningkatan proses adalah bagaimana baiknya kualitas suatu produk (barang/jasa) itu memenuhi spesifikasi dan toleransi yang ditetapkan oleh bagian desain dan pengembangan dari suatu perusahaan. Spesifikasi dan toleransi yang ditetapkan oleh bagian desain dan pengembangan produk yang disebut sebagai kualitas desain (*quality design*) harus berorientasi kepada kebutuhan dan ekspektasi pelanggan (orientasi pasar).

2.2.3 Kepuasan Konsumen

Setiap perusahaan bertujuan untuk mencapai laba maksimum dengan biaya-biaya tertentu serta mencapai kepuasan konsumen. Agar tujuan dapat tercapai maka perusahaan senantiasa berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa pada konsumen dengan harga yang pantas. Menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas merupakan hal yang penting, tetapi lebih penting adalah menciptakan dan mempertahankan konsumen untuk melakukan pembelian ulang atas produk atau jasanya atau dengan kata lain menciptakan loyalitas konsumen. Kepuasan adalah “persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya” (Handi Irawan, D, 2002, hal 3). Sedangkan definisi persepsi menurut

4. *Survey* Kepuasan Pelanggan

Melalui survai yang dilakukan, baik melalui *polling*, pos, telepon maupun wawancara langsung, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.2.4 Perencanaan Mutu

Berbagai produk atau jasa yang ditawarkan konsumen harus menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen tanpa harus melupakan usaha peningkatan kualitas yang terus menerus dilakukan. Untuk menghasilkan produk dan jasa yang tepat untuk konsumen memerlukan perancangan atau perencanaan mutu yang tepat sehingga dapat menghasilkan keluaran-keluaran yang tepat.

Ada dua tujuan mutu yaitu tujuan mutu taktis dan tujuan mutu strategis. Tujuan mutu taktis, meliputi pencapaian keistimewaan produk dan proses serta pengendalian proses yang ditetapkan oleh bagian fungsional pada strata rendah dan strata menengah perusahaan (misal pada strata pabrik) sedangkan tujuan mutu strategis yaitu merupakan pelengkap dari tujuan mutu taktis yang diterapkan pada strategi tertinggi di perusahaan dan merupakan rencana dari bisnis perusahaan.

Langkah-langkah perencanaan mutu (Juran, 1995)

1. Merumuskan tujuan mutu.
2. Mengidentifikasi pelanggan (mereka yang terkena dampak upaya pencapaian tujuan).

masing atribut produk, menjadi dasar untuk menentukan kepentingan teknik.

Jumlah yang terbesar ditentukan sebagai ranking terbesar dan sebaliknya.

8. Evaluasi Kompetitif

Evaluasi kompetitif diperlukan sebagai pembanding setiap bidang mutu produk selama pengembangan sehingga dapat diarahkan menjadi lebih baik.

2.2.6 Alat-alat QFD

Beberapa alat yang dapat digunakan untuk penerapan konsep QFD yaitu (Tjiptono.F dan A. Diana, 2001):

1. Diagram Affinitas

Alat ini digunakan untuk mengatasi masalah yang timbul karena kegagalan masa lalu. Diagram affinitas merupakan suatu metode brain storming. Alat ini bekerja berdasarkan kerja kelompok dimana setiap anggota dapat menuliskan ide kreatif kemudian dari semua ide tersebut dikumpulkan dan diluruskan kembali menurut subyeknya. Diagram affinitas paling sesuai digunakan dalam situasi:

- Isu yang dihadapi sangat kompleks dan fakta-fakta yang diketahui tidak terorganisasi
- Bila diperlukan usaha untuk membangkitkan proses pemikiran, mengatasi paradigma masa lalu yang telah mendarah daging dan melupakan kenangan mental yang tidak menyenangkan karena kegagalan solusi masa lalu.
- Bila dibutuhkan konsesus atau solusi yang diajukan.

2. Diagram Hubungan (*Interrelationship Digraph*)

Diagram ini menjelaskan hubungan(interrelasi) dalam situasi yang kompleks yang melibatkan berbagai faktor interrelasi dan membantu dalam menjelaskan hubungan sebab akibat antar berbagai ide yang tercatat dalam diagram affinitas.

