

LAPORAN PRAKTIK KEINSIYURAN

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR PEMBUAT ALAT POTONG BIJI PLASTIK DENGAN METODE SERVQUAL, IPA DAN QFD

di

PT. BKS INDONESIA

PERIODE: September 2024 – Desember 2024



ADES YULIA APRIANI
52524110006

PEMBIMBING:

Ir. Saiful Hendra. S.T., M.T., IPM

Dr. Ir. Hasbullah, M.T., Ph.D, IPM., ASEAN Eng.

**PROGRAM STUDI PROGRAM PROFESI INSINYUR
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PRAKTIK KEINSINYURAN

**Perbaikan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Manufaktur
Pembuat Alat Potong Biji Plastik Dengan Metode SERVQUAL,
IPA dan QFD**

Disusun oleh:

Ades Yulia Apriani
52524110006

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan



Ir. Saiful Hendra. S.T., M.T., IPM



**Dr. Ir. Hasbullah, M.T., Ph.D, IPM.,
ASEAN Eng.**

Tanggal, 11 Juli 2025

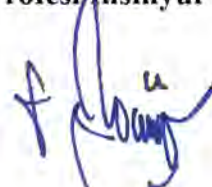
Mengetahui,

**Dekan
Fakultas Teknik**

**Ketua Program Studi
Profesi Insinyur**



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T



**Ir. Imbuh Rochmad, S.T., M.T., IPM.,
ASEAN Eng., ACPE.**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Laporan ini :

Judul : **Perbaikan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Manufaktur
Pembuat Alat Potong Biji Plastik Dengan Metode
SERVQUAL, IPA dan QFD**

Nama : Ades Yulia Apriani

NIM : 52524110006

Program : Fakultas Teknik - Program Profesi Insinyur

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Program Profesi Insinyur, Universitas Mercu Buana.

Laporan ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Profesi Insinyur (Ir.) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada laporan ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 11 Juli 2025



(Ades Yulia Apriani)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penyusunan Laporan Praktik Keinsinyuran yang berjudul *“Perbaikan Kualitas Layanan pada Perusahaan Manufaktur Pembuat Alat Potong Biji Plastik dengan Menggunakan Metode Servqual, IPA dan QFD”*. Laporan Praktik Keinsinyuran ini akan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Profesi Insinyur pada Program Studi Pendidikan Profesi Insinyur Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

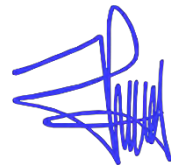
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian Laporan Praktik Keinsinyuran ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada Ir. Saiful Hendra. S.T., M.T., IPM selaku Dosen Pembimbing dan kepada Dr. Ir. Hasbullah, M.T., Ph.D, IPM., ASEAN Eng selaku Pembimbing Industri yang memberi bimbingan dan arahan untuk kesempurnaan Laporan Praktik Keinsinyuran ini serta semua pihak yang telah memberikan kepercayaan, dukungan dan bantuannya secara langsung atau tidak langsung diantaranya kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan dan fasilitas pada Program Studi Pendidikan Profesi Insinyur Universitas Mercu Buana.
3. Ir. Imbuh Rochmad, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng., ACPE. selaku Kepala Program Studi Pendidikan Profesi Insinyur Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan dan membagi ilmu yang bermanfaat tidak hanya dalam menyelesaikan Laporan Praktik Keinsinyuran ini namun juga dalam diskusi waktu perkuliahan.

4. Kedua orang tua yang sangat berjasa dan membanggakan Bapak Sadelih dan Ibu Maisuroh yang senantiasa memberikan dukungan do'a, perhatian dan motivasi kepada penulis untuk terus mengejar masa depan.
5. Orang terdekat dan tercinta dari penulis: Ahmad Irfan Darmawan yang selalu mendukung serta mendo'akan dalam berbagai macam keadaan.
6. Terima kasih kepada diri saya sendiri atas dedikasi, ketekunan, dan kerja keras dalam menyelesaikan laporan praktik keinsinyuran ini. Meski menghadapi berbagai tantangan, saya tetap berusaha dan berhasil menyelesaikannya dengan baik. Terima kasih atas komitmen dan semangat untuk terus maju.
7. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Profesi Insinyur, terutama angkatan I 2024, terima kasih untuk segalanya.
8. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya untuk semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Praktik Keinsinyuran ini masih jauh dari sempurna sehingga saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diperlukan untuk perbaikan dimasa mendatang.

