

**PENGEMBANGAN PRODUK BAKSO MENGGUNAKAN METODE QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

**MEATBALL PRODUCT DEVELOPMENT USING QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) METHOD**

Halimatus Sa'diyah*, Bima Abhiseka, Irpandi, Tita Setiawati, Wiwin

Program Studi Agroindustri Pangan, Jurusan Agribisnis, Politeknik Negeri Sambas

*Email korespondensi : halimahsadiyah330@gmail.com

Diajukan: 2/7/2024 Diperbaiki: 5/10/2024 Diterima: 26/11/2024

ABSTRAK

Bakso adalah produk olahan daging giling yang dicampur dengan tepung dan bumbu-bumbu serta bahan lain yang dihaluskan, kemudian dibentuk bulatan bulatan dan kemudian direbus hingga matang. Konsep Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode terstruktur yang dapat digunakan dalam perencanaan dan pengembangan produk untuk menentukan spesifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi produk atau jasa secara sistematis dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Pengumpulan data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan observasi secara langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan proses kerja produksi bakso. Pengumpulan data sekunder melalui pengumpulan referensi yang berasal dari studi literatur dan dokumen-dokumen yang berasal dari pihak-pihak terkait serta penelitian terdahulu yang relevan berhubungan dengan penelitian. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja kualitas produk bakso Senyawan dalam upaya kepuasan konsumen berdasarkan House of Quality (HOQ) adalah dengan memberikan solusi berupa respon teknis yang sesuai dan memungkinkan untuk diterapkan dengan melihat urutan prioritas. Urutan prioritas respon teknis ini selanjutnya dikembangkan menjadi strategi peningkatan kualitas yang memungkinkan menurut UMKM Bakso Senyawan adalah mempertahankan komposisi bumbu yang khas dan kuat (78), sistem pemasakan (71), mutu daging (45), material kemasan (24) dan sistem pembelian (21).

Kata kunci: Bakso; Penerapan Fungsi Kualitas

ABSTRACT

Meatballs are processed ground meat products mixed with flour and spices and other ingredients which are mashed, then formed into rounds and then boiled until cooked. The Quality Function Deployment (QFD) concept is a structured method that can be used in product planning and development to determine the specifications of consumer wants and needs and systematically evaluate products or services in meeting consumer wants and needs. Primary data collection is obtained by conducting interviews and direct observations on the object of research related to the meatball production work process. Secondary data collection through the collection of references derived from literature studies and documents derived from related parties

as well as relevant previous research related to the research. The strategy that can be done to improve the quality performance of bakso Senyawan products in an effort to satisfy consumers based on the House of Quality (HOQ) is to provide solutions in the form of technical responses that are appropriate and possible to implement by looking at the order of priority. The priority order of this technical response was further developed into a possible quality improvement strategy according to the UMKM Bakso Senyawan, which is to maintain a distinctive and strong seasoning composition (78), cooking system (71), meat quality (45), packaging material (24) and purchasing system (21).

Keywords: *Meatballs; Quality Function Deployment*

PENDAHULUAN

Bakso merupakan produk olahan daging, Menurut Astawan (2008), bahwa bakso adalah produk olahan daging giling yang dicampur dengan tepung dan bumbu-bumbu serta bahan lain yang dihaluskan, kemudian dibentuk bulatan bulatan dan kemudian direbus hingga matang. Istilah bakso biasanya diikuti dengan nama jenis dagingnya, seperti bakso ikan, bakso udang, bakso ayam, bakso sapi, bakso kelinci dan bakso kambing. Menurut Andarwulan, pakar teknologi pangan dari Institut Pertanian Bogor, bakso merupakan produk gel dari protein daging, baik dari daging sapi, ayam, ikan, maupun udang dan dibentuk bulatan – bulatan kemudian direbus. Selain protein hewani, aneka daging itu juga mengandung zat-zat gizi lainnya, termasuk asam amino esensial yang penting bagi tubuh.

Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode terstruktur yang dapat digunakan dalam perencanaan dan pengembangan produk untuk menentukan spesifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi produk atau jasa secara sistematis dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (Arifianto *et al.*, 2014). Matriks yang digunakan dalam *Quality Function Deployment* (QFD) adalah *House of Quality* (HOQ). HOQ merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antar keinginan konsumen dan produk. Melalui pendekatan QFD ini diharapkan akan dapat membantu dalam menyusun prioritas perbaikan proses sehingga dapat menghasilkan produk bakso yang sesuai.