3. Diagram pohon (*Tree Diagram*)

Alat ini merupakan lanjutan konsep nilai rekayasa analisis fungsional. Digunakan untuk menggambarkan tugas yang akan dilaksanakan untuk menghadapi masalah yang terjadi dan dapat menunjukkan interrelasi antara sasaran dan ukuran.

4. Diagram Matriks (Matrix chart)

Diagram matriks ini merupakan alat yang dapat menggambarkan dan mengenali secara grafis hubungan antar tanggung jawab, tugas, fungsi dan lain-lain. Diagram matriks sering digunakan untuk menyebarluaskan persyaratan kualitas kedalam ciri khas rekayasa dan kemudian kedalam persyaratan produksi

2.2.7 Kuantifikasi data

Data-data kualitatif yang telah dikumpulkan, dinyatakan dalam sebuah matriks perencanaan (*Planning Matrix*) yang akan memutuskan aspek mana yang akan diobservasi atau dikembangkan lebih lanjut.

Metode Sistematis dari *Planning Matrix*:

h. Penentuan Target

Target disini diartikan sebagai sasaran atribut. Sasaran atribut dapat diketahui dari data yang telah diperoleh sebelumnya yaitu informasi tentang keinginan dan kebutuhan konsumen, evaluasi pembanding dan kebutuhan teknis.

Target atau sasaran tersebut adalah:

Tabel 4.10 Target/sasaran berdasarkan kebutuhan teknis:

No	Kebutuhan teknis	Target/sasaran
1	Milling (penggilingan)	Serbuk
2	Sifter (penyaringan)	Lolos ayakan 212 milimikron (Min. 95%)
3	Dampener (penambahan air)	Moisture 13 – 15%
4	Cleaning (pembersihan)	Higienis, Bebas dari benda asing, besi dan logam (Timbal Maks.1,0 mg/kg, Raksa Maks.0,05, Tembaga Maks. 10 mg/kg, Cemarkan Arsen Maks. 0,5 mg/kg), Bebas serangga, bebas dari ash (Maks. 0,6 %), dan bebas terhadap cemaran mikroba.
5	Tempering bin (pemeraman biji gandum)	8-20 jam
6	Intake (biji gandum yang diterima)	Ditentukan Protein 9,00-12,00 %
7	Micro feeder (fortifikasi)	Ditentukan Besi (Fe) Min.50 mg/kg Seng (Zn) Min.30 mg/kg

		Vitamin B1 Min. 2,5 mg/kg Vitamin B2 Min. 4 mg/kg Asam Folat Min. 2 mg/kg
8	Packing (Pengepakan/pengemasan)	Desain yang menarik dan higienis

Dengan penentuan hubungan teknis tersebut, maka dapat disusun dalam *House Of Quality* yang merupakan gabungan antara kebutuhan relatif konsumen yang sudah diterjemahkan ke dalam kebutuhan teknis. Berikut pada gambar 4.2 adalah matriks *House Of Quality*:

4.8 Manufacturing/Perencanaan Produksi

Perencanaan produksi merupakan tahap akhir setelah melalui tahap perencanaan part dan proses. Berisi tentang tindakan-tindakan apa yang perlu diambil dalam perbaikan kualitas. Dalam proses pembuatan tepung terigu ini, tahap-tahap yang perlu diperhatikan dapat dilihat pada gambar 4.7. Namun perlu diketahui terlebih dahulu bahwa pembuatan tepung terigu atau pengolahan biji gandum menggunakan mesin yang mempunyai sistematika tersendiri. Maka faktor operator dan mesin menjadi sangat penting dalam perencanaan produksi.

Lampiran IV

Data tentang kepentingan konsumen terhadap produk PT Panganmas

- y1 = Tekstur tepung (bentuk)
- y2 = Tepung tidak berbau
- y3 = Warna tepung (putih,khas terigu)
- y4 = Tepung bebas kutu/serangga
- y5 = Tepung bebas dari benda asing
- y6 = Kehalusan tepung
- y7 = Kandungan protein dalam tepung
- y8 = Kandungan vitamin dalam tepung
- y9 = Tepung higienis/tidak tercemar
- y10 = Tepung mudah dalam kesempurnaan adonan
- y11 = Kemasan tepung (plastik)
- y12 = Informasi mengenai kadaluarsa
- y13 = Terdapat nama merk dan alamat produksi
- y14 = Jenis plastik pembungkus