

PELATIHAN DESAIN PRODUK DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Lingga Yuliana^a, Iin Mayasari^b

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, lingga.yuliana@paramadina.ac.id, Universitas Paramadina

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Magister Manajemen, iin.mayasari@paramadina.ac.id, Universitas Paramadina

ABSTRACT

Today's corporate world is dynamic, with ups and downs in trends that are pioneers in shaping consumer preferences. In order to boost product sales and maximize profit, businesses must innovate. When it comes to innovation, businesses must consider the quality of the items they utilize as well as the needs of their customers. After inventing and preserving product quality, the next step is to design what customers require into a design that can be made into new items that are ready to be offered on the market. The purpose of this study is to provide training on the Quality of Deployment (QFD) method to company partners in order to find out what customer needs are so that company innovation can adapt to it. The findings reveal a number of new components that consumers require, as well as a comparison of product quality based on responses. respondents. The quality of Sumber Jaya Aluminium Company items was revealed by respondents. In comparison to competitors, Sumber Jaya Aluminum has been the best.

Keywords: Innovation, Quality, Quality of Deployment

Abstrak

Dunia bisnis saat ini cenderung dinamis dan diikuti pasang surutnya trend yang menjadi pionir dalam mempengaruhi selera konsumen. Perusahaan harus melakukan inovasi agar dapat meningkatkan penjualan produk dan dapat memperoleh keuntungan maksimal. Dalam berinovasi, perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang digunakan serta memahami apa yang diperlukan oleh konsumen. Hal yang menjadi penting setelah berinovasi dan menjaga kualitas produk yaitu apa yang menjadi kebutuhan pelanggan didesain agar menjadi suatu rancangan yang dapat diproduksi menjadi produk baru yang siap dijual kepasar. Tujuan dalam penelitian ini adalah memberikan pelatihan metode *Quality of Deployment* (QFD) kepada mitra perusahaan agar mengetahui yang menjadi kebutuhan pelanggan sehingga inovasi perusahaan dapat menyesuaikan dengan hal tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa komponen baru yang diperlukan konsumen, serta membandingkan kualitas produk berdasarkan jawaban responden. Responden mengungkapkan jika kualitas produk PD. Sumber Jaya Aluminium merupakan yang terbaik.

Kata Kunci: Inovasi, Kualitas, *Quality of Deployment*

1. PENDAHULUAN

Dunia bisnis saat ini cenderung dinamis dan diikuti pasang surutnya trend yang menjadi pionir dalam mempengaruhi selera konsumen (Mayasari, *et al.* 2020). Menurut Ernawati (2019), para pengusaha berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, mulai dari pemilihan bahan yang berkualitas hingga proses pembuatannya untuk menciptakan produk dengan kualitas terbaik. Selain itu, berbagai inovasi produk terus diupayakan agar konsumen tidak kehilangan selera dengan produk yang sudah ada. Selain itu, perusahaan melakukan berbagai promosi untuk penjualan produk, seperti iklan di majalah, radio, TV, dan media sosial. Semua hal dilakukan untuk meningkatkan penjualan produk dan mendapatkan keuntungan besar. Keuntungan yang dihasilkan memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya serta mempertahankannya.

Kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Persaingan ini semakin sengit bagi Suari *et al.* (2019) perusahaan harus menyediakan produk bernilai tambah berkualitas tinggi yang membedakan mereka dari pesaing mereka. Kualitas didefinisikan sebagai

seperangkat aplikasi dan fungsi, termasuk daya tahan, kemandirian dari produk atau komponen lain, eksklusivitas, kenyamanan dan penampilan. Karena kualitas suatu produk merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa, maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya. Semakin baik kualitas suatu produk, maka akan semakin meningkat minat para konsumen untuk membeli produk tersebut (Farisi, 2018).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian menurut Maulana dan Alisha (2020) adalah inovasi produk. Di dalam menciptakan sebuah produk diperlukan adanya inovasi, agar dapat membedakan produk tersebut dengan para pesaingnya dan apa yang membuat produk tersebut jauh lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya. Hal yang menjadi penting setelah berinovasi dan menjaga kualitas produk yaitu apa yang menjadi kebutuhan pelanggan didesain agar menjadi suatu rancangan yang dapat diproduksi menjadi produk baru yang siap dijual kepasar. Tujuan dalam penelitian ini adalah memberikan pelatihan metode *Quality of Deployment* kepada mitra perusahaan agar mengetahui yang menjadi kebutuhan pelanggan sehingga inovasi perusahaan dapat menyesuaikan dengan hal tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Desain Produk

