

Implementation of Quality Function Deployment (QFD) in PT. Prosperous Pomegranate Aceh Singkil

Penerapan Quality Function Deployment (QFD) di Perusahaan PT. Delima Makmur Aceh Singkil

Raudatun Sumi ¹⁾; Nur Ahmadi Bi Rahmani ²⁾

^{1,2)} *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

Email: ¹⁾ raudatunsumi@gmail.com

How to Cite :

Sumi, R., Rahmani, N. A. B. (2022). Implementation of Quality Function Deployment (QFD) in PT. Prosperous Pomegranate Aceh Singkil. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [17 Mei 2022]

Accepted [3 Juni 2022]

KEYWORDS

Quality Function
Deployment, Company,
Strategy

This is an open access article under
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk lebih mengetahui sejauh mana quality function deployment (QFD) diterapkan di perusahaan besar atau kecil di Indonesia lebih khususnya di aceh Singkil. QFD diketahui suatu alat yang dapat digunakan perusahaan dalam proses produksi (pelayanan) dengan menterjemahkan keinginan konsumen kedalam karakteristik teknis yang dimiliki perusahaan. Kemudian dapat membantu tim pengembangan produk berkomunikasi dengan manajemen tentang apa yang ingin mereka lakukan, dan menunjukkan strategi untuk melangkah kedepan untuk kemajuan perusahaan.

ABSTRACT

The research aims to find out more about the extent to which quality function deployment (QFD) is implemented in large or small companies in Indonesia. Especially in Aceh Singkil. QFD is known to be a tool that companies can use in the production process (services) by translating consumer desires into the technical characteristics of the company. Then can help the product development team communicate with management about what they want to do, and show strategies for moving forward for the company's progress.

PENDAHULUAN

Di dalam suatu perusahaan kualitas atau kinerja dalam pekerjaan adalah hal yang sangat penting, selain menjaga keefektifan perusahaan, penerapan kualitas juga menjadi letak kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan. Jika penerapan ini ditiadakan atau bena-benar dilupakan oleh suatu perusahaan, maka sudah pasti perusahaan tersebut tidak akan bertahan lama karena ini merupakan suatu kegiatan yang tidak boleh terlepas dan tidak boleh dilupakan dari perusahaan.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan masyarakat atau konsumen, serta menggabungkan segala kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut ke dalam produk dan jasa.

Untuk artikel kali ini penulis mengambil salah satu perusahaan minyak kelapa sawit PT. Delima Makmur sebagai salah satu contohnya, jenis perusahaan seperti ini sendiri juga mengetahui kalau Quality Function Deployment pasti sangat diperhatikan, supaya terwujudnya hasil yang luar biasa serta perusahaan menjadi makmur. Seiring berkembangnya teknologi, maka kebutuhan dan keinginan masyarakat pun semakin beragam. Kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap

penyedia minyak kelapa sawit menjadi sangat bervariasi. Kualitas layanan yang prima akan sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Saat ini banyak bermunculan perusahaan-perusahaan penyedia minyak dalam berbagai kemasan yang baru. Masing-masing perusahaan saling berlomba untuk memberikan fasilitas layanan produk yang lebih baik untuk menarik minat konsumen. Hal ini menimbulkan adanya persaingan pada industri minyak kelapa sawit. Fasilitas layanan produk yang baik. Sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menjadi keunggulan kompetitif perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut. PT. Delima Makmur sebagai salah satu perusahaan yang memproduksi minyak kelapa sawit di Aceh Singkil, Indonesia telah melakukan banyak inovasi kemajuan dan pengembangan produk serta teknologi yang digunakan untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. Meskipun demikian, maraknya persaingan di dunia minyak membuat masing-masing perusahaan saling beradu strategi, teknologi, macam-macam produk, sehingga PT. Delima Makmur harus berhati-hati dalam setiap pengambilan keputusan perusahaannya. Ketika harapannya tidak terpenuhi oleh kinerja produk, maka pelanggan merasa tidak puas. Kualitas adalah kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan *availability, delivery, reliability, maintainability* dan *cost effectiveness*.

