

IDENTIFIKASI KEBUTUHAN KONSUMEN DAN PENGENALAN PROSES QFD UNTUK MEMBANTU PROSES PENGEMBANGAN PRODUK PADA MASYARAKAT INDUSTRI MENENGAH DI KRANGGAN

Hayu Kartika¹, Titia Izzati²
Teknik Industri, Universitas Mercu Buana
Email: hayu.kartika@mercubuana.ac.id¹, titia.izzati@mercubuana.ac.id²

ABSTRAK

Industri kecil dan menengah memiliki peranan yang penting yang secara langsung membantu peningkatan perekonomian wilayah sekitar, dan memiliki kontribusi secara signifikan dalam perekonomian nasional. Sumber daya manusia merupakan salah satu kendala serius bagi IKM terutama dalam aspek manajemen, teknik produksi atau inovasi produk. Kurangnya keahlian dalam teknik produksi dan pengembangan produk. Berdampak pada tingkat efisiensi, daya saing (daya jual), produktifitas, dan cost effectiveness. Pengabdian masyarakat kali ini akan difokuskan pada masyarakat Industri Menengah di Kranggan untuk kecamatan Jati Sampurna. Industri menengah ini bergerak di bidang Jasa Pelayanan. Setelah penyuluhan ini, diharapkan mampu meningkatkan hasil dan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga memiliki daya saing dengan menggunakan proses QFD.

Kata Kunci : IKM, Pengembangan Produk, QFD

PENDAHULUAN

Latar belakang

Sektor Industri Kecil dan Menengah merupakan sektor yang memiliki kontribusi yang signifikan dalam perekonomian nasional, dengan penyerapan tenaga kerja sebesar 96,7%, Produk Domestik Bruto 57,6%, Kontribusi Ekspor 15,7% dan Kontribusi Investasi 56,2% (Direktorat Pengembangan UKM dan Koperasi 2016).

Perkembangan Jumlah unit usaha kecil dan menengah tahun 2012-2013 sebesar 2,41% dibandingkan dengan usaha besar hanya 1,97% (Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, 2012). Beberapa literature studi menyatakan bahwa kemampuan Industri Kecil dan Menengah bersaing di era global tergantung pada beberapa variable karakteristik. Nicolescu (2009) membagi variabel tersebut menjadi variabel internal dan eksternal. Variabel internal memasukkan faktor seperti besaran perusahaan, stakeholder personality, dan latar

belakang pendidikan (pemilik dan pekerja), serta budaya perusahaan. Sementara itu, faktor eksternal yang dapat memengaruhi kinerja adalah budaya nasional, system ekonomi suatu negara, integrasi ekonomi regional, dan daya beli masyarakat.

Untuk meningkatkan daya beli masyarakat perusahaan juga harus mampu menangkap keinginan atau kebutuhan konsumen dari produk yang ditawarkan atau yang akan dijual. Ada salah satu metode yang dikenal dapat membantu dalam mengembangkan produk agar sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen yaitu QFD (Quality Fuction Deployment). QFD adalah suatu alat untuk meningkatkan siklus pengembangan dan memproduksi produk yang lebih baik sebanding kebutuhan pelanggan. QFD memenuhi gol melalui penggunaan suatu alat desain yang dikenal sebagai Rumah Mutu (HOQ).

Pengabdian masyarakat kali ini akan difokuskan pada Industri Menengah di

Kranggan, Jawa Barat. Untuk industri besar dan Menengah di Jawa Barat didominasi oleh industri yang bergerak di bidang tekstil 1.062 unit, industri makanan 1.011 unit, Industri Pakaian jadi 744 unit, dan industri barang galian bukan logam 728 unit usaha (Data Statistik BPS, 2014). Dilihat dari data industri diatas industri di bidang kreatif dan fashion banyak berada di Jawa Barat, Oleh sebab itu berkembangnya industri tersebut, perlu juga didorong peningkatannya bukan hanya keterampilan membuat produk saja tetapi juga dapat mengembangkan produknya dengan melihat kebutuhan pelanggan secara lebih real. Sehingga hasil produk tersebut dapat dikembangkan secara maksimal.

