

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>PESETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	3
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Magang .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.2 Metode Analisis .....	5
1.6 Alokasi Waktu dan Tempat Magang .....	5
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1 QFD ( <i>Quality Functional Deployment</i> ) .....	8
2.2 HOQ ( <i>House of Quality</i> ).....	19

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PT MOBILE SARANA SENTOSA.....</b>	<b>23</b>
3.1 Deskripsi Singkat .....	23
3.2 Struktur Organisasi .....	24
3.3 Posisi Pemegang .....	25
3.4 Tinjauan Sistem Berjalan .....	26
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 <i>Quality Function Deployment</i> .....	34
4.1.1 Requirements Gathering.....	34
4.1.2 <i>Product Planning Matrix</i> .....	36
4.1.3 <i>Product Design Matrix</i> .....	71
4.1.4 <i>Process planning matrix</i> .....	94
4.1.5 <i>Process Control</i> .....	128
4.2 Analisis QFD.....	129
4.2.1 Tingkat Prioritas Karakteristik Teknis ( <i>Technical Requirements</i> )....	130
4.2.2 Tingkat Prioritas Bagian Produk ( <i>Parts</i> ).....	131
4.2.3 Tingkat Prioritas Proses Pembuatan Produk .....	133
<b>BAB V HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>135</b>
5.1 Aplikasi QFD .....	135
5.2 <i>Assessment I.T. Application Portfolio</i> .....	135
5.2.1 Desain Arsitektur Jaringan.....	135
5.2.2 Menu .....	138
5.2.3 Data harian .....	151
5.2.4 Alur Penggunaan Aplikasi MobileSFA untuk Keperluan Bisnis .....	154
5.2.5 Tambahan Tabel Basis Data.....	161
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>168</b>

6.1 Kesimpulan .....	168
6.2 Saran.....	171
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>172</b>

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 HOQ ( <i>House of Quality</i> ) Matrix .....	10
Gambar 2.2 <i>Product Design Matrix</i> .....	12
Gambar 2.3 <i>Process Planning Matrix</i> .....	14
Gambar 2.4 <i>Process Control</i> .....	16
Gambar 3.1 Struktur Perusahaan PT Mobile Sarana Sentosa .....	25
Gambar 3.2 Proses Implementasi PT Mobile Sarana Sentosa .....	26
Gambar 3.3 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Penjualan Produk.....	27
Gambar 3.4 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Implementasi Produk.....	29
Gambar 5.1 Desain Arsitektur Jaringan.....	137
Gambar 5.2 <i>Use Case Diagram</i> Penggunaan Aplikasi <i>MobileSFA</i> .....	155
Gambar 5.3 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Penjualan .....	155
Gambar 5.4 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Penagihan.....	156
Gambar 5.5 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Retur .....	156
Gambar 5.6 <i>Activity Diagram</i> pada Persiapan Perjalanan .....	157
Gambar 5.7 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Kunjungan Pelanggan Dalam Rute. 158	
Gambar 5.8 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Kunjungan Pelanggan Luar Rute.... 159	
Gambar 5.9 <i>Activity Diagram</i> pada Proses Akhir Kegiatan .....	159