Perusahaan berusaha melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pada produk mereka, khususnya industri minyak kelapa sawit sebagai salah satu contoh perbaikan adalah mengurangi produk cacat atau defect dan memperbaiki *delivery performance*. Mengurangi atau bahkan menghilangkan defect (*target zero defect*) dan *performa delivery* pada produk sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena hal tersebut membuktikan komitmen perusahaan terhadap customer. Target diperusahaan ini adalah kualitas tanpa kompromi. Fokus utama adalah membuat produk sesuai dengan harapan pelanggan. Pada penelitian sebelumnya beberapa penelitian menggunakan konsep APQP (*Advanced Product Quality Planning*) untuk meningkatkan kualitas. Metode ini didefinisikan untuk sistem pengembangan produk perusahaan dari industri minyak. APQP adalah metodologi terstruktur yang dipertimbangkan untuk menentukan step-step yang diperlakukan untuk menjamin produk yang di hasilkan memuaskan pelanggan. Metode peningkatan kualitas lainnya adalah metode QFD.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi harapan dan keinginan konsumen, tingkat kepentingan atribut produk, tingkat kepuasan konsumen dan pengembangan minyak kelapa sawit. QFD digunakan sebagai metode untuk peningkatan kinerja perusahaan, penelitian tersebut preferensi konsumen dalam mengambil keputusan tentang pemilihan produk sawit, pelayanan industri minyak dan desain pabrik minyak QFD mampu mengungkapkan kesenjangan kualitas produk dan layanan dengan fakta yang diterima pelanggan sehingga melakukan tindakan teknis peningkatan sumber daya manusia dan manajemen. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk mengetahui apa saja harapan atau ekspektasi dari pelanggan di perusahaan manufaktur khususnya industri komponen dunia minyak, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk memenuhi harapan pelanggan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah melakukan perbaikan untuk memenuhi harapan pelanggan tersebut dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD banyak digunakan dalam pengembangan produk dan bidang produksi. Kerangka *Quality Function Deployment (QFD)* digunakan untuk memahami persyaratan produk yang diterapkan oleh pengguna. QFD berfokus untuk mengubah kebutuhan pelanggan menjadi rekayasa karakteristik produk.

LANDASAN TEORI

Quality function deployment (QFD) dikembangkan oleh *yoji akao* di jepan pada tahun 1966. menurut akao QFD adalah metode mengembangkan kualitas desain yang bertujuan memuaskan konsumen kemudian menerjemahkan permintaan konsumen menjadi target desain

dan point utama kualitas jaminan untuk digunakan tahap produksi QFD adalah cara untuk menjamin kualitas desain, sedangkan produk yang masih dalam tahap desain sisi yang paling penting.

Heizer Render (2015), penyebaran fungsi kualitas (quality function deployment) mengacu pada penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain.

Menurut John Sviokla, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan (Zeithmal, Berry, dan Parasuraman ; 1966). perusahaan, strategi perusahaan, strategi

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi sebagai berikut:

1. Alur Pengerjaan
Study kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca, mencari, memahami serta meringkas hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun sumber yang digunakan dalam metode ini adalah buku-buku dan jurnal online. Metode ini digunakan untuk mengetahui landasan teori. Langkah analisis dan desain dan data yang akan dianalisis.
2. Tahapan
 - a. Analisis. Pada tahap analisis yang dilakukan adalah pengumpulan data, alur data dan analisis keputusan dan persiapan proposal.
 - b. Desain. Pada tahap desain kegiatan yang dilakukan adalah membuat rancangan atau desain yang berdasarkan hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Quality Function Deployment (QFD) merupakan upaya yang dilakukan perusahaan dalam merancang dan mengembangkan produk atau jasa sesuai dengan voice of customer dan dipadukan dengan voice of engineer yang merupakan cerminan dari kemampuan teknik perusahaan dalam memenuhi keinginan pelanggan tersebut (Sulistyo, 2011). QFD adalah suatu alat untuk mendesain dan mengembangkan produk baru yang mampu mengintegrasikan kualitas kedalam desain, memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (customer needs and wants) yang diterjemahkan kedalam technical requirement. Jadi dapat disimpulkan bahwa QFD adalah metode atau alat yang dipergunakan untuk membuat sebuah desain sesuai dengan keinginan konsumen.

