



Strategi Peningkatan Kualitas Produk Lokal Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* di UKM Mojokerto

Choirul Anam¹, Mohammad Muslimin¹ and Andhika Cahyono Putra²

² Prodi Teknik Industri, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto

² Prodi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surabaya

ARTICLE INFORMATION

Diajukan: 29 Agustus 2023

Direvisi: 7 Juni 2023

Disetujui: 28 Juli 2023

KEYWORDS

Quality Function Deployment, Kualitas, Sepatu

CORRESPONDENCE

Phone: +62 812-1430-8485

E-mail: muslimin_ie@unim.ac.id

A B S T R A C T

Persaingan yang terjadi dalam usaha kecil dan menengah (UKM) hal itu pun sudah terbiasa bagi seorang pengusaha, dalam dunia usaha memang seseorang dituntut untuk terus menerus memikirkan suatu ide-ide yang kreatif agar usaha mereka tidak kalah saing dengan usaha yang lainnya. Pentingnya bahwa UKM sangat membantu untuk menunjang perekonomian masyarakat di suatu negara termasuk di Indonesia. Oleh karena itu, UKM sepatu medali UD perlu dilakukan pengukuran kualitas produk yang diberikan pada konsumennya di lihat dari tingginya permintaan pasar atau kebutuhan konsumen dan persaingan usaha di bidang pembuatan sepatu. Untuk merebut pangsa pasar dan memenangkan persaingan dalam dunia bisnis UKM, medali UD harus memberikan kualitas produk yang terbaik. Dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan dengan melakukan penerapan menggunakan metode QFD untuk melakukan usulan para konsumen akan kualitas produk yang di dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Dan menggunakan aplikasi Ms Excel untuk membantu perhitungan dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Persaingan pada usaha kecil menengah (UKM) hal itu pun sudah terbiasa bagi seorang pengusaha, dalam dunia usaha memang seseorang dituntut untuk terus menerus memikirkan suatu ide-ide yang kreatif agar usaha mereka tidak kalah saing dengan usaha yang lainnya. Pentingnya bahwa UKM sangat membantu untuk menunjang perekonomian masyarakat di suatu negara termasuk di Indonesia. Sangat terbukti bahwa suatu UKM sangat terbukti dalam keadaan krisis ekonomi pada saat ini. Apa lagi Indonesia sekarang ini sedang dilanda oleh virus corona yang sangat berbahaya, karena itu banyak karyawan perusahaan di phk atau dirumahkan untuk mengurangi kerugian pada perusahaan yang terdampak dari virus corona tersebut. Dan dampak dari pandemi tersebut banyak masyarakat yang memerlukan lapangan pekerjaan demi untuk keberlangsungan hidup sehari-hari. Hal tersebut dirasakan oleh para masyarakat yang sulit untuk mendapatkan penghasilan umumnya di kalangan masyarakat kalangan bawah. Kegiatan UKM juga berperan sangat penting dalam membantu kesejahteraan perekonomian masyarakat, melalui usahanya untuk merekrut tenaga kerja baru, tentunya hal itu sangat membantu bagi masyarakat yang kesulitan mencari lapangan pekerjaan.

Dalam kehidupan masyarakat yang sekarang ini, kita sering menendengarkan percakapan tentang kualitas. Dan istilah ini

<https://doi.org/xx.xxxxx/xxxxx>

sering didengar dikalangan pembisnis yang mempunyai usaha manufaktur maupun jasa. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, seperti daya tahan keseluruhan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan dan perbaikan, dan atribut produk lainnya (Kotler dan Armstrong, 2012).

