

Implementasi Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Usaha Bakery

Muhammad Sri Sadono¹, Guntarti Tatik Mulyati², Wahyu Purwanto²

Intisari

Setiap perusahaan ingin menjadi yang terbaik dalam bidang usahanya. Untuk itulah mereka berusaha untuk melakukan pengembangan dan desain produk yang ditekankan kepada kebutuhan akan spesifikasi dan kinerja yang diinginkan oleh konsumen. Produk yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan akan spesifikasi dan kinerja yang diinginkan oleh konsumenlah yang akan dipilih dan dianggap sebagai produk yang bermutu oleh konsumen.

Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) adalah konsep yang sangat berdayaguna, dimana dengan konsep ini maka perusahaan dapat mengantisipasi keinginan konsumen dan mengalokasikan sumber daya yang mereka miliki untuk memenuhi keinginan konsumen akan produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Konsep ini didasarkan kepada mengungkapkan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen akan kualitas produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, dan bagaimana perusahaan merumuskan tindakan teknis untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumennya dengan memperhatikan kemampuan dan sumber daya yang dimilikinya.

Hasil implementasi dari konsep QFD ini adalah matriks yang disebut sebagai *House Of Quality* (HOQ), yang merupakan peta konsep dari keinginan konsumen dan tindakan teknis yang harus diambil oleh perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap para konsumen roti tawar produksi *Mirota Bakery* Yogyakarta, terungkap adanya 9 macam kebutuhan primer dari konsumen. Ke 9 kebutuhan primer ini terbagi menjadi 28 jenis kebutuhan sekunder.

Untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari konsumennya, perusahaan merumuskan 26 jenis tindakan teknis yang harus dilakukan. Masing-masing tindakan teknis tersebut memiliki jenjang prioritas tindakan yang dapat menjadi acuan bagi manajemen perusahaan atau tim QFD untuk menerapkan konsep Manajemen Mutu Terpadu di perusahaannya.

Kata kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ), Kebutuhan Konsumen, Kebutuhan Teknis.

¹ Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian FTP UGM.

² Dosen Jurusan Teknologi Industri Pertanian FTP UGM