Langkah-langkah dalam metode QFD adalah:

- a. Mengidentifikasi customer requirement melalui survey kepada konsumen baik wawancara mendalam atau kuesioner untuk menilai tingkat pentingnya atribut yang diinginkan konsumen.
- b. Menilai kekuatan persaingan produk jasa perusahaan dengan pesaing dalam hal atribut keinginan konsumen.
- c. Menentukan spesifikasi desain teknis untuk mencocokkan dengan atribut kebutuhan konsumen akan produk atau jasa
- d. Membuat matriks kolerasi antara kebutuhan konsumen dengan desain teknis yang dirancang perusahaan (hubungannya kuat, sedang atau lemah).
- e. Membuat matrik trade off antara desain teknis agar tercapai sinkronasi antar desain

- f. Menentukan ukuran yang lebih optimal untuk masing-masing desain teknis dilanjutkan dengan perhitungan etimasi dampak dan etimasi biaya. House Of Quality (HOQ) merupakan Voice of customer yang perlu didengar perusahaan karena voice of customer merupakan cara sistematis untuk masuk dalam desain, proses dan produksi bahkan sampai pelayanan. Dalam pembuatan HOQ dibutuhkan urutan pengerjaannya.

Adapun urutan pembuatan HOQ sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi konsumen perusahaan harus dapat mengenali pelanggan karena mereka merupakan alat dalam pengembangan suatu produk/jasa.
2. Menentukan customer needs customer needs sering juga disebut dengan voice of customer (VOC). Item ini mengandung hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen dan masih bersifat umum, sehingga sulit untuk langsung diimplementasikan. Customer needs dapat dilakukan melalui penelitian terhadap keinginan konsumen.
3. Menentukan importance rating merupakan tingkat kepentingannya dari VOC dan diperoleh dari hasil perhitungan kuisioner yang disebarkan kepada pelanggan. Menentukan importance rating ini menggunakan skala 1,2,3,4,5 untuk menentukan nilai IR. Semakin besar angka yang dipilih, maka hal tersebut semakin diinginkan oleh konsumen akan menghasilkan importance requirements.
4. Analisis customer competitive evaluation analisis ini dibuat dengan berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh dari konsumen tentang kinerja perusahaan yang dibandingkan dengan kinerja pesaing sejenis dan segmen pasar yang sama.
5. Menentukan technical requirement. Technical requirement merupakan penerjemah kebutuhan konsumen dalam bentuk teknis agar sebuah produk dapat dibentuk secara langsung. Pada bagian ini terdapat target spesifikasi yang akan ditetapkan berdasarkan kemampuan perusahaan yang telah ditetapkan melalui customer needs-nya.
6. Menentukan relationship
7. Menentukan target. Nilai target direpresentasikan untuk memenuhi keinginan konsumen. Ada beberapa alasan mengapa nilai target perlu dikemukakan:
 - a. Untuk menyediakan nilai yang objektif dari keyakinan persyaratan sudah ditemukan.
 - b. Untuk menyediakan tujuan dari pengembangan produk.
 - 1) Membuat matriks korelasi. Matriks korelasi terletak diatas matriks house of quality yang merupakan atap dan penutup dari struktur hubungan setiap item technical requirement
 - 2) Membuat analisis tentang competitive technical assesment. Analisis ini dibuat dengan membandingkan produk baru yang sejenis dari perusahaan lain dan segmen pasar yang sejenis.
 - 3) Menentukan bobot diperoleh dari hubungan korelasi antara customer needs dan technical requirement yang ditentukan dari jenis hubungan yang berlangsung
 - 4) Menentukan bobot baris. Bobot baris diperoleh dari perkalian antara sales point, importance rating dan improvement rasio
 - 5) Menentukan aksi terhadap pengembangan produk/jasa

