

## ABSTRAK

Universitas Telkom adalah salah satu institusi pendidikan perguruan tinggi swasta yang memiliki situs web yang menyediakan layanan untuk membantu para pencari kerja untuk mendapatkan informasi lowongan pekerjaan serta membantu lulusannya untuk mendapatkan informasi karir ke tahap selanjutnya lebih mudah.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan pada atribut yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas situs web Tel-U Career berdasarkan 14 *true customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya tentang perancangan perbaikan situs web Tel-U Career berdasarkan analisis kebutuhan pengguna menggunakan integrasi *web usability* dan model kano. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik layanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan. QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* dan menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas.

Berdasarkan QFD Iterasi Satu, diperoleh 12 karakteristik teknis prioritas yang harus dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Berdasarkan QFD Iterasi Dua, diperoleh 16 *critical part* prioritas untuk perbaikan atribut situs web Tel-U Career.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan dan melakukan *benchmarking* terhadap pesaing perusahaan. Rekomendasi yang diberikan antara lain yaitu pada *critical part* jenis istilah yang digunakan, jenis navigasi yang digunakan, letak kolom pencarian, kriteria pencarian, jumlah tahapan pemulihan akun, jenis media pemulihan akun, kategori isi berita yang ditampilkan, kategori isi lowongan yang ditampilkan, jenis kategori memperbarui lowongan, jenis kategori memperbarui foto, jenis kategori memperbarui berita, varian perangkat yang digunakan, kapasitas maksimal ukuran unggah berkas, jenis format berkas yang digunakan, kapasitas maksimal ukuran unggah media, jenis format media yang digunakan

**Kata Kunci:** *House of Quality, Tel-U Career, Part Deployment, Quality Function Deployment (QFD)*

## **ABSTRACT**

*Telkom University is one of the private tertiary educational institutions that has a website that provides services to help job seekers to obtain job information and to be able to help graduates to easily get career information to the next stage.*

*This study aims to formulate recommendations for improvements to the attributes needed to improve the quality of the Tel-U Career website based on 14 true customer needs obtained from the results of previous research on Tel-U Career website design improvements based on user needs analysis using usability and model web integration canoe. This study uses the Quality Function Deployment (QFD) method to translate customer needs into service characteristics and consider the company's capabilities. QFD is carried out in two stages. The first stage is QFD House of Quality to identify true customer needs and determine priority technical characteristics. The second stage is the Second Deployment QFD (Part Deployment) to determine critical priority parts based on priority technical characteristics.*

*Based on First Iteration QFD, 12 priority technical characteristics are obtained which must be continued to the next stage. Based on the Second Iteration QFD, 16 critical priority parts were obtained to improve Tel-U Career website attributes.*

*The formulation of recommendations is based on the results of data processing, analysis, brainstorming with companies and benchmarking against company competitors. Recommendations given include the critical part type of terms used, type of navigation used, location of the search column, search criteria, number of stages of account recovery, type of account recovery media, news content categories displayed, vacancy content categories displayed, category types updating vacancies, updating photo type categories, updating category news, used device variants, maximum berkas unggah size, type of berkas format used, maximum unggah media size capacity, type of media format used*

***Key Words: House of Quality, Tel-U Career, Part Deployment, Quality Function Deployment (QFD).***

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena dengan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Perbaikan Atribut Kebutuhan Pada Situs web Tel-U Career Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*” untuk melengkapi dan memenuhi syarat kelulusan Program Studi Sarjana Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terlaksana berkat adanya doa, bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Ir. Agus Achmad Suhendra , M.T** selaku Pembimbing I yang memberikan bimbingan dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir.
2. Ibu **Sari Wulandari, S.T, M. Sc** selaku Pembimbing II yang selalu membimbing dengan sabar, memberikan inspirasi dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak **Denny Sukma Eka Atmaja, S.T., M. Sc.** selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan mendukung selama perkuliahan di Universitas Telkom.
4. Pihak Tel-U Career yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.
5. Kerabat yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan membantu dalam pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan inspirasi terhadap pembaca.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	10
I.4 Batasan Masalah .....	10
I.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
II.1 Metode Peningkatan Kualitas .....	13
II.2 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	14
II.2.1 QFD iterasi satu ( <i>House Of Quality</i> ).....	17
II.2.2 Pengembangan konsep ( <i>Concept Development</i> ).....	19
II.2.3 QFD iterasi 2 ( <i>Part Deployment</i> ).....	20
II.2.4 Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
III.1 Model Konseptual .....	22
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data .....	26

III.2.2 Tahap Pengolahan Data .....	26
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>32</b>
VI.1 Pengumpulan Data .....	32
VI.1.1 Pengodean.....	32
VI.1.2 Nilai Kepuasan Pelanggan (NKP) dan Kategori Kano <i>True Customer Needs</i> .....	33
VI.2 Pengolaha Data.....	34
VI.2.1 QFD Iterasi 1 ( <i>House of Quality</i> ) .....	34
IV.2.2 Pengembangan Konsep.....	50
IV.2.3 QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ) .....	53
<b>BAB V ANALISIS DATA .....</b>	<b>62</b>
V.1 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Satu ( <i>House of Quality</i> ) .....	62
V.1.1 Analisis Matriks Kebutuhan .....	62
V.1.2 Analisis Matriks Perencanaan.....	63
V.1.3 Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i> .....	63
V.1.4 Analisis Matriks Hubungan QFD Iterasi Satu .....	68
V.1.5 Analisis Penentuan Korelasi Karakteristik Teknis .....	69
V.1.6 Analisis Matriks Teknis .....	69
V.2 Analisis Konsep.....	80
V.3 Analisis Pengolahan QFD Iterasi Dua ( <i>Part Deployment</i> ).....	81
V.3.1 Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i> .....	81
V.3.2 Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i> ).....	84
V.3.3 Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i> .....	84
V.3.4 Analisis Penentuan <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i> .....	95
V.4 Rekomendasi Atribut Konsep.....	96

V.4.1 Rekomendasi Atribut Merubah Standar Istilah Menu/submenu.....	96
V.4.2 Rekomendasi Atribut Membuat Standar Fungsi Pencarian .....	97
V.4.3 Rekomendasi Atribut Membuat Standar Pemulihan Akun.....	98
V.4.4 Rekomendasi Atribut Menambahkan Standar Unggah Berkas .....	100
V.4.5 Rekomendasi Atribut Menambahkan Standar Unggah Media .....	101
V.4.6 Rekomendasi Atribut Menambahkan Desain Situs web.....	102
V.4.7 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Isi Konten Berita.....	102
V.4.8 Rekomendasi Atribut Menambahkan Varian Isi Konten Lowongan.	103
V.4.9 Rekomendasi Atribut Membuat Standar Memperbarui Konten .....	105
V.4.10 Rekomendasi Atribut Menambahkan Jumlah <i>Helpdesk</i> .....	106
V.4.11 Rekomendasi Atribut Menambahkan Spesifikasi Perangkat yang Digunakan.....	107
V.4.12 Rekomendasi Membuat Tahapan Pemulihan Akun.....	108
V.5 Rekomendasi Akhir .....	109
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>112</b>
VI.1 Kesimpulan .....	112
VI.2 Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>Lampiran A .....</b>	<b>119</b>
<b>Lampiran B.....</b>	<b>121</b>