



QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KOPI BISANG DI KABUPATEN LUWU

Suradi¹, Rizal Syarifuddin² Resa³

^{1,2,3} Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Makassar,
Jl. Perintis Kemerdekaan km.9 No. 29 Makassar, Indonesia 90245

Email: suradi.dpk@uim-makassar.ac.id rizalsyarifuddin.dty@uim-makassar.ac.id
resakhalahab007@gmail.com

ABSTRAK

Kopi bisang merupakan salah satu kopi yang memiliki potensi pengembangan usaha, hal ini yang membuat penulis akan menguraikan mengenai prospek pengembangan kopi bisang. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kopi bisang dengan metode QFD (Quality Function Deployment) serta suara konsumen (Voice Of Costumer) terhadap kopi bisang di Kabupaten Luwu. Rancangan penelitian dengan pengumpulan data dengan memakai kuesioner dan wawancara. Kegiatan ini dilakukan di cafe kopi bisang kota Palopo . Kuesioner dan wawancara membahas mengenai kualitas layanan yang meliputi Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, Empathy, dimensi mutu pelayanan Tangible, assurance, responsiveness, reliability dan empathy. Setelah dilakukan penganalisaan data terhadap atribut yang paling berpengaruh, ditemukan bahwa harga produk yang merupakan atribut assurance merupakan faktor utama dari produk kopi bisang yang dapat menjadi pilihan dengan nilai total 216 dengan nilai indeks 43,2. Atribut cara berkomunikasi karyawan yang merupakan dimensi mutu Empathy, memperoleh skor terendah dengan nilai 182 dengan nilai indeks 36,4 sehingga bagian ini perlu mendapatkan perhatian khusus agar kualitas pelayanan prima dapat terwujud.

Kata kunci: Konsumen, QFD, HOQ

ABSTRAK

Bisang coffee is one of the coffees that has the potential for business development, this is what makes the author describe the prospects for developing bisang coffee. Knowing the level of consumer satisfaction with bisang coffee products with the QFD (Quality Function Deployment) method and the voice of the consumer (Voice Of Costumer) for bisang coffee in Luwu Regency. The research design uses data collection using questionnaires and interviews. This activity was carried out at the bisang coffee cafe, Palopo city. Questionnaires and interviews discussed service quality which included Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, Empathy, dimensions of Tangible service quality, assurance, responsiveness, reliability and empathy. After analyzing the data on the most influential attributes, it was found that the price of the product, which is the assurance attribute, is the main factor for the coffee product that can be chosen with a total value of 216 with an index value of 43.2. The attribute of employee communication, which is the quality dimension of Empathy, gets the lowest score with a value of 182 with an index value of 36.4 so that this section needs special attention so that excellent service quality can be realized.

Keywords: Consumer, QFD, HOQ





PENDAHULUAN

Sektor Industri merupakan salah satu sektor utama sebagai mesin penggerak memperhatikan pembangunan di sektor lain. Melihat potensi industri kecil yang baik, tidak berarti dalam proses usahanya tidak menghadapi hambatan dan tantangan. Usaha kecil menghadapi berbagai tantangan dan kendala seperti kualitas sumber daya manusia yang rendah, tingkat produktifitas dan kualitas produk dan jasa rendah, kurangnya teknologi dan informasi, faktor produksi sarana dan prasarana belum mendukung, dan koordinasi pembinaan belum baik. Namun demikian ada peluang yang dapat dimanfaatkan oleh UKM dalam kegiatan usahanya, seperti adanya komitmen pemerintah, ketersediaan sumber daya alam yang beraneka ragam dan lain - lain. Lemah, produktivitas rendah, kemampuan pengelolaan usaha yang masih sederhana, akses untuk mendapatkan teknologi modern dan beban birokrasi turut memberikan permasalahan bagi sektor UMKM Anoragama 2002. **(Hanafie et al, 2020)**