Suatu merek yang kuat menurut Irvanto dan Sujana (2020) akan memiliki posisi yang mumpuni dalam sebuah persaingan, bila diaplikasikan melalui desain produk yang menarik akan selalu terkenang dalam benak konsumen dengan baik. desain yang menjadi keunikan suatu produk mampu membawa pelanggan kedalam ingatan pada satu perusahaan atau produknya. Kotler dan Armstrong (2019) mengemukakan bahwa desain produk adalah keseluruhan komponen yang mempengaruhi tampilan, rasa, dan fungsi produk berdasarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Desain menjadi sangat penting terutama dalam pembuatan barang yang bentuknya kompleks dan memerlukan atribut yang banyak.. Parameter desain produk mencakup beberapa aspek diantaranya:

- a. Bentuk
Banyak produk dapat didiferensiasi berdasarkan wujud serta ukuran produk.
- b. Fitur
Sebagian besar produk dapat ditawarkan dengan variasi yang berbeda misalnya variasi warna.
- c. Mutu
Kualitas menjadi hal terpenting bagi pelanggan yang bersedia membayar lebih tinggi. Kualitas menjamin bahwa produk yang digunakan tahan lama, aman dan terstandar.
- d. Daya Tahan
Mencakup usia produk dapat dipakai pada umumnya. Daya tahan tidak selalu sama antar konsumen, hal ini tergantung pada bagaimana konsumen mampu merawat produk tersebut.
- e. Keandalan
Pembeli umumnya akan membeli lebih untuk mendapatkan produk yang lebih andal. keandalan adalah ukuran profitabilitas bahwa produk tertentu tidak akan rusak atau gagal dalam periode waktu tertentu.
- f. Mudah diperbaiki
Ini mencakup kemudahan konsumen yang secara mandiri dapat memperbaiki dengan peralatan yang mudah diperoleh serta suku cadang yang tersedia dipasar.
- g. Gaya
Mendeskripsikan selera konsumen berdasarkan apa yang menjadi hal yang disukai, termasuk kepribadian konsumen.

2.2. *Quality of Deployment*

Quality of Deployment (QFD) merupakan suatu proses yang digunakan untuk menentukan kebutuhan atau keinginan konsumen dan menerjemahkannya ke dalam atribut yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh setiap area fungsional (Haming, 2022). Metode *Quality of Deployment* (QFD) telah digunakan oleh banyak perusahaan Jepang untuk mencari input tentang bagaimana desain yang cocok dan disukai oleh konsumen yang menggunakan produk-produk perusahaan tersebut. Di Indonesia sendiri perusahaan Jepang yang antara lain: Toyota, Mitsubishi, dan Honda dapat dengan sukses merajai industri otomotif Indonesia. *Quality of Deployment* dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja melalui perbaikan sistem yang berjalan (Kurniawan *et al.* 2021). *Quality of Deployment* dapat secara lengkap memetakan apa saja permasalahan yang terjadi, sekaligus dapat memberikan gambaran penyelesaian yang dapat dilakukan, lengkap dengan prioritas yang perlu dilakukan. Hal ini dimungkinkan dengan

