

# Perancangan Produk Kep Potong Rambut Dengan Mempertimbangkan *Voice Of Customer* Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*

Irfan Sulistiawan<sup>\*1</sup>, Heribertus Budi Santoso<sup>2</sup>, Ana Komari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Teknik Industri, Universitas Kadiri,

\*Email : irfansulis.46@gmail.com<sup>1</sup>

## Abstrak

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dengan melakukan penelitian untuk mengetahui *Voice Of Customer* sebagai dasar untuk perencanaan pengembangan yang lebih lanjut menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kebutuhan pelanggan terhadap produk kep potong rambut serta prioritas perancangan dan pengembangan produk kep yang akan dilakukan. Dari hasil pengolahan data didapat prioritas terbesar dengan nilai 23% pada *technical respon* yaitu penambahan fungsi pada kep potong rambut untuk menambah kenyamanan bagi pengguna dan dengan *relative weight* tertinggi 13% dengan atribut kerapatan pada bagian leher sebagai salah satu harapan tertinggi dari pengguna.

**Kata Kunci :** Pengembangan, Prioritas, *Voice Of Customer*, *Quality Function Deployment*

## Abstract

*In improving services to consumers by conducting research to know the Voice Of Customer as the basis for further development planning using the method Of Quality Function Deployment. The purpose of this research is to know the needs of customers in the hair products and the design and development priorities of KEP products that will be done. From the results of the data processing gained the largest priority with a value of 23% on technical response is the addition of functions on the hair cut Kep for added convenience for users and with a relative weight of 13% with a density attribute of the The neck as one of the highest expectations of the user.*

**Keywords:** development, priorities, *Voice Of Customer*, *Quality Function Deployment*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh *Kantar Worldpanel* mulai dari tahun 2010-2015 disebutkan bahwa pertumbuhan pasar perawatan pria di Asia, meliputi Filipina, Tiongkok, Taiwan, Korea Selatan, Malaysia, dan juga Indonesia adalah sebesar 9% per tahun. Dengan demikian pangkas rambut merupakan salah satu jenis usaha yang masuk kedalam kategori usaha yang bergerak dalam bidang jasa dengan modal yang relatif kecil, yang mana didalamnya menyediakan jasa potong rambut untuk para pelanggan [1].

Manusia selalu dijadikan objek dalam mengembangkan setiap produk yang dihasilkan. Karena, produk-produk tersebut diharapkan dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan manusia [2]. Perancangan dan pengembangan produk adalah semua proses yang berhubungan dengan keberadaan produk yang meliputi segala aktivitas mulai dari identifikasi keinginan konsumen sampai fabrikasi, penjualan dan pengiriman dari produk [3].

Dengan demikian pelaku usaha dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dengan melakukan penelitian untuk mengetahui *Voice Of Customer* sebagai dasar untuk perencanaan

pengembangan pelayanan yang lebih lanjut menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen [4].

Adapun *research question* yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana identifikasi kebutuhan pelanggan terhadap produk kep potong rambut dengan menggunakan *voice of customer* dan prioritas apa yang dikembangkan pada produk kep potong rambut dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

## METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan tempat Pangkas Rambut dilingkup Kota Kediri.

### 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran ilmiahnya, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- Interview* (Wawancara) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.
- Kuesioner* yaitu alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden [5].
- Studi Pustaka Pengumpulan data dengan mencari pada sumber-sumber yang telah ada seperti pada buku, literatur pendukung atau karya ilmiah dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### 2.3 Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain sampel merupakan bagian dari produksi [6]. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *non probability Sampling*, dan kriteria responden yang ditentukan, dengan penentuan kriteria responden (sampel) dilakukan dengan cara memilih orang-orang yang pernah menggunakan produk Kep potong rambut, pemilik usaha (pangkas rambut, *barbershop*, salon) serta orang yang sudah berumur 17 tahun keatas agar dapat menyampaikan pendapatnya bagi produk yang diteliti untuk sampel kuesioner terbuka. Pengambilan sampel untuk kuesioner tertutup dengan kriteria responden orang-orang yang pernah menggunakan produk kep potong rambut berdasarkan *linear time function* cara ini dapat dilakukan bila jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti [7].

