

INTISARI

Persaingan yang ketat di industri makanan dan minuman di Indonesia menuntut para pelaku bisnis untuk berinovasi dengan meluncurkan produk baru yang dapat menjawab keinginan serta kebutuhan konsumen, untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen maka pelaku bisnis dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk membantu menerjemahkan suara konsumen yang merupakan refleksi dari keinginan dan kebutuhan konsumen menjadi karakteristik dan spesifikasi produk yang nantinya akan ada dalam produk baru tersebut. Literatur menyebutkan bahwa metode *Quality Function Deployment* (QFD) mampu mengurangi jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mendesain sebuah produk hingga sebanyak 40 persen dan biaya desain juga berkurang sebanyak 60 persen.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang diharapkan oleh konsumen dari produk kukis, mencari tahu urutan prioritas dari setiap atribut serta untuk mengetahui apa yang harus menjadi prioritas bagi perusahaan agar perusahaan dapat memfokuskan sumber dayanya untuk dapat merancang produk dengan atribut dan kualitas yang diharapkan konsumen. Penelitian ini merupakan analisis kasus deskriptif. Langkah-langkah yang diambil untuk menjawab pertanyaan penelitian adalah dengan melakukan studi kepustakaan dan melakukan sesi wawancara atau diskusi dengan pihak perusahaan. Berdasarkan pada hasil studi kepustakaan dan wawancara atau diskusi tersebut maka dibuatlah kuesioner dan desain sampling.

Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 117 responden dan berdasarkan hasil penelitian didapatkan atribut bentuk, berat, serta rasa merupakan 3 atribut yang menjadi prioritas bagi para responden. Terdapat 3 karakteristik teknis atau *product requirements* yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan yaitu komposisi bahan baku, kualitas bahan baku dan jenis *matcha/Japanese green tea* yang digunakan dalam proses pembuatan kukis.

Kata kunci: Quality function deployment, Kukis, Pengembangan produk.

ABSTRACT

The stiff competition in Indonesian food and beverage industry demands the businessmen to creatively do innovation in launching the new product to fulfill the demand of consumers. One of the tools to find out the needs of consumers is by using Quality Function Deployment (QFD) method. This method helps to translate the voice of consumers which is the reflection of the requirement of consumers to be the characteristic and specification of the new product. The literature has mentioned that Quality Function Deployment (QFD) method is able to reduce the consumption of time to design a product up to 40 percent as well as the cost of design up to 60 percent.

This research has identified which attribute that the consumers expect from a cookies product, found out the priority list of each attribute, and known which to be the main priority so that the company can focus its resources to design the product in accordance to the attribute and quality expected by the consumers. This research is a descriptive case of analysis. The steps which are taken to answer the research inquiries are by doing the literature reviews and doing the interview or discussion with the company. The questioner and sampling design were designed based on the result of the literature reviews and the interview with the company.

The number of respondent in this research is 117 respondents and the conclusion of the research is the attributes of shape, weight, and flavor are the top 3 of priorities for the respondents. There are 3 technical characteristics or product requirements which are the main concern of the company. They are the material composition, material quality, and variant of matcha/Japanese green tea which is used as one of the ingredients of the cookies.

Keywords: Quality function deployment, Cookies, Product development.