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode QFD diantaranya adalah (Putri *et al.*, 2015) telah melakukan penelitian tentang perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan konsumen menggunakan metode QFD. Penelitian (Rahmat, 2015) mengenai penggunaan metode QFD dilakukan untuk menentukan

karakteristik teknik dari proses produksi, menentukan atribut-atribut produk yang harus dilakukan peningkatan mutu. Selain itu penelitian (Rucitra *et al.*, 2014) telah melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan dan strategi peningkatan kualitas produk Keripik Nangka. Penelitian lainnya adalah penelitian (Retnowati, 2013) yang menggunakan QFD pada produk tempe untuk strategi peningkatan kualitas produk.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut atau kebutuhan-kebutuhan produk bakso yang diinginkan dan dipentingkan konsumen, mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan yang diberikan oleh konsumen terhadap kualitas produk bakso, serta merekomendasikan usaha perbaikan menggunakan metode QFD agar produk bakso yang dihasilkan dapat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Praktikum ini dilaksanakan di UMKM Bakso Senyawan pada tanggal 11 Desember 2023 yang berlokasi di Jalan Sejangkung, Kecamatan Sambas, Kab. Sambas, Kalimantan Barat. Alat yang digunakan dalam praktikum ini adalah buku, bolpoin, handphone/kamera, dan laptop.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan observasi secara langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan proses kerja produksi bakso. Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, dengan penentuan responden (sampel) menggunakan teknik simple random sampling. Simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2014). Pengumpulan data sekunder melalui pengumpulan referensi yang berasal dari studi literatur dan dokumen-dokumen yang berasal dari pihak-pihak terkait serta penelitian terdahulu yang relevan berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data (Puspita, 2014). Dalam penelitian ini akan melakukan wawancara langsung dengan pemilik UD. Kelompok Melati Bpk. Jaini untuk memperoleh data respon teknis, matrik relationship dan korelasi respon teknis.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini responden yang dipilih adalah konsumen/pelanggan produk bakso senyawan sebanyak 30 responden.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari catatan-catatan, arsip serta data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti atau dianalisis, dalam hal ini adalah kualitas produk bakso (Puspita, 2014).

Prosedur Penyusunan Dan Analisis Data QFD

Proses Pengambilan *Voice of Customer* Melalui Kuesioner Untuk memperoleh voice of customer pada penelitian dilakukan dua metode yaitu dengan wawancara langsung atau memberikan kuesioner kepada konsumen. Kuesioner disusun berdasarkan pertanyaan berkaitan dengan uji organoleptik dan kesukaan konsumen pada bakso serta unsur 4P (*Product, Price, Place and Promotion*). Indikator atributnya antara lain adalah harga, rasa, aroma, ukuran, kebersihan, kemasan dll.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil UMKM Bakso Senyawan

Usaha bakso berskala rumah tangga ini didirikan oleh Bapak Jaini yang dikembangkan bersama istri dan anaknya dimana lokasi produksinya terdapat di

Dusun Senyawan, Desa Sebayan Kecamatan Sambas Kabupaten Sambas. Jenis bakso yang dihasilkan berasal dari bahan baku daging ayam.



Gambar 1. Bakso Senyawan

Metode pemasaran UMKM Bakso Senyawan dengan cara penyebaran melalui warung-warung kecil, pendistribusian langsung ke berbagai wilayah, penerimaan pesanan dari pelanggan setia produk bakso, dan promosi media sosial seperti *Facebook* dan *Whatsapp*.