Besarnya sampel yang dihitung berdasarkan *linear time function* dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{T-t_0}{t_1} \quad (1)$$

Keterangan :

N : jumlah sampel

T : waktu yang tersedia untuk penelitian = (7 hari x 5 jam) = 35 jam

t<sub>0</sub> : waktu tetap tidak tergantung pada besarnya sampel, yaitu waktu pengambilan sampel = (2 jam/hari x 7 hari) = 14 jam

t<sub>1</sub> : waktu yang digunakan setiap sampling unit yaitu waktu yang dibutuhkan responden untuk mengisi kuesioner = 0,5 jam/kuesioner.

$$n = \frac{35 - 14}{0,5} = 42 \text{ sampel}$$

## 2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

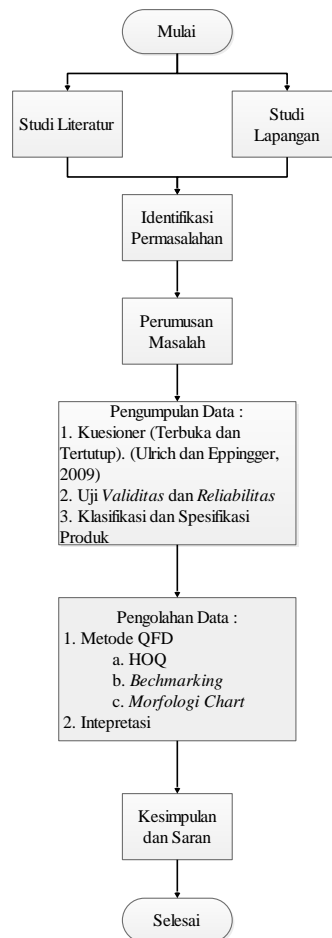
### 2.4.1 Uji Validitas

Uji *Validitas* digunakan untuk mengukur sah atau *validnya* tidaknya suatu *kuesioner* [8]. Dalam hal ini *koefisien korelasi* yang nilai *signifikannya* lebih kecil dari 10% (*level of significance*) menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator.

### 2.4.2 Uji Reliabilitas

Uji *reliabilitas* adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama[8]. Suatu konstruk *variabel* dikatakan baik jika memiliki nilai *alpha cronbach's* > 0,60.

## 2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Berpikir

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan

Identifikasi kebutuhan pelanggan dilakukan dengan penyebaran kuesioner terbuka dan tertutup, pada penyebaran kuesioner terbuka dilakukan wawancara terhadap 10 responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terbuka diketahui terdapat 11 variabel produk kecap potong rambut yang menjadi keinginan konsumen. Dari 11 variabel tersebut kemudian dijadikan sebagai pernyataan kebutuhan konsumen pada kuesioner terbuka, yang disebarkan kepada 42 responden berdasarkan perhitungan *linier time function*. Berikut adalah pernyataan kebutuhan konsumen pada produk kecap potong rambut.

Tabel 1 Pernyataan Kebutuhan Konsumen

No.	Pernyataan Kebutuhan
1	Kep menggunakan kain yang dingin dan sejuk
2	Kep nyaman ketika digunakan
3	Kep menggunakan kain yang tidak mudah kusut dan sobek
4	Kep mudah untuk dibersihkan
5	Harga Kep terjangkau
6	Kualitas Kep yang baik
7	Kep dapat melindungi badan dari kotoran potongan rambut
8	Kerapatan pada bagian leher Kep
9	Desain Kep yang modern
10	Kep didesain untuk pengguna hp
11	Kep dibuat dengan bahan campuran kain dan plastik

Identifikasi kebutuhan pelanggan merupakan salah satu tahap yang penting dalam melakukan pengembangan produk karena dalam hal ini peneliti mengetahui keinginan dari konsumen terhadap produk yang dikembangkan, serta dalam tahap ini terdapat beberapa langkah penting dalam melakukan pengembangan produk yang dilakukan oleh peneliti diantaranya adalah mengumpulkan data mentah dari pelanggan dengan menggunakan kuesioner terbuka, selanjutnya menginterpretasikan kebutuhan pelanggan mentah kedalam kelompok-kelompok, membuat hirarki kebutuhan pelanggan, menetapkan derajat kepentingan pada setiap hirarki kebutuhan pelanggan yang telah dikelompokkan dan dari penilaian derajat kepentingan maka didapatkanlah pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk pembuatan kuesioner tertutup. Seperti yang dapat kita lihat pada tabel 1 pernyataan kebutuhan konsumen.