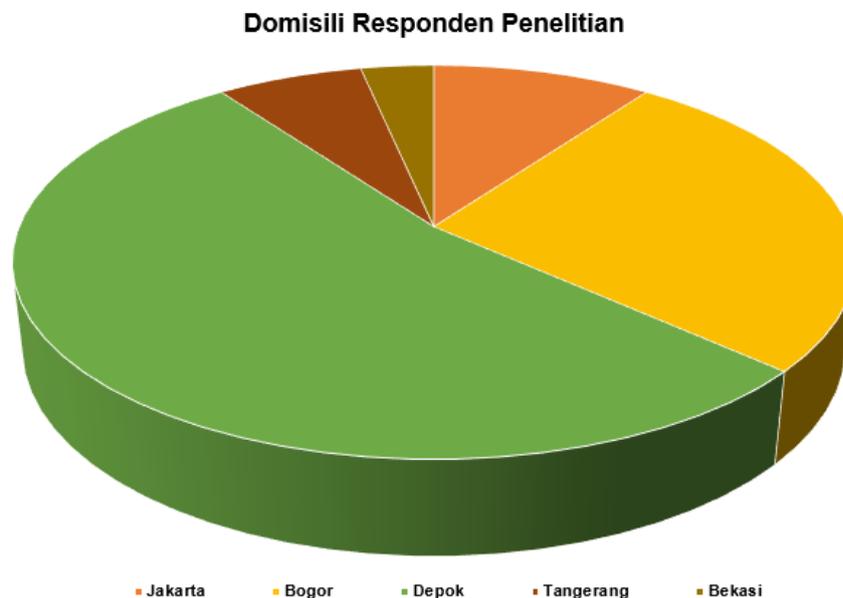
digunakannya *House of Quality*/ Rumah Kualitas sebagai alat bantu. *House of Quality* Rumah Kualitas merupakan komponen utama dalam penerapan *Quality of Deployment* (Nurmajid, 2017). *House of Quality* sangat penting dan strategis, karena pada tahap inilah akan diketahui apa yang dibutuhkan konsumen akan direpresentasikan menjadi bagaimana cara perusahaan untuk memenuhi kepuasan konsumen (Anjani, 2018).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Periode kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tahun 2020 yang dilaksanakan selama tiga hari pada tanggal 17 Desember – 19 Desember 2020. Pelatihan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan tahapan awal yaitu wawancara responden yang merupakan pelanggan produk rak piring aluminium PD. Sumber Jaya Aluminium berada di wilayah Jabodetabek sebanyak 30 responden. Selanjutnya, penentuan atribut produk diturunkan berdasarkan aspek-aspek *Quality Function Deployment*. Untuk mengetahui informasi dan harapan responden digunakan kuesioner. Selanjutnya, penentuan karakteristik teknis dan kemudian pembuatan *House Of Quality*. Analisis pengembangan produk rak piring aluminium dilakukan berdasarkan informasi pada *House Of Quality*. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kemudian, diikuti penyampaian saran-saran yang dapat nantinya dapat ditindaklanjuti oleh pembaca ataupun peneliti sesudahnya. *Quality Function Deployment* adalah pendekatan sistematis untuk desain berdasarkan kebutuhan pelanggan, dengan cara menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam karakteristik untuk setiap tahap pengembangan produk (Setyabudhi dan Saputra, 2020).

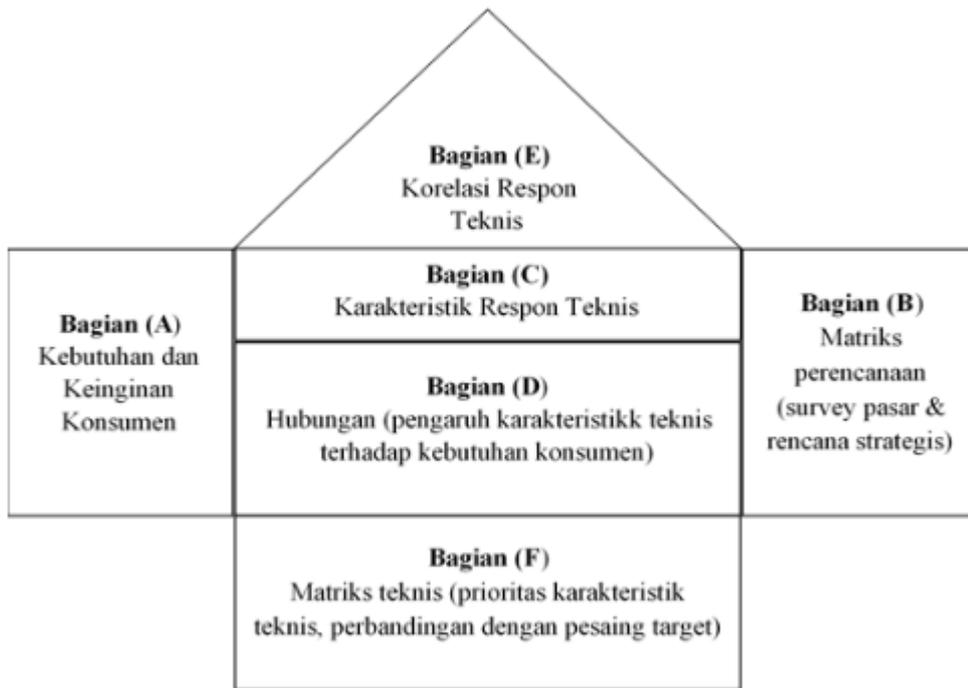
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan ini dihadiri oleh 6 peserta yang dijadikan satu kelompok. Dihari pertama, peserta menyebarkan 30 kuesioner kepada 30 responden tersebar dilima kota besar yaitu Jakarta sebanyak 3 responden, di Bogor sebanyak 8 responden, di Depok menjadi kota dengan responden terbesar sebanyak 16 responden. Kota Tangerang terdapat 2 responden dan Kota Bekasi sebanyak 1 responden. Data domisili responden tersaji pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Domisili responden penelitian

