

ABSTRAK

PENGEMBANGAN INOVASI PRODUK BARU *KRISPY CHIPS SALTED EGGS (KCSE) BAKMI GM* DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Imma Susanty

17/417454/PEK/23017

Berdasarkan data dari badan pusat statistik, pertumbuhan industri makanan dan minuman pada akhir tahun 2018 mencapai 8,67 persen. Faktor penyebab bisnis makanan (khususnya kuliner) di Indonesia berkembang adalah perubahan gaya hidup, perkembangan teknologi dan internet sehingga mendorong persaingan di bisnis kuliner semakin sengit. Bakmi GM mengalami penurunan pertumbuhan penjualan yaitu pada tahun 2016 masih mencapai diatas 8 persen tetapi pada tahun 2018 hanya 1,9 persen. Faktor tersebut yang mendorong Bakmi GM untuk melakukan inovasi untuk meningkatkan daya saing. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah inovasi produk makanan dalam kemasan, *Krispy Chips Salted Eggs (KCSE)*.

Selama 6 bulan berjalan KCSE mampu menambah penjualan 700-800 porsi/hari di hari kerja dan 1200-1300 porsi di hari libur. Melihat potensi KCSE, manajemen menginginkan KCSE bisa dijual di pasar yang lebih luas. Untuk itulah, pengembangan dan pembaruan produk perlu dilakukan. Untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen dari produk KCSE maka penulis menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk membantu menerjemahkan suara konsumen (*voice of customer*) menjadi karakteristik dan spesifikasi produk yang nantinya akan ada dalam produk baru KCSE tersebut

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dan primer menggunakan kuesioner yang disebarkan melalui media elektronik (email, media sosial) kepada 100 responden pada April – Mei 2019. Responden yang didapatkan 84 persen berusia 25-35 tahun. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan atribut yang diinginkan konsumen dari produk KCSE adalah aroma, tekstur, bentuk, warna, citarasa dengan 2-3 variasi rasa, daya tahan, halal, bergizi, bahan baku berkualitas, dan berat produk. Sedangkan atribut produk KCSE yang diharapkan oleh konsumen dari kemasan KCSE adalah desain kemasan, bahan kemasan, warna kemasan, variasi ukuran kemasan, kelengkapan informasi (halal, kadaluarsa, MD dari BPOM), kemasan mudah ditutup kembali, dan harga terjangkau.

Kata Kunci: Inovasi, QFD, KCSE, Pengembangan Produk.

ABSTRACT

INNOVATION OF THE NEW PRODUCT DEVELOPMENT OF THE KRISPY CHIPS SALTED EGGS (KCSE) BAKMI GM USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD

Imma Susanty

17/417454/PEK/23017

Based on data from badan pusat statistik, the growth of the food and beverage industry at the end of 2018 reached 8.67 percent. The factors that cause food business (especially culinary) in Indonesia increase are changes in lifestyle, developments in technology, and the internet so that the competition in the culinary business is increasingly fierce. Competition makes the growth of Bakmi GM sales decline, which in 2016 still reaches above 8 percent but in 2018 only 1.9 percent. This factor encouraged Bakmi GM to innovate to improve competitiveness. One of the innovations made is the innovation of packaged food products, Krispy Chips Salted Eggs (KCSE).

During the 6 months running, KCSE was able to increase sales of 700-800 portions / day in the working day and 1200-1300 portions on holidays. Seeing the potential of KCSE, management wants the KCSE to be sold on a wider market. For this reason, product development and updates need to be done. To find out what consumers need and want from KCSE products, the authors use the Quality Function Deployment (QFD) method to help translate consumer voice (voice of customer) into characteristics and product specifications that will later be present in the new KCSE product.

The study was conducted by collecting secondary and primary data using questionnaires distributed through electronic media (social media) to 100 respondents in April - May 2019. Respondents who obtained 84 percent were aged 25-35 years. Based on the results of the study, the desired attributes of consumers of KCSE products are aroma, texture, shape, color, flavour with 2-3 variations of taste, durability, halal, nutritious, quality raw materials, and product weight. While the KCSE product attributes that are expected by consumers from KCSE packaging are packaging design, packaging material, packaging color, variation in packaging size, completeness of information (halal, expired, MD from BPOM), easy packaging to be closed, and affordable prices.

Key Words: Innovation, QFD, KCSE, Product Development