Aksi terhadap pengembangan produk/jasa baru ditentukan melalui strategi analisis dalam house of quality. Strategi analisis tersebut terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

- a. Kategori A, bila kinerja yang diberikan tertinggal jauh dari kinerja yang diberikan pesaing maka pihak perusahaan dapat mencontoh kinerja pesaing dan menerapkannya ke perusahaan.
- b. Kategori B, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan pengembangan konsep karena dimata konsumen kinerja yang diberikan pesaing lebih baik.kinerja yang diberikan pesaing dapat dijadikan referensi bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pengembangan konsep.

- c. Kategori C, perusahaan harus mencari alternatif konsep lain dikarenakan pihak perusahaan tidak mendapatkan referensi dari kinerja pesaing

Berikut merupakan tahapan perencanaan dan pengembangan produk melalui metode QFD:

1. Tahap perencanaan produk (House Of Quality). Fase ini dimulai dari persyaratan pelanggan, untuk setiap persyaratan pelanggan harus ditentukan persyaratan desain yang dibutuhkan, dimana jika memuaskan akan membawakan hasil dalam pemenuhan persyaratan pelanggan.
2. Tahap perencanaan komponen (Part Deployment). Persyaratan desain dari matriks pertama dibawa ke matriks kedua untuk menentukan karakteristik kualitas bagian.
3. Tahap perencanaan proses (Process Deployment). Operasi proses kunci ditentukan oleh karakteristik kualitas bagian dari matriks sebelumnya.
4. Tahap perencanaan produksi (manufakturing atau production planning) persyaratan produksi ditentukan dari operasi proses kunci pada fase ini dihasilkan prototype dari peluncuran produk-produk

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan masyarakat atau konsumen, serta menggabungkan segala kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut kedalam produk dan jasa.

Langkah-langkah dalam metode QFD adalah:

- a. Mengidentifikasi customer requirement melalui survey kepada konsumen baik wawancara mendalam atau kuesioner untuk menilai tingkat pentingnya atribut diinginkan konsumen.
- b. Menilai kekuatan persaingan produk/jasa perusahaan dengan pesaing dalam hal atribut keinginan konsumen.
- c. Menentukan spesifikasi desain teknis untuk mencocokkan dengan atribut kebutuhan konsumen akan produk atau jasa.

Berikut merupakan tahapan perencanaan dan pengembangan produk-produk melalui metode QFD:

1. Tahap perencanaan produk (house of quality). Fase ini dimulai dari persyaratan pelanggan, untuk setiap persyaratan pelanggan harus ditentukan persyaratan desain yang dibutuhkan, dimana jika memuaskan akan membawakan hasil dalam pemenuhan persyaratan pelanggan.
2. Tahap perencanaan komponen (part deployment), persyaratan desain dari matriks pertama dibawa ke matriks kedua untuk menentukan karakteristik kualitas bagian.
3. Tahap perencanaan proses (proces deployment), operasi proses kunci ditentukan oleh karakteristik kualitas bagian dari sebelumnya
4. Tahap perencanaan produksi (manufacturing/production planning), persyaratan produksi ditentukan dari operasi proses kunci. Pada fase ini dihasilkan prototype dari peluncuran produk.

Saran

Sistem quality function deployment (QFD) diupayakan agar senantiasa dipraktekkan dalam suatu perusahaan, supaya mampu mendengarkan suara atau kebutuhan para konsumen. Sehingga perusahaan produksi kebutuhan dan tetap menjadi perusahaan yang diminati konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto. (2015). Perancangan Baby Box Multifungsi Dengan Menggunakan Model Kano dan Model Quality Function Deployment.
- Kotler & Armstrong. (2012). Principle Of Marketing Edisi 14. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- N. kurriwati, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen," *Eco-Entrepreneur*, vol.1, pp. 48-55, 2015.
- Pahan, I. (2016). Panduan Lengkap Kelapa Sawit, Manajemen Agribisnis dari Hulu Hingga Hilir: Penebar Swadaya, Jakarta.