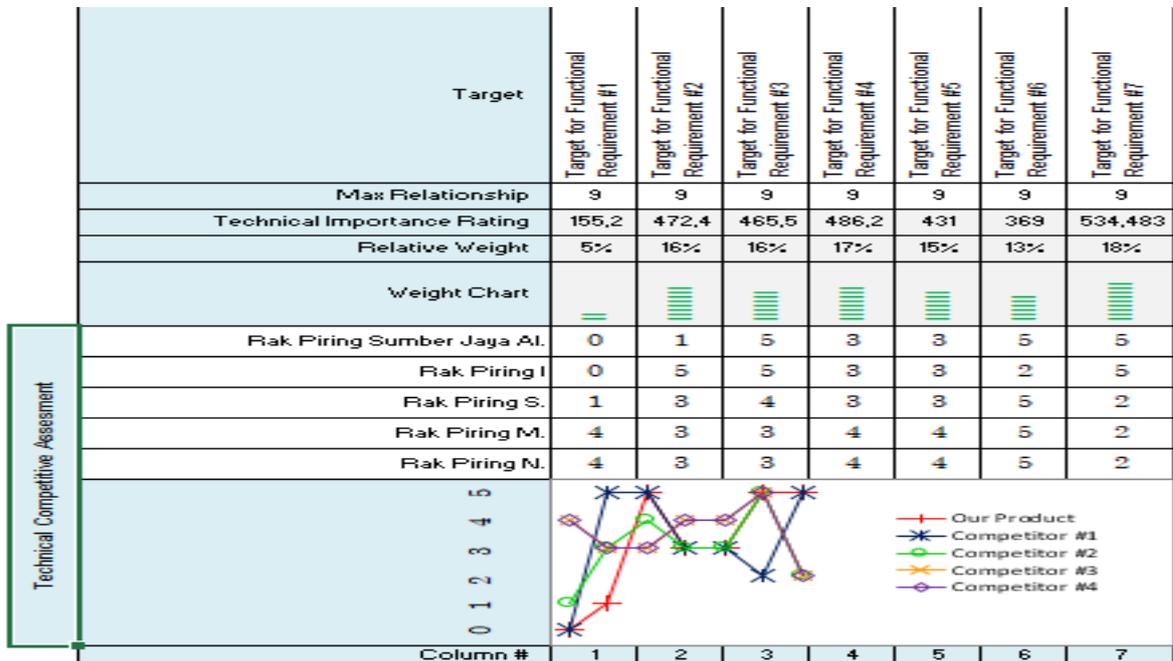
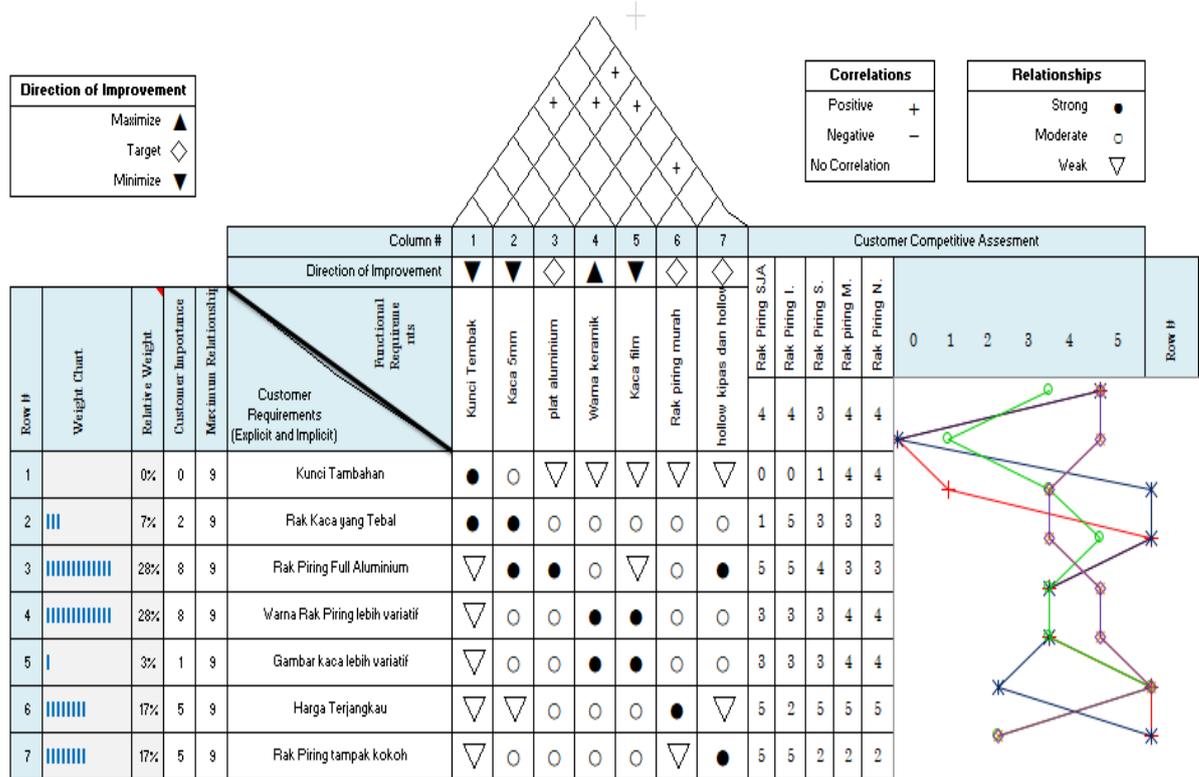
Dalam pelatihan ini, selain memperoleh informasi akan kebutuhan konsumen terhadap inovasi produk juga membandingkan kualitas rak piring mitra dengan beberapa pesaing yang memproduksi dan menjual produk serupa. Area penjualannya juga berdomisili di Jabodetabek. Pada hari kedua, peserta diberikan informasi mengenai *House of Quality* serta mengumpulkan kuesioner yang telah disebarkan kepada responden, Gambar dan Hasil penelitian dengan *House of Quality* tersaji pada gambar 2 berikut.