Jakarta, 11 Juli 2025

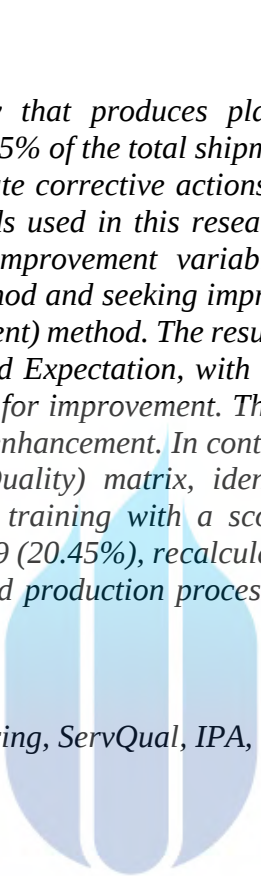


Ades Yulia Apriani

ABSTRACT

A manufacturing company that produces plastic seed-cutting tools received complaints accounting for 65% of the total shipments made over a year. This study aims to improve and mitigate corrective actions that can enhance the company's service quality. The methods used in this research include the Servqual method, followed by determining improvement variables using the IPA (Importance-Performance Analysis) method and seeking improvement solutions using the QFD (Quality Function Deployment) method. The results show nineteen indicators of the gap between Perception and Expectation, with a negative range from -2.0777 to 0.0485, indicating the need for improvement. The IPA analysis identified four key indicators as priorities for enhancement. In contrast, the QFD analysis, processed into a HOQ (House of Quality) matrix, identified four key areas that need improvement, namely: QC training with a score of 6 (13.64%), IT personnel recruitment with a score of 9 (20.45%), recalculating production costs (HPP) with a score of 10 (22.73%), and production process optimization with a score of 19 (43.18%).

Keywords : Manufacturing, ServQual, IPA, QFD, Quality



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi alat pemotong benih plastik menerima keluhan yang mencakup 65% dari total pengiriman selama satu tahun. Studi ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengurangi tindakan korektif yang dapat meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode Servqual, diikuti dengan penentuan variabel perbaikan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), dan pencarian solusi perbaikan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment). Hasil penelitian menunjukkan adanya sembilan belas indikator kesenjangan antara Persepsi dan Harapan, dengan rentang negatif dari -2.0777 hingga 0.0485, yang mengindikasikan perlunya perbaikan. Analisis IPA mengidentifikasi empat indikator utama sebagai prioritas peningkatan. Sementara itu, analisis QFD yang diproses ke dalam matriks HOQ (House of Quality) mengidentifikasi empat area utama yang perlu ditingkatkan, yaitu: pelatihan QC dengan skor 6 (13,64%), perekrutan personel TI dengan skor 9 (20,45%), penghitungan ulang biaya produksi (HPP) dengan skor 10 (22,73%), dan optimalisasi proses produksi dengan skor 19 (43,18%).

Kata Kunci : Manufakturing, ServQual, IPA, QFD, Kualitas

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Profil Perusahaan	1
1.2. Deskripsi Umum dan Uraian Kegiatan	2
BAB II RENCANA KEGIATAN.....	4
2.1. Formulasi Masalah	4
2.2. Rencana Pemilihan Solusi.....	5
2.2.1. Kajian Teori	5
2.2.1.1. SERVQUAL	5
2.2.1.2. IPA.....	6
2.2.1.3. QFD.....	6
2.2.2. Kerangka Pemikiran.....	7
2.2.3. Proses pengumpulan data	7
2.2.4. Klasifikasi Data dan Informasi.....	8
2.2.5. Teknik Analisis Data.....	9
2.2.6. Langkah Penelitian.....	11
BAB III JADWAL KEGIATAN.....	12

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4. 1. Hasil	13
4.1.1. Desain Kuesioner	13
4.1.2. Uji validitas dan Reabilitas	13
4.1.3. Profil Responden.....	15
4.1.4. Perhitungan Indeks Kekritisn	16
4.1.5. Hasil QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	18
4. 2. Pembahasan.....	20
4.2.1. Temuan utama	20
4.2.2. Keterkaitan Penelitian Terdahulu.....	21
4.2.3. Implikasi Industri	22
4.2.4. Keterbatasan Penelitian.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	23
5.1. Kesimpulan	23
5.2. Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data dan Informasi.....	8
Tabel 3. 1 Time-line Kegiatan	12
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	14
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas	14
Tabel 4. 3 Hasil Pengukuran Gap	16
Tabel 4. 4 Customer Requirement	18



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Produk Perusahaan.....	2
Gambar 1. 2 Proses Produk.....	3
Gambar 2. 1 Data Komplain Perusahaan Juli 2023 – Juni 2024.....	4
Gambar 2. 2 Alur Berpikir	7
Gambar 2. 3 Flow Analisis Data	10
Gambar 2. 4 Flow Chart Penelitian.....	11
Gambar 4. 1 Proporsi Kontribusi Berdasarkan Negara.....	15
Gambar 4. 2 Jabatan.....	15
Gambar 4. 3 Hasil Analisis IPA	17
Gambar 4. 4 Matrix House of Quality	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumen Dosen Pembimbing Akademik	L-1
Lampiran 2. Dokumen Dosen Pembimbing Lapangan	L-3
Lampiran 3. Sertifikat Pembicara Seminar Internasional	L-4
Lampiran 4. Sertifikat Peserta Seminar Internasional.....	L-5
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	L-6