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penjelasan Bagian-Bagian <i>House of Quality Matrix</i> .....	10
Tabel 2.2 Penjelasan Bagian-Bagian <i>Product Design Matrix</i> .....	13
Tabel 2.3 Penjelasan Bagian-Bagian <i>Process Planning Matrix</i> .....	15
Tabel 2.4 Penjelasan Bagian-Bagian <i>Process Control</i> .....	17
Tabel 2.5 Penjelasan Indikator pada Matriks QFD .....	17
Tabel 4.1 Translasi Pencatatan Kebutuhan Awal Menjadi <i>Customer Requirements</i> .....	35
Tabel 4.2 Tingkat Karakteristik Kebutuhan Konsumen .....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Teknis .....	38
Tabel 4.4 Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Karakteristik Teknis.....	40
Tabel 4.5 Target Karakteristik Teknis .....	51
Tabel 4.6 Arah Peningkatan Karakteristik Teknis .....	53
Tabel 4.7 Hubungan Antar Variabel Karakteristik Teknis .....	55
Tabel 4.8 Tingkat Kesulitan Pencapaian Target Karakteristik Teknis .....	57
Tabel 4.9 Penilaian Posisi Produk Perusahaan .....	58
Tabel 4.10 Contoh Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> .....	60
Tabel 4.11 Contoh Perhitungan <i>Raw Weight</i> .....	60
Tabel 4.12 Contoh Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i> .....	61
Tabel 4.13 Pemberian Bobot pada Kebutuhan Konsumen .....	62
Tabel 4.14 Penilaian Produk Perusahaan berdasarkan Karakteristik Teknis.....	64
Tabel 4.15 Contoh Perhitungan <i>Technical Absolute Importance</i> .....	65
Tabel 4.16 Contoh Perhitungan <i>Technical Relative Importance</i> .....	70
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif .....	70
Tabel 4.18 Variabel Karakteristik Teknis .....	72
Tabel 4.19 <i>Parts</i> .....	73
Tabel 4.20 Hubungan Antara Karakteristik Teknis dan <i>Parts</i> .....	76
Tabel 4.21 Target <i>Parts</i> .....	83
Tabel 4.22 Tingkat Kesulitan Pencapaian Target .....	86
Tabel 4.23 Contoh Perhitungan <i>Parts Absolute Importance</i> .....	88
Tabel 4.24 Contoh Perhitungan <i>Parts Relative Importance</i> .....	92
Tabel 4.25 Penentuan Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif.....	92
Tabel 4.26 Bagian Produk atau <i>Parts</i> .....	95

Tabel 4.27 Translasi <i>Parts</i> dengan Proses .....	97
Tabel 4.28 Hubungan Antara <i>Parts</i> dengan Proses .....	100
Tabel 4.29 Penentuan Target Proses Pembuatan Produk.....	120
Tabel 4.30 Contoh Perhitungan <i>Process Absolute Importance</i> .....	121
Tabel 4.31 Contoh Perhitungan <i>Process Relative Importance</i> .....	127
Tabel 4.32 Penentuan Tingkat Kepentingan .....	127
Tabel 4.33 <i>Process Control</i> .....	129
Tabel 4.34 Tingkat Prioritas Karakteristik Teknis.....	130
Tabel 4.35 Tingkat Prioritas Bagian Produk.....	132
Tabel 4.36 Tingkat Prioritas Proses Pembuatan Produk.....	134
Tabel 5.1 Tingkat Prioritas pada Jenis Laporan.....	150
Tabel 5.2 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_Customer</i> .....	151
Tabel 5.3 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_CustomerAR</i> .....	152
Tabel 5.4 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_DocCall</i> .....	152
Tabel 5.5 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_DocCallItem</i> .....	153
Tabel 5.6 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_Product</i> .....	153
Tabel 5.7 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_Stock</i> .....	154
Tabel 5.8 <i>Field</i> Tabel <i>SFA_Warehouse</i> .....	154
Tabel 5.9 <i>Timeline</i> Proses Implementasi Produk.....	160
Tabel 5.10 Data Nama Bank .....	161
Tabel 5.11 Data Nama Kompetitor .....	164
Tabel 5.12 Data <i>Daily Message</i> .....	164
Tabel 5.13 Data Pengeluaran Biaya.....	165
Tabel 5.14 Data Informasi Promo.....	165
Tabel 5.15 Data Alasan .....	166
Tabel 5.16 Data UOM.....	167
Tabel 5.17 <i>Field Header Survey</i> .....	167
Tabel 5.18 <i>Field Item Survey</i> .....	167

## DAFTAR LAMPIRAN

A.1	<i>Product Planning Matrix</i> .....	A-1
A.2	<i>Product Design Matrix</i> .....	A-2
A.3	<i>Process Planning Matrix</i> .....	A-3
B.1	Notulen <i>Meeting Pengumpulan Requirements</i> .....	B-1
B.2	Notulen <i>Meeting Penilaian QFD</i> .....	B-2
C.1	Pencatatan Awal <i>Requirements</i> .....	C-1
D.1	<i>User Acceptance Test</i> .....	D-1
E.1	<i>Proposal</i> .....	E-1