Atribut Keinginan dan Kebutuhan Konsumen

Data dari konsumen produk bakso senyawan secara umum digunakan untuk menentukan atribut apa yang diharapkan dan dianggap penting oleh konsumen yang dapat menentukan kualitas produk bakso. Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang, data ini diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner pendahuluan yang bersifat terbuka. Adapun atribut-atribut pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Atribut keinginan dan kebutuhan konsumen Bakso Senyawan

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan
1	Rasa khas
2	Aroma khas
3	Tekstur kematangan
4	Ukuran bakso
5	Kesegaran
6	Kamanan untuk dikonsumsi

Sumber: Hasil wawancara

Penyusunan *House of Quality* Perencanaan

Tingkat Kepentingan Pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan merupakan persepsi pelanggan tentang seberapa penting masing-masing atribut kualitas produk yang ada atau yang ditawarkan pada saat ini dalam memenuhi kebutuhan/harapannya. Derajat kepentingan diperoleh dengan cara nilai total skor yang diperoleh dari kuesioner dibagi dengan jumlah responden (Rucitra, 2014). Hasil dari penilaian ini merupakan gambaran dari tingkat kepentingan dari harapan pelanggan dalam mendapatkan kualitas produk Bakso Senyawan yang sesuai dengan harapannya. Proses pengolahan data ini menggunakan bantuan *software Microsoft excel 2010*. Perhitungan dapat dilihat ringkasannya pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Atribut keinginan dan kebutuhan konsumen Bakso Senyawan

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Peringkat
1	Rasa khas	6
2	Tekstur kematangan	5
3	Aroma khas	4
4	keamanan untuk dikonsumsi	3
5	Kesegaran	2
6	Ukuran bakso	1

Sumber: Hasil pengolahan data

Penyusunan *House of Quality Technical Response*

Pada tahap ini akan memberikan/ memunculkan solusi-solusi untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, solusi yang ditawarkan merupakan respon (secara teknis) terhadap voice of customer untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Respon teknis didapatkan dengan wawancara dengan pihak UMKM Bakso Senyawan dan Pakar yang sesuai. **Tabel 3.** berikut menunjukkan respon teknik dari produsen.

Tabel 3. Data *Technical Response*

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan
1	Sistem pemasakan
2	Sistem penyimpanan
3	Sistem pengemasan
4	Waktu pembelian
5	Mutu daging
6	Pencetakan bakso
7	Komposisi bumbu
8	Material keamanan

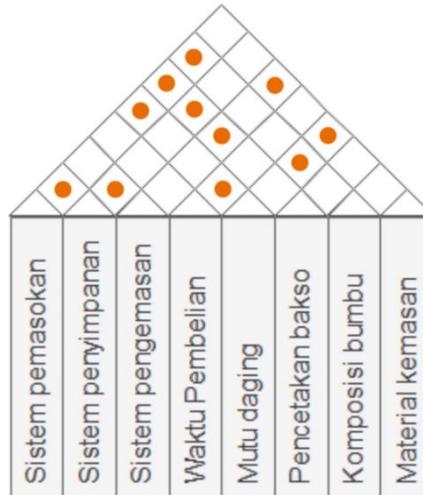
Sumber: Hasil wawancara

Penyusunan *House of Quality Technical Correlations*

Korelasi teknik menunjukkan hubungan antara respon teknis satu dengan yang lainnya. Tujuan penentuan ini yaitu agar lebih mudah untuk menentukan kebijakan yang akan diambil mengenai respon teknis yang akan dilaksanakan. Korelasi antar respon teknis tersebut ditunjukkan dengan simbol-simbol yang ada pada **Tabel 4**. Penentuan prioritas terhadap respon teknis apa yang akan dikembangkan perlu mempertimbangkan interaksi diantara respon teknis. Interaksi antara respon teknis dapat dilihat pada **Gambar 2**.

Tabel 4. Korelasi Teknis Pada HOQ

Simbol	Keterangan
	Ada hubungan antar dua respon teknik
<blank>	Tidak ada hubungan antar dua respon teknis



Gambar 2. Korelasi Respon Teknis

Penyusunan *House of Quality Relationship*

Berisi penilaian kekuatan korelasi antar elemen dari respon teknik yang ada pada The Hows (C) dengan setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang ada pada The Whats (A). Dalam pengisian korelasi terdapat simbol yang digunakan seperti pada tabel 5.