Gambar 2 *House of Quality*

Pada hari ketiga, yaitu tanggal 19 Desember 2020 dengan menggunakan data yang sudah terkumpul mulai mengelompokkan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Kemudian menentukan korelasi setiap kebutuhan pelanggan berdasarkan komponen. Peserta juga berdiskusi apakah setiap kebutuhan yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan. Berdasarkan diskusi tersebut, ada beberapa komponen yang tidak dapat dipenuhi. Pertama, penambahan kunci. Jika penambahan kunci diberikan dan kunci tersebut hilang, maka perangkat kunci harus diganti satu set. Umumnya pelanggan keberatan dibebankan *extra cost* dalam penggantian. Hal yang menjadi pertimbangan berikutnya dimana terbatasnya jumlah karyawan. Apabila harus mengganti, dkhawatirkan dapat mengganggu jadwal kerja yang sudah ditentukan. Hal kedua yang tidak dapat dipenuhi yaitu variasi maca film. Kaca film yang disediakan *supplier* hanya ada empat motif. Kaca film ini tidak selalu dalam kondisi tersedia, terkadang membutuhkan waktu tunggu sekitar satu sampai dua bulan. Selebihnya kebutuhan karyawan dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Kemudian dalam metode *Quality Function Deployment*, ditentukan korelasi setiap komponen dengan kebutuhan pelanggan dimana ditentukan berdasarkan korelasi yang lemah, moderat dan kuat. Dalam *Quality Function Deployment* (QFD), juga membandingkan produk rak piring perusahaan dengan empat pesaing yang dinyatakan dalam inisial. Berdasarkan penilaian responden, produk rak piring dari PD. Sumber Jaya Aluminium memiliki keunggulan dari fitur *full* aluminium, harga terjangkau dan rak piring lebih kokoh dengan nilai 5 yang berarti nilai maksimum. Sedangkan fitur warna dan gambar keramik memperoleh penilaian sebesar 3. Pada bagian Target *Functional Requirement*, merupakan hasil komponen penilaian antara skala prioritas pelanggan, korelasi implementasi kebutuhan pelanggan dengan perusahaan, dan perbandingan fitur antara rak piring PD. Sumber Jaya Aluminium dengan pesaing. Diperoleh hasil bahwa fitur rak piring kokoh memperoleh rating paling penting secara teknik sebesar 534,483. Maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan sangat memperhatikan fitur kokoh dari produk rak piring dan hal ini menjadi primadona bagi kalangan reseller dan pelanggan rak piring PD. Sumber Jaya Aluminium. Secara keseluruhan, responden puas dengan kualitas produk rak piring aluminium yang diproduksi oleh PD. Sumber Jaya Aluminium.