### 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

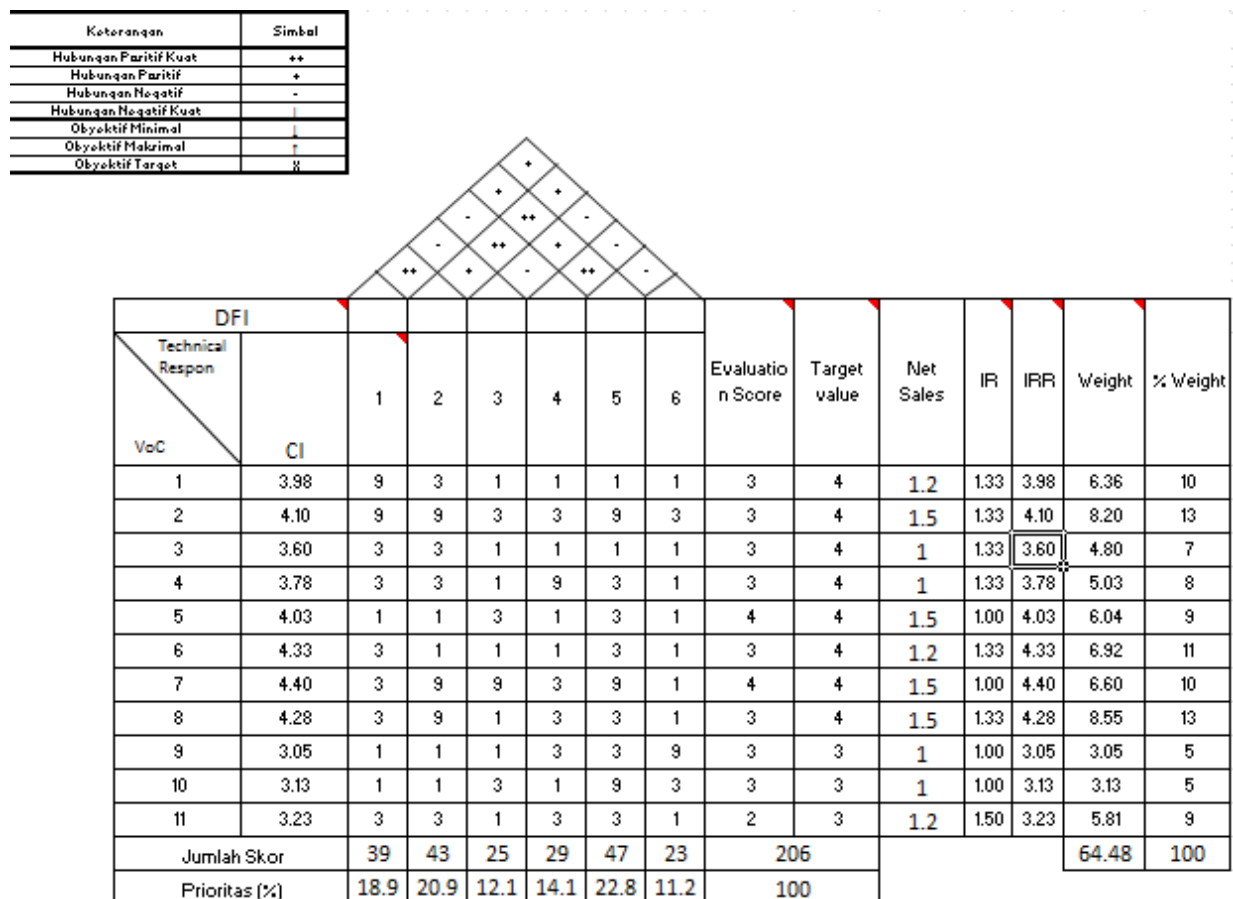
Kuesioner tertutup yang telah disebarkan dan dikumpulkan kembali, terlebih dahulu diuji *validitas* dan *reliabilitasnya* sebelum masuk kedalam pengolahan data lebih lanjut. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa seluruh variabel dinyatakan *valid* dan *reliable* jika :

1. Dengan tingkat signifikan sebesar 10%  
Derajat kebebasan (df) =  $n - 2$ ;  $42 - 2 = 40$  maka, didapat  $r$  tabel  $40 = 0.257$
2. Untuk melihat valid atau tidaknya lihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*.  
 $H_0$  = Jika  $r$  hitung >  $r$  tabel, maka pernyataan kuesioner valid.  
 $H_1$  = Jika  $r$  hitung <  $r$  tabel, maka pernyataan kuesioner tidak valid.
3. Untuk melihat reliabel atau tidaknya pada tabel *reliability statistic* pada kolom *Cronbach Alpha*. Jika *cronbach alpha* > 0,60, maka dinyatakan *Reliabel*.

