

**“PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SISTEM INFORMASI POINT
OF SALE (POS) BERDASARKAN KEBUTUHAN KARYAWAN SEBAGAI
KONSUMEN INTERNAL DI PT PANAKSARA”**

Aldie Indra

Abstrak

PT. Panaksara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri ritel toko buku. Dalam menjalankan kegiatan operasional toko, PT. Panaksara memanfaatkan sistem informasi *Point of Sale (POS)* sebagai sistem untuk menunjang kegiatan transaksional dan inventarisasi terutama untuk divisi operasional. Sistem POS yang saat ini digunakan adalah Vend, sebuah sistem informasi POS berbasis web. Sistem ini digunakan agar integrasi informasi dan data antar cabang toko lebih cepat dan akurat. Selama masa penggunaan Sistem Vend, banyak terdapat tanggapan dalam bentuk usulan maupun kritikan terhadap penerapannya di PT Panaksara dari karyawan divisi operasional (*Store Manager, Assistant Store Manager, dan Customer Service*). Metode *Quality Function Deployment (QFD)* dimanfaatkan untuk menghimpun kebutuhan karyawan sebagai konsumen internal (*Voice of Customer*) yang pada akhirnya akan dimanfaatkan dalam upaya peningkatan sistem. Pada penerapan metode QFD, alat ukur yang digunakan berasal dari adaptasi teori *WebQual 4.0*. alat ukur dalam bentuk kuesioner ini disebar kepada 30 responden yang merupakan keseluruhan populasi karyawan divisi operasional di PT Panaksara. Hasil dari pengumpulan kuesioner akan di olah dengan metode *House of Quality*. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, dapat di lihat urutan prioritas penerapan 6 respon teknis berdasarkan 10 kebutuhan karyawan, usulan pengaplikasian respon teknis, dan format *House of Quality* secara keseluruhan.

Kata Kunci : *Point of sale (POS), Quality Function Deployment (QFD), WebQual 4.0, House of Quality (HOQ)*

**“APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD IN
AN EFFORT TO IMPROVE POINT OF SALE (POS) INFORMATION
SYSTEM QUALITY BASED ON EMPLOYEES REQUIREMENT AS
INTERNAL CUSTOMERS IN PT PANAKSARA”**

Aldie Indra

Abstract

PT. Panaksara is a bookstore retail company. In running shop operation, PT Panaksara utilize *Point of Sale* (POS) information system, as a system to support transactional and inventory activities especially for operational division. The currently used POS system is Vend, a web-based POS information system. This system is used for information and data integration between store branches faster and more accurate. During system usage, there are many suggestion and criticism responses from the employees of the operational division (*Store Manager, Assistant Store Manager, and Customer Service*) about its system application in the company. A Quality Function Deployment (QFD) method is used to gather employees needs as an internal customer (Voice of Customer) that will eventually be utilized for system improvement. On applying the QFD, the measuring tool is based on the adaptation of WebQual 4.0 theory. The questionnaire is distribute to 30 repondent, who are the entire population of Operational Division Employees in PT Panaksara. The result will collected by House of Quality method. Based on research result, there are 6 technical response based on 10 customer requirement, applying proposal of technical response, and overall *House of Quality* format.

Keywords : *Point of sale (POS), Quality Function Deployment (QFD), WebQual 4.0, House of Quality (HOQ)*