Kopi merupakan salah satu komoditas perkebunan yang sangat populer bagi masyarakat Indonesia. Tanaman kopi di Indonesia mempunyai lahan dengan luas peringkat ketiga setelah karet dan sawit. Tanaman ini memiliki pertumbuhan produktivitas yang cenderung terus naik harga jualnya juga cenderung meningkat buah kopi biasanya dipasarkan dalam bentuk kopi beras, yaitu kopi kering yang sudah terlepas dari daging buah dan kulit arinya. Pengolahan kopi bertujuan untuk memisahkan kopi dari kulit arinya memperoleh kadar air tertentu sehingga siap di pasarkan. Umumnya dua acara pengolahan kopi, yaitu pengolahn kering dan pengolahan basah. Pada era globalisasi perdagangan dewasa ini, kondisi persainagan semakin ketat di mana masing-masing negara saling membuka pasarnya. Pengembangan produk diverifikasi kopi olahan seperti, roasted coffe, instant coffee, coffee mix, decaffeinated coffee, soluble coffee, kopi bir (coffee beer) ice coffee mempunyai arti penting, karena dapat menjadi komoditas unggulan yang mempunyai daya saing tinggi di pasar internasioanal. Indonesia sebagai negara tropis

disamping berpulang untuk pengembangan produk diverifikasi kopi olahan tersebut diatas, juga berpotensi untuk pengembangan produk industry pengolahan kopi specialties dengan rasa khas seperti; Lintong Coffee, Lampung Coffee, Java Coffee, Kintamani Coffee, Toradja Coffee. **(Suradi, Rizal Syarifuddin, 2021)**

Seiring dengan meningkatnya mobilitas dan gaya hidup moderen khususnya di kota-kota besar di Indonesia, pertumbuhan coffee shop pun menjadi cukup pesat. Coffee shop dapat menjadi tempat pertemuan dengan rekan bisnis, arisan, bahkan tempat diskusi kawula muda. Bahkan, coffee shop menjadi identitas eksistensi dan simbol prestise bagi masyarakat bisnis. Maka dari itu banyak dari pengusaha bisnis yang beralih ke bisnis kuliner pada tepatnya coffee shop dikarenakan melihat peningkatan omzet dan pangsa pasar yang luas. Banyaknya pelaku bisnis yang bermain di kuliner khususnya coffee shop kopi bukan berarti bisnis ini tidak prospek untuk dijalankan. Kualitas produk dan pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau pelayanan yang diterimanya, konsumen akan membandingkan produk dan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Maka Perusahaan Coffee akan melakukan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta meningkatkan penjualan. **(Hantoro, 2020)**

QFD adalah suatu metode yang digunakan untuk perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim pengembang untuk menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan jelas, dan mengevaluasi setiap produk yang diinginkan atau juga kapasitas pelayanan yang diberikan secara sistematis agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen. Secara umum QFD sebagai alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi suara-suara konsumen yang berupa keinginan (harapan) dan kebutuhan konsumen, dimana QFD ini akan digunakan untuk menerjemahkan suara



konsumen berupa kebutuhan-kebutuhan spesifik menjadi arahan tindakan engineering yang disebarkan melalui:

1. Perencanaan Produk
2. Pembentukan Part
3. Perencanaan Proses
4. Perencanaan Produksi
5. Pelayanan (Rahman & Supomo, 2012)

Usulan perbaikan yang diberikan merupakan hasil respon teknis dari metode Quality Function Deployment (QFD). QFD merupakan suatu alat analisis untuk menjabarkan kebutuhan pelanggan, mengevaluasi produk atau jasa secara sistematis mengenai kemampuannya memenuhi kebutuhan tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas utama dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dan menentukan respon teknis yang menjadi target utama dalam usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. (Yushila et al., 2017)

METODE PENELITIAN

Uji Validitas

Sebuah penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan uji validitas, rumusnya antara lain:

$$r_{hitung} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots (1)$$

Uji Reabilitas

Pengujian realibilitas dianalisis dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach, dengan rumus berikut :

$$r = [k - 1] - \sum \delta_2 \dots\dots\dots (2)$$

[k - 1]δ jika:

$$\delta_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots (3)$$

Alat, Bahan dan Metode :

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah laptop dengan SPSS, Microsof Excel

digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari penelitian sedangkan bahan yang digunakan sebagai penunjang penulisan berupa kepustakaan, penelitian, observasi, wawancara, kusioner.

**HASIL DAN PEMBAHASAN:
Pengolahan Data**

1. Uji validitas

Table 1. Data Korelasi

NO	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	4	64	16	4096	256
2	4	65	16	4225	260
3	3	59	9	3481	177
4	5	66	25	4356	330
5	4	57	16	3249	228
6	5	58	25	3364	290
7	4	57	16	3249	228
8	3	58	9	3364	174
9	4	58	16	3364	232
10	3	57	9	3249	171
n....
n50	4	68	16	4624	272
Total	208	3057	894	187631	12767

Sumber: Data diolah di Excel 2010

Karena didapatkan hasil R_{hitung} > R_{tabel} (0.345 > 0.2787) maka data dinyatakan Valid. Selain menggunakan rumus hitung untuk uji validitas, dapat juga dilakukan menggunakan cara menghitung koefisien korelasi yang diperoleh R_{hitung} masih harus di uji signifikas dengan membandingkan R_{tabel}. Untuk degree of freedom (Dof) = n - 2 yang dimana n adalah jumlah responden (50), besarnya Dof dapat dihitung Dof = 50 - 2 = 48 dan alpha (α) = 0.05 yang didapat dari r tabel = 0.2787.

