UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**PENERAPAN KEBUTUHAN KONSUMEN PADA PROSES PENGEMBANGAN PRODUK DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (Studi Kasus pada Produk Minyak Telon)**
Rian Marita Sugiarto, Ir. Hari Agung Yuniarto, M.Sc., Ph.D, IPU. ASEAN Eng
**Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# INTISARI

Pada saat ini dunia industri menghadapi perubahan baik perubahan teknologi maupun perubahan kebutuhan konsumen. Salah satu cara agar perusahaan dapat bertahan menghadapi perubahan dan persaingan adalah dengan menghasilkan produk yang berkualitas, inovatif serta sesuai kebutuhan konsumen dengan *time to market* yang lebih singkat. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan minyak telon dalam kemasan, membuat PT. Berlico Mulia Farma berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan agar dapat menjaga eksistensi perusahaan.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk mendapatkan desain kualitas minyak telon yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan suara konsumen sebagai input dan umpan balik yang kemudian diubah menjadi persyaratan konsumen sehingga dihasilkan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen. Hasil dari pengolahan data kuesioner dimasukkan ke dalam fase pertama QFD yaitu matriks *House of* Quality (HoQ) sehingga diperoleh atribut produk yang diprioritaskan untuk diperbaiki dalam proses pengembangan produk. Hasil dari matriks HoQ dimasukkan ke dalam gabungan fase kedua dan ketiga QFD yaitu gabungan *Part Deployment* dan *Process Planning Matrix* sehingga diperoleh desain dan proses pembuatan minyak telon yang baru. Hasil dari gabungan fase kedua dan ketiga dimasukkan ke dalam fase keempat yaitu *Production Planning Matrix* sehingga dihasilkan metode produksi dalam pembuatan minyak telon.

Atribut produk yang diperbaiki pada produk minyak telon “Tiga Anak” produksi PT. Berlico Mulia Farma adalah warna, rasa hangat, dan aroma. Desain minyak telon yang telah dikembangkan dalam penelitian ini adalah minyak telon dengan kandungan minyak kayu putih 50%, minyak adas 10%, dan minyak kelapa 40%. Spesifikasi dari minyak telon yang baru adalah cairan berwarna kuning pucat, jernih, bau aromatik, campuran bersifat homogen, berat jenis 0,849 gram/mL, dan viskositas 6,7787 cp. Proses pembuatan minyak telon baru sama dengan proses pembuatan minyak telon yang sekarang.

**Kata kunci:** minyak telon, kualitas, pengembangan, QFD