Gambar 3. Isian House of Quality berdasarkan jawaban responden

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah inovasi harus menjadi garda terdepan agar denyut perekonomian perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Inovasi harus didukung dengan kualitas produk yang sesuai. Namun hal tersebut akan lebih beriringan jika perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Sehingga inovasi dari perusahaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pelanggan. Metode *Quality Function Deployment* menjadi metode yang dapat menentukan inovasi yang dapat dilakukan perusahaan dan dapat mempertimbangkan biaya produksinya sebelum menentukan harga jual. Berdasarkan hasil pengolahan data, responden menyetujui bahwa kualitas produk rak piring PD. Sumber Jaya Aluminium memiliki kualitas terbaik dan memiliki fitur produk yang kokoh.

Saran yang dapat penulis sampaikan yaitu agar metode serupa dapat digunakan menjadi pelatihan kepada perusahaan khususnya industri kecil agar dapat berinovasi dan siap bersaing.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PD. Sumber Jaya Aluminium yang menjadi mitra dalam terselenggaranya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berlangsung dengan lancar. Meskipun pelaksanaannya dalam kondisi pandemi yang menghimbau adanya pembatasan aktivitas sosial, namun antusias peserta tidak berkurang. Penulis berharap agar kerjasama dengan mitra dapat berlanjut dengan kegiatan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang terkait dengan bidang usaha mitra.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, F. Y. (2018). Perencanaan Peningkatan Kualitas Produk Data Internet di Telkom Pasuruan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metodologi Quality Function Deployment (Disertasi Doktoral, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Hi Jack sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17-32.
- Farisi, S. (2018). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepatu Adidas pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *The National Conference on Management and Business (NCMAB) 2018*.
- Haming, M. (2022). *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa (Buku 2 Edisi 3)*. Bumi Aksara.
- Irvanto, O., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Desain Produk, Pengetahuan Produk, Dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Produk Eiger. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(2), 105-126.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (A. Maulana, D. Barnadi, & W. Hardani). Jakarta: ERLANGGA.
- Kurniawan, F., Sitorus, Z., & Oktaviandi, S. (2021). Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen. *Journal of Science and Social Research*, 4(3), 342-346.
- Maulana, Y. S., & Alisha, A. (2020). Inovasi Produk dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus pada Restoran Ichi Bento Cabang Kota Banjar). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 86-91.
- Mayasari, I., Wiadi, I., Risza, H., Widjanarko, A. A., Pratama, A., Ayu Kinasih, M., ... & Aqsal, A. 2020. Isu-Isu Manajemen Kontemporer Terkini Konteks Indonesia.
- Nurmajid, S. L. (2017). Pendekatan Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Empiris di Kopma UNY Core). 1–6.
- Setyabudhi, A. L., & Saputra, E. (2020). Analisis Pengembangan Produk Charger Handphone Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Engineering and Technology International Journal*, 2(03), 1-8.
- Suari, M. T. Y., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(1), 26-33.