

ANALISA PENGEMBANGAN PRODUK PT. PG. CANDI BARU DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)

Oleh:

Handika Firdaus

Rita Ambarwati Sukmono

Progam Studi S2 Magister Manajemen

Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu

Sosial Universitas

Muhammadiyah Sidoarjo

2022

Abstrak

- **Pendahuluan :** Dalam era Industri 4.0 saat ini industri Food and Beverage mengalami perkembangan yang sangat pesat serta persaingan pasar yang sangat ketat. Pabrik Gula sebagai salah satu Industri yang bergerak di Industri Food and Beverage ini juga mengalami persaingan pasar dalam hal pembuatan produk baru, pengembangan produk, pemasaran produk hingga melakukan inovasi produk secara besar-besaran. Produk yang baik adalah produk yang memiliki kualitas dan berusaha untuk selalu memperbaharui atau mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasa puas dengan produk kita. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah metode IPA dan salah satu metode untuk mengetahui tingkat keinginan dan kebutuhan pelanggan adalah metode QFD.
- **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan tentang kualitas gula retail PT. PG Candi Baru.
- **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian kali ini termasuk dalam kategori action research, yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dari PT.PG Candi Baru. Penelitian ini juga bisa dijadikan indikator untuk meningkatkan nilai jual produk dari PT.PG Candi Baru.
- **Hasil :** Tingkat kepentingan konsumen produk gula PG Candi Baru diperoleh parameter bobot timbangan (4,1) ,butir gula (3,9), ketersediaan produk (3,9), ketahanan kemasan (3,85), kerapian kemasan (3,75), warna gula (3,6) dan desain kemasan (3,6). Tingkat kepuasan konsumen produk gula PG Candi Baru diperoleh parameter kerapian kemasan (4,7) warna gula (4,7), butir gula (4,45), ketersediaan produk (4,2) durabilitas (3,95), desain kemasan (3,95), bobot timbangan (3,85).
- **Kesimpulan:** Kualitas gula retail 1 kg PT PG Candi Baru secara umum lebih unggul di bandingkan dengan kualitas gula retail dari kompetitor (PTPN) kecuali pada parameter bobot timbangan. Hal ini dapat di perbaiki dengan pembaharuan mesin retail 1 kg yang langsung terintegrasi dengan timbangan yang memiliki nilai kesalahan bobot timbang kurang dari 0,5. Selain memperbaharui mesin retail PT PG Candi Baru juga perlu mengimprove atau memperketat seleksi dari QC (Quality Control) terkait bobot timbangan.

Pendahuluan

Metode untuk menentukan kepentingan dan kepuasan Pelanggan

- Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode analisis yang bisa menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan

- Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk memetakan suatu proses sebagai respons terhadap kebutuhan pelanggan

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Peningkatan produksi gula dan peningkatan pendapatan PT. PG Candi Baru tidak signifikan

Pembaruan produk dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk

Tujuan

Mengetahui kualitas gula retail PT. PG. Candi Baru dibanding gula akompetitor

Menentukan strategi bersaing yang tepat untuk PT. PG. Candi Baru

Mengetahui desain produk yang sesuai dengan pelanggan dan rencana pengembanga produk

Metode Penelitian

- Desain Penelitian

Action research dengan data primer dan data sekunder baik berupa kuantitatif maupun kualitatif

- Populasi penelitian

Pelanggan gula retail PT. PG. Candi Baru
Manajemen PT. PG. Candi Baru

- Besar Sampel

20 pelanggan dan 6 dari pihak manajemen

- Lokasi dan waktu Penelitian

PT. PG. Candi Baru
13 Juli – 28 Oktober 2022

Pembahasan

- Beberapa atribut faktor memiliki pengaruh berbeda dibanding atribut lainnya terhadap nilai jual produk. Analisa awal yang dilakukan oleh pihak manajemen PT. PG. Candi Baru menunjukkan bahwa dari sekian banyak atribut produk, 7 diantaranya memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap nilai jual gula PT.PG Candi Baru (Rajagula), yaitu butir gula, durabilitas kemasan, desain kemasan, bobot timbangan, kerapian kemasan, warna gula dan ketersediaan produk.

