

Peningkatan Kualitas Produk Berbasis Tingkat Kepentingan dan Suara Pelanggan

Oleh:

Bilqis Salwa Alvina,

Hana Catur Wahyuni

Progam Studi Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

08 Agustus, 2023

Pendahuluan

INTAKO merupakan industri pembuatan tas maupun pembuatan koper yang didirikan di Desa Kedensari pada tanggal 7 April 1976, Kecamatan Tanggulangin, Sidoarjo dengan menyerap tenaga kerja sampai pada saat ini sebanyak 27 orang.

Tingkat persaingan antar bisnis semakin meningkat seiring semakin munculnya banyak produk baru yang bersaing dengan harga dan mutu. Dikarenakan hal ini lah yang memunculkan peluang untuk menggait konsumen dengan tingkatan dan golongan yang berbeda berdasarkan minat mereka terhadap model tas yang mereka inginkan, apabila pihak INTAKO dapat memenuhi hal tersebut dengan kualitas yang baik dan dengan harga yang ekonomis, maka perusahaan akan mampu mengumpulkan konsumen dengan skala besar dan menjadi tren senter pada dunia fashion tas.

Untuk mengetahui harapan dari konsumen, perusahaan harus melakukan berbagai hal demi terciptanya usaha yang stabil dengan beberapa penelitian tentang menilai perilaku konsumen terhadap suatu produk, menganalisa keinginan, mengukur harapan, dan menafsirkan hal tersebut untuk kemudian diimplementasikan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas didapati rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen untuk meningkatkan kualitas pada sebuah produk ?

Metode

Pada peneleitian kali ini akan dicoma menggunakan metode QFD atau yang biasa disebut dengan Quality Function Deployment. QFD sendiri memiliki pengertian yaitu metode yang digunakan untuk mengevaluasi suatu produk maupun layanan dari perusahaan terkait dengan mengidentifikasi kebutuhan dan juga harapan konsumen secara mendetail yang kemudian akan berguna bagi tim pengembangan perusahaan untuk merencanakan strategi yang tepat guna memperkuat pondasi 3 usahanya. QFD sendiri memilik kegunaannya yaitu untuk mengukur permintaan konsumen dengan berdasar kepada suara konsumen dan kualitas yang dinilai oleh konsumen.

Untuk memperlancar alur evaluasi dan menguraikan harapan konsumen, akan dipakai juga metode AHP atau biasa disebut Analytic Hierarchy Process. AHP akan berperan sebagai metode pengambilan keputusan yang berdasar kepada data kualitatif maupun kuantitatif, dengan memungkinkan semua sistem dan juga lingkungan usaha saling berinteraksi akan memudahkan pengambilan keputusan dengan meminimalisir dampak dari kesalahan sistem yang terjadi karena didukung oleh iteraksi dari setiap lini perusahaan telah terjaga

Hasil

- Berdasarkan perhitungan QFD (Quality Function Deployment) maka didapatkan kriteria untuk meningkatkan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan pengunjung sebagai berikut: Kualitas bahan yang digunakan sebesar 1,148, Ergonomis sebesar 0,946, Multi Fungsi sebesar 0,837, Mudah Dibawa sebesar 0,961, Varian lebih dari satu sebesar 1,255, Mampu membawa beban banyak sebesar 1, Harga terjangkau sebesar 1,178, Kuat sebesar 0,988, Bahan tas ramah lingkungan sebesar 1,228, dan Awet sebesar 0,978, yang artinya bahwa nilai atribut bahan yang ramah lingkungan (1,268) merupakan kebutuhan konsumen yang masih belum memenuhi kepuasan konsumen.
- Berdasarkan perhitungan AHP (Analythic Hierarchy Process) yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. INTAKO yaitu bahan 1 (kain Spunbound) memiliki bobot sebesar 0,75, bahan 2 (kain Kanvas) memiliki bobot sebesar 0,13, dan bahan 3 (kain Parasut) memiliki bobot sebesar 0,12.