Kuesioner tertutup yang telah disebarakan kepada responden yang berjumlah 42 orang berdasarkan perhitungan menggunakan *linier time function* dikumpulkan kembali kemudian diuji *validitas* dan *reliabilitasnya* sebelum dilakukan pengolahan data lanjutan. Sesuai dengan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi spss 20, kuesioner tertutup dinyatakan *Valid* dan *Reliabel* baik yang diharapkan maupun yang dirasakan oleh konsumen.

### 3.3 Membangun Matrik House Of Quality

Bagian terpenting dari QFD adalah membangun matrik *House of Quality* (HoQ). Penentuan atribut nilai *Customer Importance* (CI) diambil dari nilai rata-rata harapan konsumen pada kuesioner tertutup. Penentuan *Relation Matrix* untuk menentukan tingkat hubungan antara keinginan konsumen dan karakteristik teknis produk. Tingkat hubungan yang dimaksud dimulai dari skala kuat, sedang, lemah, dan tidak berhubungan sama sekali. Ukuran kinerja dari HoQ yang terdiri dari aspek tingkat kesulitan, dan tingkat kepentingan. Tingkat kesulitan ditentukan dari hubungan karakteristik teknis. *House of Quality* penelitian dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2 Matrik House Of Quality

*Importance weight* menunjukkan total tingkat kepentingan responden terhadap suatu atribut perancangan produk, sedangkan *relative weight* menunjukkan nilai bobot kepentingan *relative* terhadap atribut perancangan produk lainnya [4]. Atribut perancangan produk Kep potong rambut yang memiliki *relative weight* tertinggi adalah pada atribut kerapatan kep pada bagian leher dengan nilai 13%. Karakteristik teknik/ *technical respon* perancangan produk kep potong rambut dengan tingkat kesulitan, derajat kepentingan atau dengan prioritas tertinggi adalah penambahan fungsi pada produk kep potong

rambut dengan nilai sebesar 22.8%. Hal ini dapat menjadi prioritas utama sebagai acuan perbaikan rancangan produk ke potong rambut.

Selain kedua hal penting tersebut yang harus diperhatikan, dalam penyusunan matrik *House of Quality* terdapat juga beberapa langkah penting antara lain : Penentuan *sales point variabel* kebutuhan dimana *sales point* adalah tolak ukur variabel menjadi faktor yang dianggap penting bagi responden untuk memenuhi kebutuhannya.