Temuan Penting Penelitian

- Dari penelitian ini didapatkan bahwa pengembangan produk yang optimal sebaiknya dilakukan untuk atribut bobot timbangan agar hasil yang diperoleh optimal. Pengembangan berdasarkan respon teknis untuk atribut bobot timbangan terbagi menjadi 2 cara, yaitu pengembangan terhadap spesifikasi produk dan pengembangan proses produksi. Implikasi terhadap spesifikasi produk yaitu dengan meminimalisir kerugian gula yang tertimbang yang semula hamper 1 gram tiap kemasan menjadi 0,5 gram tiap kemasan 1 kg gula retail. Sedangkan Implikasi terhadap proses produksi dilakukan dengan pembaruan prosedur standar operasional (SOP) tiap stasiun, memberikan pelatihan operator tiap stasiun, pembuatan mistake roofing seluruh bagian produksi, pembaruan instruksi kerja dan maintenance instruction tiap mesin sesuai dengan GCG (Good Corporate Government) untuk mengurangi waktu downtime, serta pembuatan work analysis tiap stasiun agar beban kerja operator menjadi optimal sehingga meminimalisir kesalahan dan penyimpangan kerja akibat kelelahan kerja

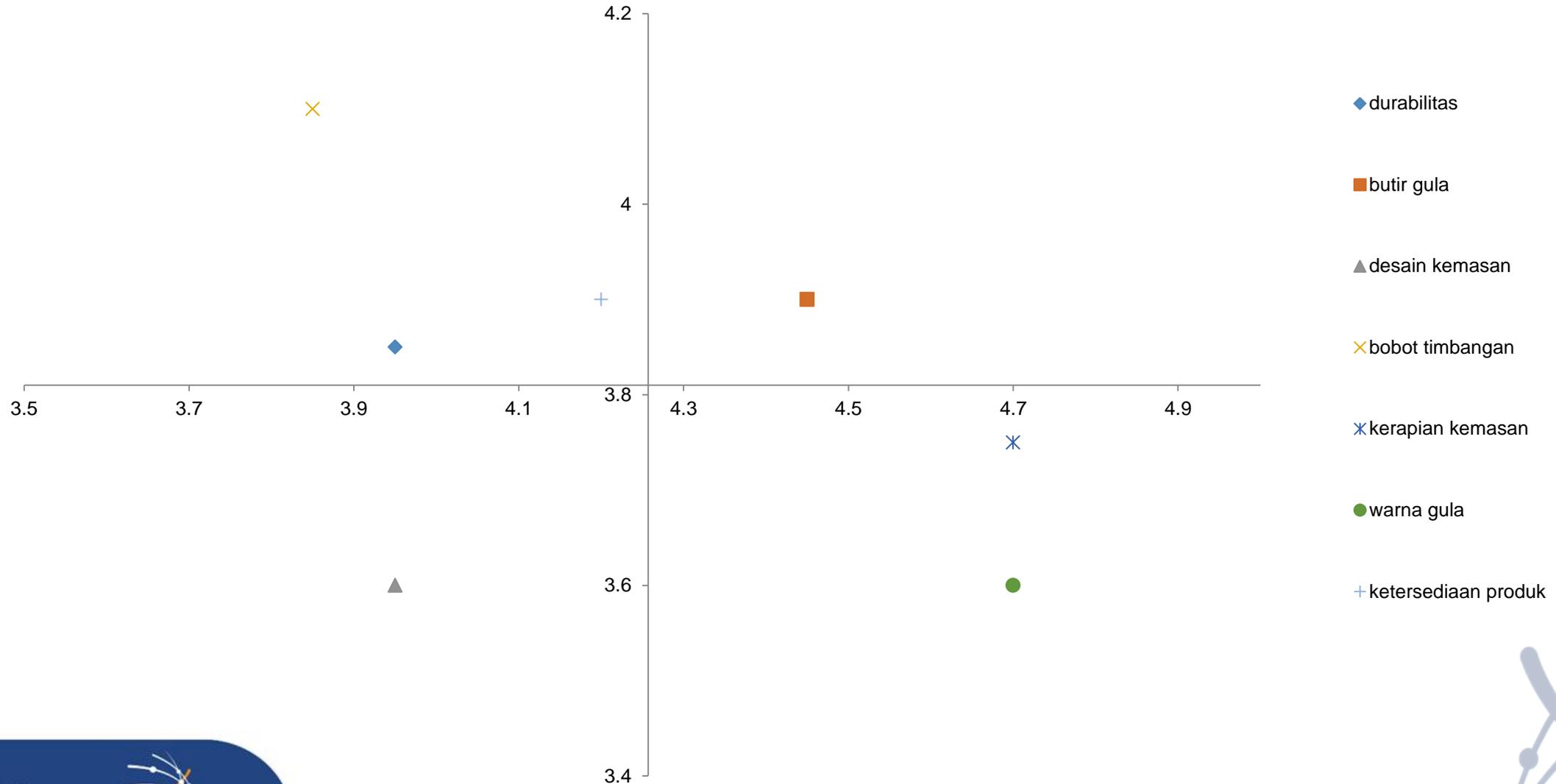
Manfaat Penelitian

Menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi PT.
PG. Candi Baru

Memeberi masukan untuk strategi efektif guna
menarik banyak pelanggan

Membantu memperbaiki produk
dan meningkatkan niai
penjualan

IPA (Importance Performance Analysis)