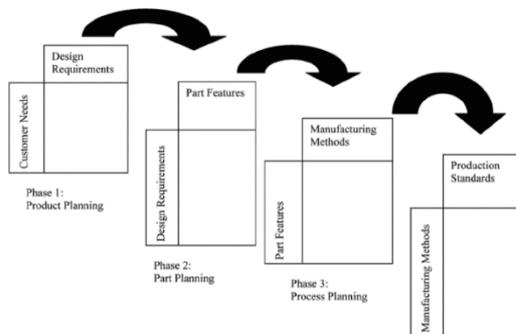
Kualitas produk itu sendiri adalah produk atau jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dan membuat keputusan pembelian. Berdasarkan definisi para ahli, kualitas produk adalah bentuk barang dan jasa yang diukur dengan tingkat keistimewaan, kadar, rasa, dan standar kualitas fungsional yang menambah kemampuan produk untuk memenuhi pelanggan atau konsumen. (kotler & keller, 2009). Berdasarkan dari beberapa penjelasan diatas menyimpulkan bahwa kualitas merupakan hal yang penting pruduk dalam mencapai hasil yang diinginkan dan bisa bersaing, mampu menguasai pangsa pasar dengan baik agar suatu produk yang telah diproduksi bisa bersaing dengan peroduk yang lainnya. Supaya konsumen bisa puas dengan hasil produk yang diproduksi. Perlu diketahui sang konsumen atau pelanggan tentunya inginkualitas yang bagus. Kualitas memang sangatlah penting dalam menentukan tingkat profit bagi perusahaan perusahaan.

Karena itu industri sepatu memiliki peran penting bagi kesejahteraan dalam pertumbuhan ekonomi bagi masyarakat. UKM sepatu adalah satu UKM yang bergerak dalam dibidang pembuatan sepatu yang lokasinya ada di Jl. raya Medali No.03

RT.05/RW.1 Kec. puri, Mojokerto, Jawa Timur. Medali UD menyediakan berbagai macam jenis sepatu yang di tawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, Medali UD Juga menyediakan garansi untuk para pelanggan selama lima bulan. Teko tersebut terletak dipinggir jalan jadi sangat mudah untuk ditemukan. dan Medali UD mulai Buka Jam 07:00-16:00. Oleh karena itu, UKM sepatu medali UD perlu dilakukan pengukuran kualitas produk yang diberikan pada konsumennya di lihat dari tingginya permintaan pasar atau kebutuhan konsumen dan persaingan usaha di bidang pembuatan sepatu. Untuk merebut pangsa pasar dan memenangkan persaingan dalam dunia bisnis UKM, medali UD harus memberikan kualitas produk yang terbaik. Dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan dengan melakukan penerapan menggunakan metode QFD untuk melakukan usulan para konsumen akan kualitas produk yang di dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Berdasarkan penelitian diatas, penulis tertarik untuk meneliti untuk meningkatkan kualitas produk. Jadi, perlu fokus pada kepuasan pelanggan atau pembeli agar bisa memberikan kualitas, Kemudian, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, menggunakan pendekatan Quality Function Deployment (QFD).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) dengan rincian yang tergambar dalam gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1. Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

1. Tahap Pertama pengumpulan Voice of Customer

Dalam hal ini dilakukan survei untuk mendapatkan penilaian konsumen, proses QFD membutuhkan data konsumen untuk dijadikan atribut produk, atribut ini adalah sebagai manfaat potensial yang dapat diperoleh konsumen dari produk mereka.

2. Tahap Kedua penyusunan House of Quality (HOQ)

Tahapan dalam menyusun HOQ adalah sebagai berikut :

- Tahap I Matriks kebutuhan konsumen.
- Tahap II Matriks perencanaan, yang ditujukan untuk menentukan sasaran kinerja yang memuaskan yang mempertimbangkan kebutuhan konsumen.
- Tahap III Respon teknik yaitu perubahan dari kebutuhan konsumen non teknis menjadi data teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

- Tahap IV menentukan hubungan antara respon teknis dan permintaan konsumen.
- Tahap V Korelasi teknis, menjelaskan hubungan dan kepentingan atau tanggapan teknis.
- Tahap VI Benchmarking dan intepretasi adalah fase teknis dan eksekusi QFD, disini proses analisis dan penjelasan House of Quality yang di siapkan pada langkah sebelumnya dilakukan, dan jika kita terus membuat produk, akan menciptakan produk dengan kekuatan yang memenuhi kebutuhan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Voice Of Customer (VOC) didapatkan dengan cara memberikan kuesioner kepada 30 responden pengguna sepatu sport atau sepatu olah raga. Kuisisioner ini dibagikan atau disebarakan kepada para responden memalui whatsapp

Menentukan persyaratan pelanggan (Customer Requirement)

Persyaratan pelanggan (customer requirement) merupakan tahap pertama yang harus disusun untuk membuat matriks House Of Quality (HOQ). Dari persyaratan pelanggan ini maka bisa dilihat hasil apa saja yang dibutuhkan bagi pelanggan untuk kedepan nya.