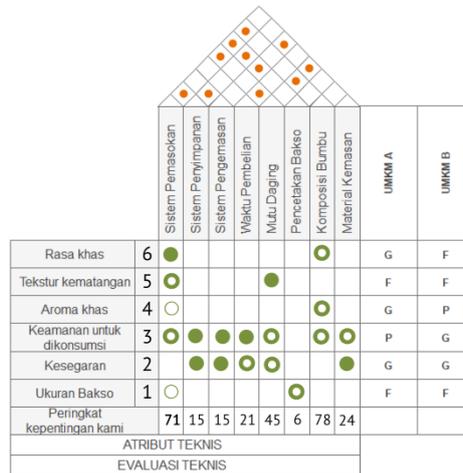
Lemah dan kuatnya interaksi yang terjadi dipengaruhi oleh tingkat kedekatan antara atribut produk dengan respon teknik. Interaksi yang terjadi kemudian dinyatakan dalam angka dan simbol. Interaksi ini harus dikalikan dengan normalisasi bobot dari setiap atribut yang telah dihitung sebelumnya, sehingga menghasilkan nilai untuk setiap respon teknik dan atribut produk. Nilai ini kemudian dijumlahkan sehingga diketahui total setiap respon teknik. Hubungan antara atribut dengan respon teknik dapat dilihat pada **Gambar 2**.

Tabel 5. Korelasi Teknis Pada HOQ

Simbol	Relationship	Value
○	Lemah	1
●	Sedang	3
⊙	Kuat	6

House of Quality (HOQ)

HOQ dapat menyelesaikan apa saja yang akan menjadi kebutuhan atau harapan konsumen produk bakso dan bagaimana memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut seperti yang tersaji pada **Gambar 3**.



Gambar 3. House Of Quality

Rekomendasi Strategi Peningkatan Kinerja Kualitas Produk Bakso

Strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini telah dilakukan dengan metode QFD yang dilakukan pada produk unggulan bakso. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa pada produk bakso perlu dilakukan beberapa strategi yang dapat digunakan agar produk yang dihasilkan dapat bersaing. Pembuatan perencanaan strategi peningkatan kinerja dan kualitas produk ini berdasarkan rangking dan bobot pada masing-masing atribut kepuasan pelanggan pada matriks perencanaan startegi dan hasil rumah kualitas. Selain itu juga disusun berdasarkan urutan bobot prioritas respon teknis yang dilakukan industri berdasarkan kebutuhan konsumen (Putri et al., 2015). Pada Gambar 3 dapat diketahui bentuk dari rumah kualitas produk bakso dengan hasil metode QFD.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat 6 atribut kepentingan dan kepuasan konsumen produk Bakso Senyawan yaitu diantaranya rasa khas dari bakso, tekstur kematangan, aroma khas dari bakso, keamanan untuk dikonsumsi, kesegaran daging, dan ukuran bakso
2. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja kualitas produk bakso Senyawan dalam upaya kepuasan konsumen berdasarkan House of Quality (QFD) adalah dengan memberikan solusi berupa respon teknis yang sesuai dan memungkinkan untuk diterapkan dengan melihat urutan prioritas. Urutan prioritas respon teknis ini selanjutnya dikembangkan menjadi strategi peningkatan kualitas yang memungkinkan menurut UMKM Bakso Senyawan adalah mempertahankan komposisi bumbu yang khas dan kuat (78), sistem pemasakan (71), mutu daging (45), material kemasan (24) dan sistem pembelian (21).

DAFTAR PUSTAKA

- Astawan, M. 2008. Sehat dengan Hidangan Hewani. Penebar Swadaya, Jakarta.
- Arifianto, I., Oktiarso, T., Widiyanto, S. 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Garuda dengan Metode QFD dan Model Kano. Volume 2 No. 2/Juli2014, 2(2).
- Puspita, A. D. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode *Servqual (Service Quality)* dan *QFD (Quality Function Deployment)* (Studi Kasus di *Prime Chicken*). Malang: Universitas Brawijaya
- Putri, A., Effendi, U., Effendi, M. 2015. Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Industri, Vol 4(1): 41-52.
- Rahmat, A. S. 2015. Peningkatan Mutu Produk Mochi Lampion Kaswari Sukabumi Dengan Metode QFD. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 3(1): 1-9.

Retnowati, N. 2013. Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Produk Tempe (Studi Kasus Pada Perusahaan "Sumber Rejeki"). *Jurnal Ilmiah INOVASI*, Vol.13(2): 165-172.

Rucitra, A. L. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Strategi Peningkatan Kualitas Keripik Nangka Menggunakan Integrasi *Quality Function Deployment* (QFD) dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Studi kasus di CV. Aneka Rasa, Malang). Malang: Universitas Brawijaya.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. ALFABET.