

## ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang bermutu sesuai dengan permintaan pengguna dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stake holder*), sehingga perguruan tinggi harus mengantisipasi dengan melakukan perbaikan-perbaikan untuk menghasilkan lulusan yang bermutu.

UP Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia harus terus berusaha untuk memperbaiki kualitas lulusan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mempunyai keunggulan kompetitif serta mempunyai kualifikasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan-perusahaan

Untuk meningkatkan mutu dari lulusan diperlukan perbaikan-perbaikan di jurusan Teknik Elektro FTUP digunakan *Quality Function Deployment* yang didalamnya memuat matriks *House of Quality* sebagai metode untuk meningkatkan mutu produk/jasa sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Dari hasil penelitian didapat 21 atribut kebutuhan dan keinginan perusahaan-perusahaan (*voice of customer*) terhadap lulusan teknik elektro. Untuk menjawab kebutuhan pengguna, maka dibuat karakteristik desain yang terbagi menjadi karakteristik desain primer dan karakteristik desain sekunder.

Dari hasil perhitungan kebutuhan desain primer akademik mendapat kumulatif tingkat kepentingan relatif terbesar yaitu untuk kebutuhan desain sekunder : frekuensi praktikum per semester, tugas akhir, kurikulum, praktikum/laboratorium, kerja praktek, frekuensi tatap muka dan responsi mendapat nilai kepentingan absolut dan relatif tertinggi sehingga guna menjawab dan memenuhi kebutuhan pelanggan diusulkan untuk lebih memprioritaskan perbaikan pada karakteristik desain tersebut.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, yang telah memberikan kesempatan, kesehatan serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis, dengan judul : **Analisa Dan Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Mutu Jurusan Teknik Elektro FTUP Berdasarkan Matriks *House Of Quality***.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program pendidikan Strata Dua (S2) pada program studi Magister Teknik Industri Universitas Pelita Harapan, Jakarta.

Penulis menyadari, tanpa bantuan dan kerja sama yang baik dari berbagai pihak, proses pelaksanaan dan penyusunan tesis ini tidak dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muljono, selaku Pembimbing dan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan pada saat penyusunan tesis ini
2. Bapak A. Riza Wahono, B.Eng, M.Sc, Ph.D, selaku ko-pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu memberikan bimbingan dan arahan pada saat penyusunan tesis ini
3. Bapak Ir.Andry M. Panjaitan, MT, selaku sekretaris jurusan Magister Teknik Industri
4. Bapak Ir Fauzie Busalim, MT, selaku ketua jurusan Teknik Elektro FTUP, atas kesempatan dan izin untuk penulis melakukan survey penelitian.

5. Mas Adhi Mahendra, Selaku mantan ketua jurusan Teknik Elektro FTUP
6. Ane Prasetyowati ST, Gunady Haryanto, ST, Dicky Setiawan, ST, M.Salim, ST dan rekan-rekan di jurusan Teknik Elektro FTUP yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Bapak, ibu, serta adik-adikku yang telah banyak memberikan dorongan moril selama penyusunan tesis ini

Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan tesis ini. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Tiada lain harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memenuhi harapan sebagaimana mestinya, bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 9 Desember 2003

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	
Pernyataan Keaslian Tesis	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang	1
1.2 Pokok permasalahan	3
1.3 Perumusan masalah	3
1.4 Tujuan penelitian	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Metodologi penelitian	4
1.7 Sistematika penulisan	6
<b>BAB 2 : LANDASAN TEORI</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian kualitas	7
2.2 <i>Total Quality Management</i>	8
2.2.1 Prinsip dan unsur pokok dalam <i>Total Quality Management</i>	10
2.2.2 Konsep <i>Total Quality Management</i>	11
2.3 Total Quality Management pendidikan tinggi	14