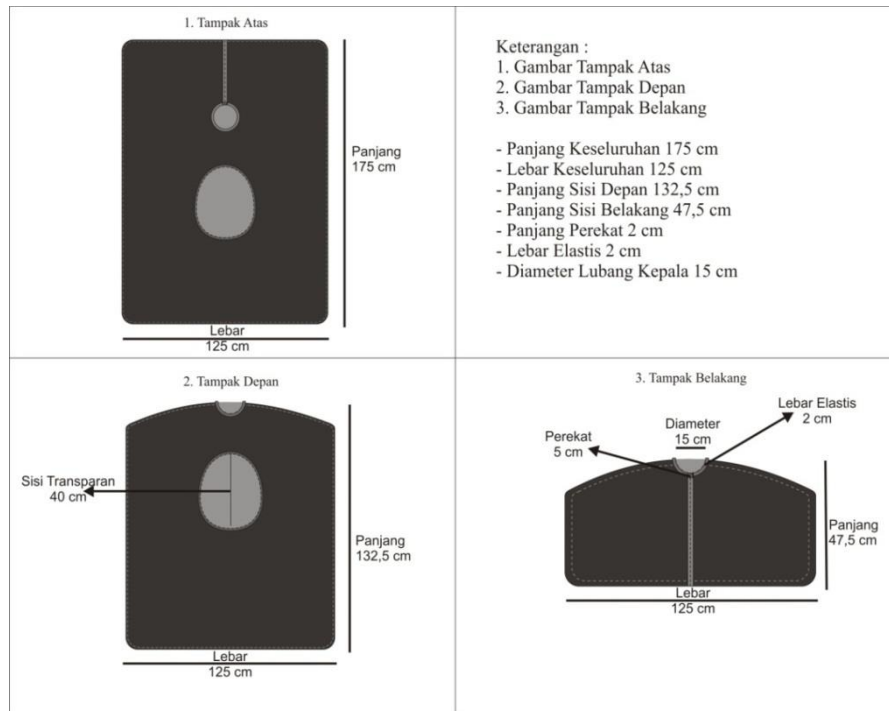
### 3.4 Pemilihan Konsep

Dalam pemilihan konsep, konsep-konsep yang telah dibuat diberi penilaian tingkat kepentingannya yang berhubungan dengan kriteria seleksi yang ada dan dihubungkan dengan konsep yang dibuat untuk selanjutnya diambil 3 konsep terbaik yang akan diseleksi kembali seperti pada gambar 3 yang pada akhirnya akan terpilih 1 konsep terbaik yang akan dijalankan. Dan pada gambar 3 telah terpilih 1 konsep terbaik yaitu adalah pada konsep ke 1 maka, dengan demikian konsep 1 yang akan dijalankan dalam pengembangan produk ke potong rambut ini.

No	Kriteria Seleksi	Weighted	Konsep 1		Konsep 4		Konsep 6	
			Rating	Weighted Score	Rating	Weighted Score	Rating	Weighted Score
1	Bahan Produk	636%	5	31.80	5	31.80	5	31.80
2	Kenyamanan Produk	820%	5	41.00	5	41.00	5	41.00
3	Ketahanan Produk	480%	4	19.20	4	19.20	5	24.00
4	Kemudahan Penggunaan	503%	3	15.10	3	15.10	3	15.10
5	Harga Produk	604%	4	24.15	3	18.11	3	18.11
6	Kualitas Produk	692%	4	27.68	4	27.68	4	110.72
7	Perlindungan	660%	4	26.40	3	19.80	4	105.60
8	Kerapatan	855%	5	42.75	5	42.75	5	213.75
9	Estetika Produk	305%	3	9.15	3	9.15	3	27.45
10	Responsiveness	313%	4	12.50	4	12.50	4	50.00
11	Uniqueness	581%	3	17.42	3	17.42	3	52.25
<b>Total</b>			131.25		125.21		130.01	
<b>Rangking</b>			1		3		2	
<b>Kelanjutan</b>			DEVELOP		NO		NO	

Gambar 3 Pemilihan Konsep

Serta dapat dilihat pada gambar 4 merupakan desain dari pengembangan produk ke potong rambut yang akan dijalankan berdasarkan hasil dari penyusunan konsep dan konsep yang terpilih pada penelitian ini.



Gambar 4 Desain Hasil Penyusunan Konsep dan Konsep Terpilih

## KESIMPULAN

1. Dengan melihat *voice of customer* dapat diidentifikasi kebutuhan pelanggan terhadap produk kep potong rambut yang awalnya terdapat 11 variabel kebutuhan pelanggan diantaranya adalah : Kep potong rambut menggunakan kain yang dingin dan sejuk, kep potong rambut nyaman ketika digunakan, kep menggunakan kain yang tidak mudah kusut dan sobek, kep mudah dibersihkan, Harga kep terjangkau, kualitas kep yang baik, kep dapat melindungi badan dari kotoran potongan rambut, kerapatan pada bagian leher kep, desain kep yang modern, kep didesain untuk pengguna hp, dan kep dibuat dengan bahan campuran kain dan plastik.
2. Prioritas utama atau derajat kepentingan tertinggi dari karakteristik teknis perancangan produk kep potong rambut yang dijalankan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* adalah penambahan fungsi pada kep potong rambut untuk menambah kenyamanan bagi pengguna dengan nilai proritas sebesar 23%, Serta diperoleh aribut perancangan kep potong rambut yang memiliki *relative weight* tertinggi yaitu pada atribut kerapatan pada kep potong rambut dengan nilai 18%. Hal ini dapat menjadi prioritas utama sebagai acuan perbaikan rancangan produk kep potong rambut.

## REFERENSI

- [1] Hidayati. (2017). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Bisnis Terhadap Kesuksesan Usaha*. *Jurnal Universitas Andalas*, vol. 4, no. 1, pp 10-15.
- [2] Kasan Ahmad, Antoni Yohanes. (2017). *Improvement Produk Hammock Sleeping Bag dengan Metode QFD*. *Jurnal Perancangan Produk*, vol. X, no. 1, pp 40-49.
- [3] Widodo, Imam Djati. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan Produk*. Tim UII Press, Yogyakarta.

- [4] Cohen, L. (1995). *How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- [5] Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Gaung Persada. Jakarta.
- [6] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [8] Ghozali, Imam. (2011). *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.