Tabel 1. Persyaratan Pelanggan (*Customer Requirement*)

No	Kode	Persyaratan Pelanggan
1	A1	Lem Kurang Merata
2	B1	Nyaman Dan Awet
3	C1	Corak
4	D1	Jahitan Kurang Rapi

Pengelompokan Persyaratan Pelanggan (*Customer Requirement*)

Dari hasil kuesioner diatas tahap selanjutnya adalah dilakukan pengelompokan persyaratan pelanggan (customer requirement) lebih ringkasnya dapat dilihat dalam Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Pengelompokan Persyaratan Pelanggan

Kelompok 1 :	1.Lem Kurang Merata Ketahanan
Kelompok 2 :	Nyaman dan Awet Kinerja
Kelompok 3 :	Corak Keindahan

Menentukan Persyaratan Teknis (*Technical Requirements*)

Setelah hasil persyaratan pelanggan (*customer requirements*) sudah didapatkan, langkah selanjutnya yaitu membuat persyaratan teknis.

Tabel 3. Persyaratan Teknis (*Technical Requirement*)

No	Kode	Persyaratan Pelanggan
1	A2	Ditambah Jahitan
2	B2	Selektif Saat Pemilihan Bahan Baku
3	C2	Mengikuti Trend
4	D2	Saat Produksi Karyawan Lebih Selektif

Penilaian Persyaratan Pelanggan (*Customer Requirements*)

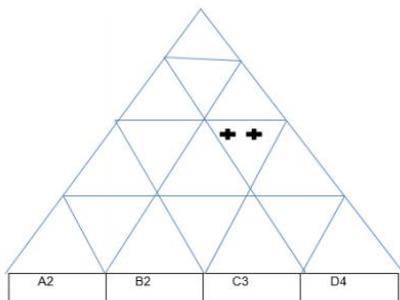
Untuk menentukan persyaratan teknis dengan melakukan penilaian skala likert antara persyaratan pelanggan terhadap persyaratan teknis, lebih ringkasnya dapat dilihat dalam Tabel 4 dibawah ini :

Tabel 4. Penilaian Persyaratan Pelanggan (*Customer Requirement*)

No	Skala Likert					Total
	STS = 1	TS = 2	CS = 3	S = 4	SS = 5	
A2		6	27	36	25	94
C2		4	33	44	25	106
D2		10	21	36	40	107
E2		8	15	44	45	112

Dari hasil tabel diatas merupakan persyaratan pelanggan yang perlu diperbaiki karena nilai yang mendekati angka 1 maupun melebihi dari angka 1 ialah menunjukkan semakin besar nilainya untuk memerlukan usaha perbaikan.

Penyusunan Matriks Korelasi



Gambar 2. Matriks Korelasi

Penyusunan Matriks Interrelationships

Tahap berikutnya untuk menyusun House Of Quality (HOQ) adalah dengan membandingkan antara persyaratan teknis dan persyaratan pelanggan persyaratan teknis, Untuk menunjukkan suatu hubungannya digunakan simbol sebagai berikut :

- Lingkaran penuh menunjukan hubungan kuat, bernilai 9
- Lingkaran kosong menunjukan hubungan sedang, bernilai 3
- △ Segitiga menunjukan hubungan yang lemah, bernilai 1
- Sebuah kotak kosong menunjukan tidak ada hubungan, bernilai 0

Bedasarkan hasil study literature dari penulis dapat dihasilkan hubungan antara kedua persyaratan dalam matriks interrelationships dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Matriks Interrelationships

	B1	B2	B3	4
A1	3			3
B2		3		3
C3		3		
D4	9			3

Penyusunan Matriks House Of Quality (HOQ)

No.	Total persyaratan pelanggan	Customer Requirements (Explicit and Implicit)	Functional Requirements		
			1. Ditambah jahitan	2. Selektif saat pemilihan bahan baku	saat produksi karyawan lebih selektif
1	4	Lem kurang merata	△		●
2	2	Nyaman dan awet		○	○
3	1	corak			
4	4	Jahitan kurang rapi	△		●
Total			8	6	27
Hasil Persentase			0,08	0,06	0,27
Rank			2	3	1

Gambar 3. Matriks House of Quality (HOQ)