2.4 <i>Quality Function Deployment</i>	18
2.4.1 Sejarah <i>Quality Function Deployment</i>	18
2.4.2 Konsep dan manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	18
2.4.3 Struktur dan proses <i>Quality Function Deployment</i>	21
2.4.4 Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	26
2.4.5 Pembuatan rumah kualitas ( <i>house of quality</i> )	27
<b>BAB 3 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	<b>32</b>
3.1 Pengumpulan data	32
3.1.1 Kuisisioner pendahuluan	32
3.1.1.1 Identifikasi atribut dan penyusunan kuisisioner pendahuluan	33
3.1.1.2 Tabulasi kuisisioner pendahuluan	34
3.1.1.3 Penetapan atribut dan universitas pesaing	36
3.1.2 Data hasil kuisisioner penelitian	40
3.1.2.1 Tingkat kepentingan kebutuhan konsumen	40
3.1.2.2 Perbandingan karakteristik dengan universitas pesaing	41
3.1.3 Wawancara dengan jurusan Teknik Elektro FTUP	42
3.1.3.1 Data karakteristik desain	42
3.1.3.2 Hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kebutuhan desain	43
3.1.3.3 Hubungan antar kebutuhan desain	49
3.2 Pembentukan matriks <i>house of quality</i>	51
<b>BAB 4 : ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>58</b>
4.1 Analisa kuisisioner	58
4.1.1 Kuisisioner pendahuluan	58
4.1.2 Analisa kuisisioner penelitian	59

4.2 Analisa matriks <i>house of quality</i>	59
4.2.1 Analisa kebutuhan konsumen dan tingkat kepentingan konsumen	60
4.2.2 Analisa hubungan antara karakteristik kebutuhan konsumen dengan karakteristik desain	61
4.2.2.1 Hal-hal yang mempengaruhi akademik	62
4.2.2.2 Hal-hal yang mempengaruhi Tenaga Pengajar	70
4.2.2.3 Hal-hal yang mempengaruhi penasehat akademik	72
4.2.2.4 Hal-hal yang mempengaruhi mahasiswa	73
4.2.2.5 Hal-hal yang mempengaruhi fasilitas	74
4.2.2.6 Hal-hal yang mempengaruhi universitas	75
4.2.3 Analisa tingkat kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif	75
4.2.4 Analisa perbandingan tingkat keunggulan karakteristik UP,UI, STT Telkom	84
4.2.5 Usulan perbaikan	85
<b>BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	103
Daftar pustaka	
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Data kuisisioner pendahuluan bagian I	34
Tabel 3.2	: Data kuisisioner pendahuluan bagian II	35
Tabel 3.3	: Pengelompokan kebutuhan konsumen	39
Tabel 3.4	: Tingkat kepentingan kebutuhan konsumen	40
Tabel 3.5	: Tingkat perbandingan dengan universitas pesaing	41
Tabel 3.6	: Karakteristik desain primer dan sekunder	43
Tabel 3.7	: Hubungan antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik desain	43
Tabel 3.8	: Hubungan antar karakteristik desain	49
Tabel 3.9	: Nilai dan simbol tingkat hubungan kebutuhan konsumen dengan kebutuhan desain	53
Tabel 3.10	: Tingkat kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif dari tiap-tiap karakteristik desain	55
Tabel 4.1	: Tingkat kepentingan kebutuhan konsumen	60
Tabel 4.2	: Karakteristik desain jasa pendidikan	61
Tabel 4.3	: Tingkat kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif terhadap masing-masing kebutuhan desain	76
Tabel 4.4	: Usulan penjadwalan perkuliahan tatap muka dan praktikum	86
Tabel 5.1	: Tingkat Kepentingan Kebutuhan Perusahaan	100
Tabel 5.2	: Karakteristik Desain	101
Tabel 5.3	: Tingkat kepentingan absolut dan relatif tertinggi	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Manfaat TQM	9
Gambar 2.2	: Proses linier dalam industri jasa pendidikan tinggi	16
Gambar 2.3	: Proses sirkuler dalam industri jasa pendidikan tinggi	17
Gambar 2.4	: Rumah kualitas ( <i>house of quality</i> )	23
Gambar 3.1	: Tingkat kepentingan relatif	56
Gambar 3.2	: <i>House of quality</i> jurusan Teknik Elektro FTUP	57
Gambar 4.1	: Tingkat kepentingan relatif tertinggi	77
Gambar 4.2	: Manfaat peningkatan dosen	93

