

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini mengenai peningkatan kualitas produk boneka dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada UMKM Boneka Payuwae maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Penerepan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan *House of Quality* (HOQ) dapat digunakan sebagai alat untuk menerjemahkan kebutuhan dari pelanggan kedalam spesifikasi teknis atau *Technical Requirements* yang dapat dikendalikan oleh pihak organisasi. Dengan penggunaan matriks *House of Quality* (HOQ) pemetaan antara keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis (*Technical Requirements*) dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, sehingga dapat ditentukan aspek teknis mana saja yang perlu di prioritaskan dalam proses peningkatan kualitas produk boneka.
2. Dari hasil analisa dan pengolahan data, adapun strategi yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas terhadap produk boneka dapat difokuskan kepada respon teknis yang memiliki hubungan paling kuat dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Hasilnya didapatkan bahwa beberapa kebutuhan yang penting diantaranya produk boneka memiliki jahitan rapih dan bahan boneka sesuai standar kualitas, detail wajah pada boneka (mata, mulut, hidung) terlihat rapih dan ekspresif, dan produk boneka memiliki desain sesuai tren. Dan untuk menjawab keinginan atau kebutuhan pelanggan tersebut prioritas peningkatan dalam kualitas teknis perlu difokuskan salah satunya pada respon teknis penyediaan kesesuaian material (bahan, isian atau dakron dan kain) yang tepat, penerapan *quality control* pada setiap proses produksi, memastikan proses pengisian (dakron) merata dan stabil. Serta terdapat 6 *Technical Requirements* yang bernilai $> 6\%$ sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa respon teknis tersebut dapat menjadi prioritas untuk diwujudkan oleh organisasi sehingga peningkatan kualitas dapat dikembangkan lebih lanjut.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan analisa yang telah dilakukan baik pada saat observasi secara langsung maupun pada saat pengolahan data, saran yang dapat diberikan kepada organisasi atau UMKM Boneka payuwae yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi dapat fokus pada aspek teknis yang telah di analisa dengan nilai kontribusi yang tertinggi terhadap kepuasan pelanggan, dikarenakan aspek tersebut memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan kebutuhan harapan pelanggan boneka.
2. Dengan adanya keterbatasan – keterbatasan hal, tentunya peningkatan kualitas tidak mengharuskan untuk dilakukan secara langsung, hal tersebut dapat dilakukan secara perlahan mulai dari aspek teknis yang paling berarti atau paling penting yang dapat dilihat melalui Matriks *House of Quality* (HOQ).
3. Melakukan pembuatan instruksi kerja (IK) untuk proses *quality control* produk boneka, sehingga produk yang tidak sesuai standar tidak lolos sampai ke para pelanggan.