Langkah terakhir dalam pengembangan kualitas produk dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) Seperti gambar 4.2 yang telah digabungkan dengan matrik-matrik optimasi yang sudah dibuat sebelumnya. Bisa dijelaskan bahwa dari strategi peningkatan kualitas produk sepatu di medali UD. Harus melihat sesuai kebutuhan pelanggan atau konsumen serta harus memperhatikan hal hal berikut ini perusahaan bisa berkembang dan maju. Setelah data kuisioner yang telah diolah oleh peneliti dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dapat disimpulkan bawa dari hasil House Of Quality (HOQ) yang tertera diatas maka hal atau prioritas yang paling utama yaitu terfokus pada saat produksi atau proses saat melakukan pemilihan bahan baku dan tata cara pengeleman atau jahitan pada bagian sisi luar dari pada sepatu tersebut agar sepatu lebih awet dan bisa bertahan lama, maka dari itu peneleman harus dilakukan dengan teliti sehingga hasil yang di inginkan bisa menjadi lebih baik dan merata maka dari itu karyawan harus lebih selektif, karena apabila hal tersebut dilakukan dengan konsisten atau dengan teliti maka hasil dari suatu produk tersebut bisa maksimal serta produk memiliki ketahanan yang kuat dan bisa bertahan dalam jangka waktu lama pula. Dengan demikian dapat membuat para konsumen atau sangat puas terhadap hasil produksi perusahaan.

SIMPULAN

Dengan dilakukan penelitian ini untuk mendapatkan solusi dari peningkatan kualitas produk yang cocok terhadap pelanggan dan konsumen serta nantinya diharapkan juga bisa menjadi usulan perbaikan untuk kedepannya lagi dalam hal peningkatan kualitas produk sepatu olahraga atau sepatu sport. Dalam hal ini studi kasus yang dialami oleh pihak Medali UD sendiri dari para konsumennya. Dengan membuat model Hubungan nilai kebutuhan pelanggan dengan nilai persyaratan teknis dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dan bantuan perhitungannya dengan menggunakan aplikasi excel. Penelitian menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dengan hasil yang diperoleh dari House Of Quality (HOQ) sebagai berikut karyawan harus lebih selektif saat melakukan proses produksi agar hasil yang dikeluarkan bisa lebih baik dan unggul.

REFERENSI

- Firmansyah, A. (2018). Perencanaan Kualitas Produk Sepatu Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Pt . Karyamitra Budisentosa.
- Kasan, A., & Yohanes, A. (2017). Improvement Produk Hammock Sleeping Bag dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Dinamika Teknik*, 10(1), 40–49.
- Noviana, M., & Hastanto, S. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (FD) Untuk Pengembangan Desain Motif Batik Khas Kalimantan Timur. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 9(2), 87–92. <https://doi.org/10.12777/jati.9.2.87-92>
- Prabowo, R., & Mt, S. E. S. T. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Produk Dengan Metode Quality Function Deployment Di PT. Karya Teknik Persada Surabaya. 1–9. <http://jurnal.itats.ac.id/wp->
- Sulistiyoningrum, C. E., Jufrizal, J., & Mulia, A. (2017). Go-Scufy: Redesain Produk Sepatu Wanita Berbahan Karung Goni Menggunakan Metode Quality Function Deployment. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.23917/jiti.v16i1.3848>
- Triastuti, N. K. T., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Wrsiati, L. P. (2018). Strategi Peningkatan Kualitas Produk Body Scrub The Product Quality Improvement Strategies of. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Industri*, 6(4), 365–373.
- Wagiono, Y., & Hamrah, H. (2007). Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon. *Jurnal Agribisnis Dan Ekonomi Pertanian*, 1(2), 48–57.

BIOGRAFI PENULIS

Choirul Anam



Penulis menempuh studi di Proram Studi Teknik Industri Universitas Islam Majapahit dan berhasil menyelesaikan studinya dengan fokus penelitian terkait peningkatan kualitas.



Andhika Cahyono Putra

Andhika Cahyono Putra menerima gelar sarjana Desain Produk Industri di Institut Teknologi 10 September (ITS), pada tahun 2008, gelar magister di bidang teknik industri lulus dari Institut Teknologi Adhi-Tama Surabaya (ITATS) pada tahun 2015. Saat ini, penulis adalah dosen, Departemen Teknik Industri, Universitas Islam Majapahit Mojokerto, Indonesia. Topik penelitian dalam desain dan pengembangan produk, perencanaan tata letak fasilitas, dan operasi penelitian.