Uji Korelasi

	Importance Customer Performance	Customer Satisfaction Performance		KORELASI		
		PGCB	PTPN	ICP	CSP PGCB	CSP PTPN
Durabilitas	3.85	3.95	3.5	0.584466	0.500804	0.500939
Butir Gula	3.9	4.45	4.05	0.62064	0.573724	0.605815
Desain Kemasan	3.6	3.95	3.6	0.555429	0.787722	0.443697
Bobot Timbangan	4.1	3.85	3.95	0.522029	0.527826	0.724618
Kerapian Kemasan	3.75	4.7	3.5	0.583545	0.753619	0.584396
Warna Gula	3.6	4.7	3.75	0.635243	0.648806	0.539555
Ketersediaan Produk	3.9	4.2	3.55	0.555253	0.754525	0.532039
ALPHA CRONBACH	0.671434	0.746972	0.626325			

Nilai-Nilai Tiap Atribut

NO	Atribut	Customer Satisfaction Performance		Goal	Improvement Ratio	Sales point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
		PT PG candibaru	PTPN					
1	durabilitas kemasan	4.45	4.05	4.45	1,00	1,2	4,68	0,22
2	desain kemasan	3.95	3.6	3.95	1,00	1,2	4,32	0,20
3	bobot timbangan	3.85	3.95	3.95	1,03	1,5	6,31	0,30
4	ketersediaan produk	4.2	3.55	4.2	1,00	1,5	5,85	0,28

Kesimpulan

- Kualitas gula retail 1 kg PT PG Candi Baru secara umum lebih unggul di dibandingkan dengan kualitas gula retail dari competitor (PTPN) kecuali pada parameter bobot timbangan. Hal ini dapat di perbaiki dengan pembaharuan mesin retail 1 kg yang langsung terintegrasi dengan timbangan yang memiliki nilai kesalahan bobot timbang kurang dari 0,5. Selain memperbaharui mesin retail PT PG Candi Baru juga perlu mengimprove atau memperketat seleksi dari QC (Quality Control) terkait bobot timbangan.

Referensi

- [1] Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Brandt . 2000. *An Outside-In Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Series.
- [3] Desjawan, V.A. 2011. *Penerapan QFD dengan Mengadopsi Penggabungan Metode Service Quality dan Kano Model dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Resmi ATPM*. Skripsi Sarjana, Teknik Industri, Universitas Indonesia.
- [4] Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [5] Hermawan Kertajaya. 2010. *Grow with Character: The Model Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [6] Kotler, Philip dan Armstrong 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Jakarta: Prenhallindo.
- [7] Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2001. *Principles of Marketing*. 9th Edition. Prentice Hall.
- [8] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management*, Thirteenth edition. Erlangga.
- [9] Martilla, J., & James, J. 1977. *Importance-Performance Analysis*. *Journal Of Marketing*.
- [10] Martinez, C. L., 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting#1*. CenterPoint Institute. Inc, Arizona.
- [11] Santoso, Singgih.. 2003. *Mengatasi Berbagai Masalah dengan SPSS Versi 12*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [12] Santoso, Singgih. "Menguasai Statistik Multivariat: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS," *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*, 2015
- [13] Setyaingrum, Ratih setya & Rindra Yusnianto, "Rancang Bangun Alat Perontok Jagung dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Optimalisasi Hasil Perontokan ", *Skripsi Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Dian Nuswanto*, Semarang, 2015. Surjandari, Isti, 2010, *Conjoint Analysis : Konsep dan Aplikasi*, Penerbit Universitas Trisakti Press
- [14] Solimun. 2002. *Structural Equation Modeling Lisrel dan Amos*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- [15] Stanton, William J. 1984. *Fundamentals of Marketing*. 8th Edition. Mc Graw Hill.
- [16] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Susanto, Hendra., "Usulan Perbaikan Kualitas Layanan pada Kantin SLU Madani UIN Suska Riau Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*" , *Skripsi Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi*, Pekanbaru, 2013.
- [18] Tutuhaturunewa, Alfredo., "Aplikasi Metode *Quality Fuction Deployment* Dalam Pengembangan Produk Air Minum Kemasan". 2010. Arika, Vol. 04, No. 1 ISSN:1987-1105, *Dosen Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pattimura*, Ambon, Februari 2010.
- [19] Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.