Bila R_{hitung} > R_{tabel}, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Untuk perhitungan selanjutnya akan menggunakan software SPSS 25.

Table 2. Hasil Uji Validasi

Pernyataan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Sign	Keterangan
P1	0.345	0.2787	0	Valid
P2	0.385	0.2787	0	Valid
P3	0.413	0.2787	0	Valid
P4	0.332	0.2787	0	Valid
P5	0.389	0.2787	0	Valid
P6	0.47	0.2787	0	Valid
P7	0.327	0.2787	0	Valid
P8	0.328	0.2787	0	Valid
P9	0.293	0.2787	0	Valid
P10	0.395	0.2787	0	Valid

Sumber: Data diolah di Excel 2010

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa pernyataan memiliki $R_{hitung} > R_{tabel}$ Dengan demikian semua pernyataan dikatakan Valid dan kuesioner dapat dilanjutkan ke tahap uji reabilitas.

2. Uji Reabilitas

Karena didapatkan cronbach's alpha $\geq R$ tabel ($0,491 \geq 0,2787$) maka instrumen dinyatakan reliabel. Selain menghitung dengan rumus, dalam penelitian ini juga menggunakan bantuan software SPSS 25.0 for windows. Data dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha $\geq R_{tabel}$. Hasil pengolahan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah.

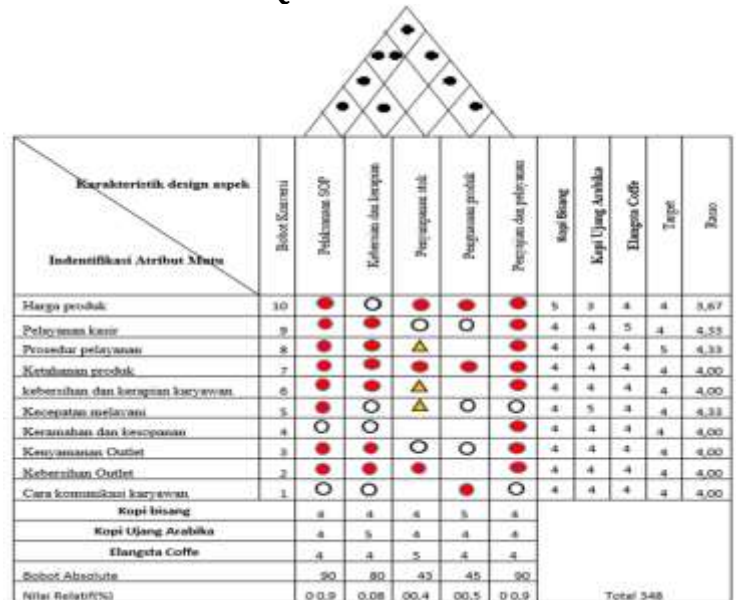
Table 2. Hasil Uji Validasi

Cronbach Alpha	r tabel (5%)	Keterangan
0.491	0.2787	Reliabel

Sumber: Data diolah di Excel 2010

Dari hasil uji reliability dengan menggunakan software SPSS 25.0, didapatkan hasil Cronbach's alpha sebesar 0.491 sedangkan R_{tabel} sebesar 0.2787. Hal ini berarti data tingkat kepentingan tersebut reliabel karena cronbach alpha $\geq R_{tabel}$.

3. Analisis HOQ



Gambar 1. Hasil Analisis House of Quality

Analisis QFD (Quality Function Deployment) direpresentasikan dalam bentuk rumah mutu (House of Quality) dari hasil tahap-tahap dalam pembuatan rumah mutu dapat digambarkan bahwa atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi adalah harga, dimana atribut ini merupakan atribut yang harus dijadikan prioritas utama untuk mengembangkan atau meningkatkan mutu pelayanan outlet Outlet kopi bisang dalam memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya atribut yang lain dikembangkan atau ditingkatkan berdasarkan prioritas tingkat kepentingan. Dalam meningkatkan harapan konsumen tersebut diperlukan kemampuan teknis yang harus dilakukan pihak perusahaan yaitu dengan cara melakukan pelaksanaan SOP (Standar Operation Procedure) yang lebih baik sehingga tugas yang sudah ditentukan menjadi sesuatu yang teratur dan sistematis.