Pembahasan

- Dari hasil pengolahan data dari hasil matriks House of Quality (HOQ) yang telah dibuat, maka hasilnya menunjukkan bahwa dalam menetapkan rasio perbaikan yang dibutuhkan oleh pihak INTAKO dalam meningkatkan kualitas produk, pihak manajemen perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya, yakni untuk meningkatkan kualitas produk 70 yang sesuai dengan keinginan pengunjung sebagai berikut: Kualitas bahan yang digunakan sebesar 1,148, Ergonomis sebesar 0,946, Multi Fungsi sebesar 0,837, Mudah Dibawa sebesar 0,961, Varian lebih dari satu sebesar 1,255, Mampu membawa beban banyak sebesar 1, Harga terjangkau sebesar 1,178, Kuat sebesar 0,988, Bahan tas ramah lingkungan sebesar 1,228, dan Awet sebesar 0,978, yang artinya bahwa nilai atribut bahan yang ramah lingkungan (1,268) merupakan kebutuhan konsumen yang masih belum memenuhi kepuasan konsumen. Berdasarkan perhitungan matriks HOQ (House of Quality) tersebut, maka INTAKO menggunakan bahan-bahan ramah lingkungan dalam pembuatan produknya untuk memenuhi permintaan konsumen. (Amri,2017) 2.
- Berdasarkan perhitungan AHP (Analythic Hierarchy Process) yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada INTAKO yaitu bahan 1 (kain Spunbound) memiliki bobot sebesar 0,75, bahan 2 (kain Kanvas) memiliki bobot sebesar 0,13, dan bahan 3 (kain Parasut) memiliki bobot sebesar 0,12. Dari ketiga bahan tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahan Spunbound dapat menjadi bahan pembuatan tas yang layak digunakan dengan nilai bobot sebesar 0,75. (Hapsari,2018)

Pembahasan

- Beberapa atribut kriteria ramah lingkungan dan awet yang dirasakan gap nya sangat jauh dibandingkan atribut-atribut yang lain dan ini merupakan atribut yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen karena kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan pengharapan konsumen. Namun dari 5 atribut tersebut hanya atribut multi fungsi dan harga yang murah yang melekat pada produk dan ini sangat tergantung dengan kondisi level bahan produk 71 yang dapat menurut Kotler (2008) dikategorikan sebagai produk tambahan dalam tingkat produk dan ini dapat menjadi perhatian utama untuk pihak INTAKO untuk melakukan perbaikan karena ini bersifat layanan dan manfaat tambahan bagi konsumen dimana ini akan menciptakan customer value sehingga sangat penting dalam rangka menciptakan kesetiaan dan retensi pelanggan.

Temuan Penting Penelitian



Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen agar dapat bersaing di pasaran.
2. Memberikan usulan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk.

Referensi

- Agustini, Fajar. “Penerapan Metode Ahp Pada Pemilihan Kosmetik Yang Tepat Untuk Siswi Sma”. AMIK BSI Karawang. Vol 6. No 2. Hal 165-173. 2018.
- Amri, dkk. “Analisis Kepuasan Pelanggan Pemakaian Produk Gypsum dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment”. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Aceh-Indonesia. Vol 6. No 2. Hal 31-38. 2017.
- Annisa, dkk. “Perkembangan Bentuk Dan Motif Pada Kerajinan Tas Di Gampong Dayah Daboh Kecamatan Montasik Aceh Besar”. Program Studi Pendidikan Seni Drama Tari dan Musik, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Syiah Kuala. Vol 1. No 3. Hal 181-191. 2016.
- Hapsari, Tri Yaning. “Pengukuran Kualitas Dan Brand Dengan Metode Ahp (Analythic Hierarchy Process)”. Universitas PGRI Yogyakarta. Vol 2. No 1. Hal 1-6. 2018.
- Makmuri, Kumroni M, Zahri Amiluddin. “Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Pengembangan Produk Locker”. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bina Darma. Vol 15. Hal 162- 169. 2016.
- Prasetyo, Andjar, Arifin Zaenal Mochammad. 2016. “House of Quality Kampung Organik”. Jakarta : INDOCAMP.

Referensi

- Rauf, Hayati Nur, dkk. “Perbaikan Kualitas Kain Sutera Dengan Menggunakan Metode Kano Dan Metode Quality Function Deployment (Qfd)”. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Muslim Indonesia. Vol 3. No 1. Hal 26-32. 2018.
- Savitri, Arlisa, Legowo Martinus. “RASIONALITAS PENGRAJIN INDUSTRI TAS DAN KOPER (INTAKO) (Strategi Mempertahankan Eksistensi Pasca Bencana Luapan Lumpur Lapindo di Desa Kedensari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo)”. Program Studi S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya. Vol 03. No 03. Hal 1-9. 2015. Trenggongowati,
- Lintang Dyah. “Metode Pengembangan Produk Qfd Untuk Meningkatkan Daya Saing Perusahaan”. Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Cilegon, Indonesia. Vol 15. No 1. Hal 1-119. 2017.
- Yafie, Safrizal Ahmad, dll. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studiapadapelanggan Food And Beverage 75 8 Oz Coffee Studio Malang)”. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Vol 35. No 2. Hal 11-19. 2016.

