

## ABSTRAK

ABS adalah polimer termoplastik yang dibuat dengan mempolimerisasi stirena dan akrilonitril dengan adanya polibutadiena. Pada proses electroplating plastik ABS sebenarnya hampir serupa dengan proses pada besi dan baja, hanya saja pada plastik proses electroplating terlebih dahulu melalui tahap proses *Pretreatment* yakni untuk pembersihan dan pembukaan pori-pori agar senyawa kimia logam masuk dengan sempurna ke dalam plastik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab kebutuhan serta keinginan konsumen agar PT Uyemura Indonesia mampu bersaing dalam pasar dunia electroplating plastik, jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan sampling bola salju dan diperoleh sebanyak 26 responden kemudian diolah menggunakan metode QFD dapat mengungkapkan kesenjangan kualitas produk dan kualitas layanan dengan pernyataan atau kebenaran yang diberikan konsumen sehingga perlu dilakukan tindakan teknis perbaikan ataupun peningkatan sumber daya. Hasil dari penelitian ini ialah Atribut kebutuhan dan keinginan konsumen terbagi menjadi 27 point yang kemudian digolongkan menjadi 5 bagian yakni *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Responsive* Dan *Emphaty* serta mengolah point tersebut ke dalam HOQ.

Agar mampu bersaing dipasaran Rencana pertama yang akan dilakukan PT Uyemura Indonesia ialah menyesuaikan standar Ketebalan dari *Chrome*, *nikel*, Dan *Cu*, dengan standar JIS (*Japan International Standar*) yakni ketebalan *Cu* harus lebih besar dari *Nikel* dan *Chrome* kemudian dari segi *Responsive* PT Uyemura terhadap konsumen meliputi pelayanan pemesanan produk, kecepatan dalam respon dari keluhan pelanggan, serta ketersediaan pihak perusahaan untuk menjelaskan produk secara baik.

Kata Kunci : Plastik ABS, *Electroplating*, QFD, HOQ

## ABSTRACT

*ABS is a thermoplastic polymer made by polymerizing styrene and acrylonitrile in the presence of polybutadiene. In the electroplating process, ABS plastic is actually almost the*

same as the process for iron and steel, it's just that in plastic the electroplating process first goes through the pretreatment process stage, which is to clean and open pores so that Metal chemical compounds enter perfectly into plastic. The purpose of this study is to answer the needs and desires of consumers so that PT Uyemura Indonesia can compete in the world market for plastic electroplating, this type of research is quantitative using snowball sampling and obtained 26 respondents then processed using the method QFD can reveal gaps in product quality and service quality with statements or truths given by consumers so that technical corrective actions or increased resources are necessary. The results of this study are the attributes of consumer needs and desires are divided into 27 points which are then classified into 5 parts, namely Reliability, Assurance, Tangible, Responssive And Emphaty and processing these points into HOQ.

In order to be able to compete in the market, the first plan that PT Uyemura Indonesia will do is to adjust the thickness standard of Chrome, nickel and Cu, with the JIS (Japan International Standard) standard, namely the thickness of Cu must be greater than Nickel and Chrome then in terms of PT Uyemura's responsiveness to consumers includes product ordering services, speed in response to customer complaints, and the availability of the company to explain the product well

*Keywords: ABS plastic, Electroplating, QFD, HOQ*