Analisis QFD menunjukkan bahwa harapan pelanggan seperti komunikasi karyawan, kecepatan melayani masih perlu di tingkatkan karena nilai kepuasan belum mencapai target yang diinginkan pelanggan, sedangkan harapan pelanggan yang lainnya perlu dipertahankan atau



ditingkatkan walaupun sudah mencapai target yang diinginkan.

Berdasarkan uji analisis regresi berganda yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan berdasarkan uji validitas dan uji reabilitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (Suradi et al., 2020)

Hasil penelitian menunjukkan atribut-atribut pelayanan yaitu variabel Responsiveness, Variabel Empathy, Variabel Tangibles. Variabel Reliability, dan variabel Assurance. Berdasarkan hasil analisis gap (kesesuaian antara harapan dengan persepsi) tiap dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pelanggan diantara variabel yang ada adalah variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau gap paling kecil yaitu variabel Empathy (-0,34). Skor ini dikategorikan sedang dan paling baik, dapat dikatakan bahwa variabel Empathy ini sudah cukup baik, kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel Assurance (-0,44), variabel Tangibles (-0,55), dan variabel Responsiveness (-0,57), dan yang terakhir variabel Reliability (-0,66). Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan tetapi pelayanan UPTD BPPMB Disperindag Prov.Sulsel sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan. (Haslindah et al., 2016)

KESIMPULAN:

Atribut yang merupakan pengembangan dari dimensi mutu pelayanan Tangible, assurance, responsiveness, realibility dan empathy. Setelah dilakukan penganalisaan data terhadap atribut yang paling berpengaruh, ditemukan bahwa harga produk yang merupakan atribut assurance merupakan faktor utama dari produk kopi bisang yang dapat menjadi pilihan dengan nilai total 216 dengan nilai indeks 43,2. Atribut cara berkomunikasi karyawan yang merupakan dimensi mutu Empathy, memperoleh skor

terendah dengan nilai 182 dengan nilai indeks 36,4 sehingga bagian ini perlu mendapatkan perhatian khusus agar kualitas pelayanan prima dapat terwujud.

UCAPAN TERIMA KASIH:

Terima kasih kepada dosen pembimbing, dan teman – teman yang selalu memberikan arahan dan masukannya sampai terselesainya penelitian ini. Terima kasih juga kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan dorongan secara moral dan moril.

DAFTAR PUSTAKA:

- Hanafie, A., Syarifuddin, R., & Kasmarullah, K. (2020). Pengembangan Produk Kopi Bisang Berbasis Metode Swot Analisis Dan Marketing Mix. *ILTEK: Jurnal Teknologi*, 14(2), 2045–2048. <https://doi.org/10.47398/iltek.v14i2.413>
- Hantoro, E. R. (2020). FASILITAS PADA PERUSAHAAN SUARASA COFFEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN IMPROVING THE QUALITY OF CONSUMER SERVICES AND FACILITIES IN SUARASA COFFEE COMPANIES USING THE QUALITY FUNCTION DEP. *FASILITAS PADA PERUSAHAAN SUARASA COFFEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN IMPROVING THE QUALITY OF CONSUMER SERVICES AND FACILITIES IN SUARASA COFFEE COMPANIES USING THE QUALITY FUNCTION DEP*, 7(2), 6285–6295.
- Haslindah, A., Fadhli, F., & Wahab, K. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan (Eksportir) Dengan Metode Servqual Pada Balai Pengawasan Dan Pengendalian Mutu Barang Disperindag Sul-Sel. *ILTEK: Jurnal Teknologi*, 11(01), 1493–1497. <https://doi.org/10.47398/iltek.v11i01.405>
- Rahman, A., & Supomo, H. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), G297--G302.
- Suradi, Rizal Syarifuddin, I. (2021). *PERANCANGAN STRATEGI PEMASARAN KOPI BISANG DENGAN*. 02(1), 1–7.
- Suradi, S., Andrie, A., & Fadel Ahmad, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Mobil



- Toyota Avanza Di Pt Kalla Toyota Cabang Cokroaminoto. *ILTEK: Jurnal Teknologi*, 14(2), 2073-2077.
<https://doi.org/10.47398/iltek.v14i2.419>
- Yushila, A. B., Effendi, M., & Effendi, U. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen dengan Metode Fuzzy-Servqual dan Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe Right Time Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(2), 107-118.