Permasalahan Mitra

Permasalahan yang dihadapi oleh industri menengah adalah kurangnya pemahaman dan pembinaan dalam mengoptimalkan hasil keluaran produk dan menangkap kebutuhan ataupun keinginan pasar oleh perusahaan. Hal ini diperlukan sebagai dasar untuk meningkatkan daya saing produk yang ditawarkan, sehingga berujung pada peningkatan profit dari usahanya

Tujuan Kegiatan

Memberikan pemahaman dan pembinaan dalam mengoptimalkan kegiatan pengembangan produk usaha industri menengah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dan diharapkan dapat meningkatkan daya saing industri

Manfaat Kegiatan

Adapun tujuan dan manfaat dari hasil pengabdian ini, yaitu:

1. Meningkatkan pemahaman para pelaku industri menengah akan pentingnya pengembangan produk yang efisien dengan memperhatikan aspek kebutuhan konsumen.
2. Menambah pengetahuan pelaku industri menengah agar dapat meningkatkan

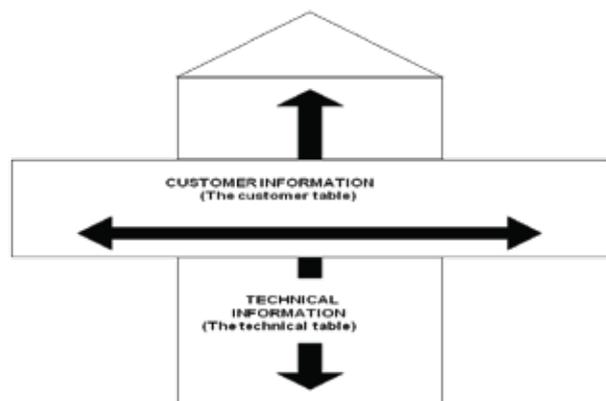
kemampuan dalam hal pengembangan produk dan menganalisis keinginan dari konsumen.

Tinjauan Pustaka

Dalam suatu perusahaan tanpa disadari perlu adanya peningkatan proses dan produknya, hal ini dimaksudkan agar mencapai suatu keefektifan biaya dan produktivitasnya. Salah satu yang dapat diterapkan dan digunakan adalah QFD (Quality Function Deployment).

QFD ini banyak digunakan sebagai alat pengembangan produk dan dalam produksi dimana QFD difokuskan untuk mengubah segala kebutuhan atau keinginan konsumen menjadi sebuah karakteristik produk (Azizah, et.al., 2018)

Salah satu fase pertama dalam pembuatan QFD adalah pemakaian tools serta membuat matriks kualitas dari House of Quality (HOQ). Pada dasarnya matriks ini terdiri dari dua bagian utama yaitu tabel konsumen (bagian horizontal matriks) yang berisi informasi mengenai konsumen dan tabel teknis (bagian vertikal matriks) yang berisi sebagai respon dari keinginan konsumen, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Matriks Kualitas

Ada tiga manfaat utama yang dapat diperoleh perusahaan bila menggunakan QFD, yaitu:

- Mengurangi Biaya

Hal ini dapat terjadi karena produk yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga tidak ada pengulangan pekerjaan atau pembuangan bahan baku karena tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh pelanggan, pengurangan biaya dapat dicapai dengan pengurangan biaya overhead atau pengurangan upah, penyeduhan proses produksi dan pengurangan pemborosan (Waste)

- Meningkatkan Pendapatan

Dengan pengurangan biaya, maka hasil yang kita terima akan lebih meningkat. Dengan QFD produk atau jasa yang dihasilkan akan lebih dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan

- Pengurangan Waktu Produksi

QFD adalah kunci penting dalam pengurangan biaya produksi. QFD akan membuat tim pengembangan produk atau jasa untuk membuat keputusan awal dalam proses pengembangan

METODE PELAKSANAAN

Sifat dan Bentuk Kegiatan

Memberikan pemahaman kepada pelaku industri menengah tentang pentingnya membuat pengembangan produk sesuai dengan identifikasi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode QFD. Pengabdian masyarakat yang bertemakan “Identifikasi Kebutuhan Konsumen dan Pengenalan Proses QFD untuk Membantu Proses Pengembangan Produk Pada Masyarakat Industri Menengah di Kranggan” dilaksanakan pada tanggal 20 Desember 2018 yang bertempat di Universitas Mercu Buana. Pelaksanaan sosialisasi ini dibagi menjadi tiga sesi, yaitu

- Bagian I. Pengenalan mengenai Konsep Identifikasi Pelanggan dasar Kuesioner

- Bagian II. Pengenalan mengenai Metode QFD
- Bagian III. Pembinaan mengenai penggunaan QFD serta menentukan proses pemilihan pengembangan produk sesuai dengan hasil kebutuhan konsumen

Prosedur Kerja

Di dalam mengikuti pelatihan ini diperlakukan beberapa komponen perlengkapan yaitu:

- Laptop (minimal windows 7)
- Excel
- Modul pelatihan
- LCD

Tahap Evaluasi

Setelah proses pelaksanaan, dilakukanlah tahap evaluasi dari kegiatan pengabdian masyarakat ini. Metode evaluasi yang dilakukan yaitu: berupa penilaian peserta dengan memberikan tugas pengisian atribut-atribut HOQ ke dalam matriks. Adapun penilaian hasil praktek tersebut, menggunakan kriteria sebagai berikut:

A = 85% - 100% = amat baik

B = 70% - 84% = baik

C = 60% - 69% = cukup

D = 0% - 59% = kurang

Hasil dari evaluasi akhir penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui keberhasilan pelaksanaan pengabdian masyarakat ini



Gambar 2. Foto Kegiatan sebelum Pelatihan



Gambar 3. Materi Kegiatan Pelatihan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Kegiatan

A. Sesi I

Quality Function Deployment (QFD) adalah keilmuan teknik industri yang mengajarkan metode untuk mengembangkan produk yang diangkat dari keinginan konsumen artinya peningkatan produk perlu dilakukan hal ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan daya saing dan kualitas produk dari industri menengah tersebut diantara persaingan industri di Indonesia. Penggunaan QFD ini bukan hanya untuk industri yang menghasilkan produk saja tapi bias digunakan juga dalam bidang jasa pelayanan.

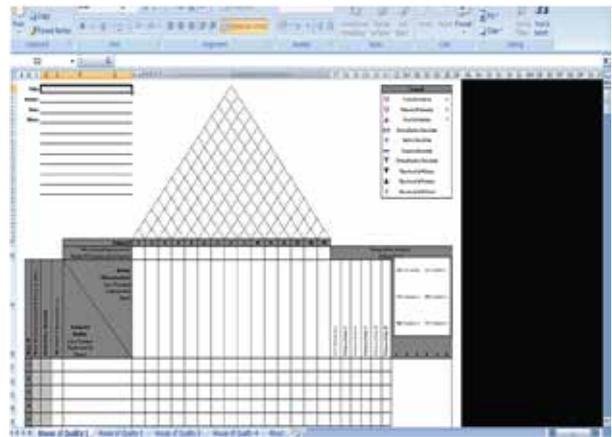
B. Sesi 2

Pada tahap ini adalah sesi dimana terdapat Tanya-jawab dengan para peserta penyuluhan terkait dengan pengembangan produk. Bagaimana cara menangkap keinginan konsumen dan bagaimana menentukan proses apa yang akan dikembangkan sebagai pilihan dari suara konsumen tersebut.

C. Sesi 3

Pada sesi ini, pemberian solusi dan mempraktekkan aplikasi metode QFD dengan penggunaan tools House of Quality (HOQ) yang langsung dapat digunakan dengan data suara keinginan konsumen yang di Input langsung ke dalam excel, dapat dilihat pada

gambar 3.



Gambar 4. Tampilan Excel HOQ

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pelaksanaan pengabdian di kecamatan Jati Sampurna telah terlaksana dengan baik dan mendapat respon positif dari peserta pelatihan. Kegiatan penyuluhan terkait untuk pengembangan dan inovasi UKM sangat diapresiasi oleh masyarakat setempat karena diharapkan dengan adanya penyuluhan dan pelatihan ini mampu meningkatkan daya saing UKM dan memaksimalkan profit UKM.

Saran

1. Peserta diharapkan dapat mengembangkan kemampuannya tidak hanya berhenti pada pelatihan ini saja.
2. Jumlah peserta belum maksimal dan waktu penyuluhan perlu ditambah dikarenakan keterbatasan waktu yang di miliki peserta pelatihan.
3. Perlu dievaluasi lanjutan dengan mendatangi UKM satu persatu sehingga dapat diketahui hasil penyuluhan ini telah diterapkan atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

Azizah, Ikrimah Nur., Lestari., Rissa., Purba., Humiras Hardi. (2018). Penerapan Metode Quality Fuction Deployment dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen Pada Industri Komponen Otomotif. Jurnal teknik Industri. Vol 19 No.2. Agustus 2018. Hal 127-136.

<https://doi.org/10.22219/JTIUMM.Vol19.No.2.127-136>

Data Statistik BPS.
<https://jabar.bps.go.id/statictable/2016/11/11/148/jumlah-industri-besar-sedang-menurut-sub-sektor-industri-menurut-golongan-industri-di-jawa-barat--2010-2014.html>

Depkop. (2012). Perkembangan Data Usaha Mikro , Kecil , Menengah (Umkm) Dan Usaha Besar (Ub). Www.Depkop.Go.Id, (1), 2011–2012.

Nicolescu, O. (2009). Main features of SMEs organization system. Review of International Comperative Management, 10(3), 9.

kegiatan ini adalah presentasi, demonstrasi, dan praktik secara individu.
