



**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS  
PRODUK SUWAR-SUWIR UD PRIMADONA JEMBER**

*THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT AS EFFORT TO  
INCREASE THE QUALITY PRODUCT OF SUWAR-SUWIR AT UD  
PRIMADONA JEMBER*

**SKRIPSI**

Oleh:

**Dediek Tri Kurniawan**

**NIM 090810201108**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS  
PRODUK SUWAR-SUWIR UD PRIMADONA JEMBER**

*THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT AS EFFORT TO  
INCREASE THE QUALITY PRODUCT OF SUWAR-SUWIR AT UD  
PRIMADONA JEMBER*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Jember

Oleh:

Dediek Tri Kurniawan

NIM 090810201108

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## PERSEMBAHAN

*“Orang tua itu ibarat Qur'an yang sudah usang, namun walau usang tapi harus selalu dijunjung dan dimuliakan”*

*Kupersembahkan karya kecil ini untuk “orang tua”.*

*dan*

*Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu kubanggakan.*

## MOTO

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

“Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah karena Allah,  
Tuhan seluruh alam

(Al-an’am ayat 162)”

Allah sekali-kali tiada mengubah nikmat yang dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum, kecuali jika mereka mengubah apa yang pada diri mereka sendiri.

Sesungguhnya Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.

(Surat Al – Anfal ayat 53)

“Barangsiapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu,  
dan barang siapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka itupun harus  
dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan keduanya maka itupun harus  
dengan ilmu.”

(HR. Thabrani)

“Penyeselan terbesar kita adalah karena kita tidak pernah mencoba.”

(Penulis)

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dediek Tri Kurniawan  
NIM : 090810201108  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Operasional  
Judul skripsi : Penerapan *Quality Function Deployment*  
dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk  
Suwar-Suwir UD Primadona Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang telah saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi tersebut disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Januari 2013

Yang menyatakan,



Dediek Tri Kurniawan  
NIM 090810201108

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan *Quality Function Deployment* dalam Upaya  
Peningkatan Kualitas Produk Suwar-Suwir UD  
Primadona Jember

Nama Mahasiswa : Dediek Tri Kurniawan

NIM : 090810201108

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Operasional

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Kamarul Imam, MSc  
NIP. 19480922 198103 1 001

Drs. Didik Pudjo M., MS  
NIP. 19610209 198603 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE., M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

## PENGESAHAN

### **PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PRODUK SUWAR-SUWIR UD PRIMADONA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dediek Tri Kurniawan

NIM : 090810201108

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

25 April 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mampu memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Hadi Wahyono, MM : .....  
NIP. 19540109 198203 1 003
2. Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M., MS : .....  
NIP. 19610209 198603 1 001
3. Anggota : Drs. Kamarul Imam, MSc : .....  
NIP. 19480922 198103 1 001



Mengetahui,  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan

Dr. M. Fathorrazi, SE. M.Si  
NIP. 19630614 19900 2 001

## RINGKASAN

**Penerapan *Quality Function Deployment* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Suwar-Suwir UD Primadona Jember:** Dediek Tri Kurniawan, 090810201108; 2013: 86 halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

UD Primadona merupakan salah satu industri yang cukup lama memproduksi suwar-suwir asli Jember. Dalam persaingan bisnis yang makin kompetitif, UD Primadona perlu melakukan peningkatan kualitas pada tiap produk yang ada termasuk produk suwar-suwir yang meliputi apa saja keinginan atau kebutuhan konsumen (*what*) dan bagaimana memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan perencanaan teknis (*how*). Metode yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan kualitas produk suwar-suwir adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Development (QFD)* adalah suatu metode yang dapat memudahkan tim pengembangan produk untuk mengetahui dengan jelas keinginan dan kebutuhan konsumen, yang kemudian akan dikaitkan dengan sumber daya perusahaan dalam bentuk *technical requirement* dan nilai sasaran.

Dari hasil penelitian, adapun beberapa atribut produk suwar-suwir UD Primadona berdasarkan suara konsumen (*Voice of Customer*) adalah rasa, warna, tekstur, ukuran, aroma, daya tahan/keawetan, bentuk, kebersihan, pembungkus isi, jenis kemasan, bentuk kemasan, warna dasar kemasan, perpaduan tiap warna dalam kemasan, *lay out* kemasan, tipografi desain kemasan, citra kemasan, harga, kemudahan mendapatkan produk, dampak bagi kesehatan, dan informasi mengenai produk.

Berdasarkan penyusunan rumah kualitas (*House of Quality (HoQ)*) dihasilkan beberapa persyaratan teknis yang perlu dilakukan menurut prioritasnya: penerapan sistem saran (internal dan eksternal), perencanaan jumlah kebutuhan bahan baku yang akurat, tenaga designer untuk inovasi desain kemasan, penambahan teknologi mesin, distribusi bahan baku tepat waktu, pemesanan bahan baku tepat waktu, kegiatan motivasi tenaga kerja, evaluasi kinerja tenaga



kerja, kemitraan dengan pemasok (*supplier*), pemeliharaan mesin dan peralatan, penyortiran produk cacat, penyediaan bahan baku yang berkualitas, kestabilan fisik dan mental tenaga tenaga kerja, penyediaan lingkungan produksi yang baik, komposisi bahan baku yang tepat, lama proses pengadukan, tingkat suhu bara api, kinerja pekerja pengaduk, standar penyimpanan bahan baku, pengadukan dan pencampuran yang sempurna, pengalaman tenaga pemotong, *set-up* mesin pembungkus, proses pembungkusan, pemeliharaan kebersihan lingkungan produksi, akurasi pemotongan, tingkat kesesuaian bentuk, penambahan unsur Jember pada desain kemasan, pengepakan pada kemasan, press kemasan, distribusi produk tepat waktu di tangan konsumen, suhu sekitar tempat pendingin, temperatur udara tempat pendinginan, dan lama proses pendinginan.

## SUMMARY

**The Application of Quality Function Deployment as Effort to Increase the Quality Product of Suwar-Suwir at UD Primadona Jember:** Dediak Tri Kurniawan, 090810201108; 2013: 86 pages; the Management Department, the Faculty of Economic, Jember University

UD Primadona is one of the industries producing of suwar-suwir in Jember. In business competition increasingly, UD Primadona needs to improve the quality of each product especially for Suwar-Suwir that include the consumers want and need (what) and how to meet the consumer need based on technical planning (how). The method that can be used in efforts to improve product quality suwar-suwir is Quality Function Deployment (QFD). Quality Function Developmet (QFD) is a method that can help the product development team to know clearly the consumer wants and needs, which will be connect with the company's resources in the form of technical requirements and the target value.

From the research results, product attributes of Suwar-Suwir UD Primadona based on voice of customer are taste, color, texture, size, scent, durability, shape, hygiene, packaging content, type of packaging, packaging shapes, basic color packaging, blend of each color in packaging, packaging lay out, packaging typography design, packaging image, price, convenience the product obtained, the impact on health, and information about the product. Based on the House of Quality (HOQ) find some technical requirements that need to be done according to priority level: the application of suggestion systems (internal and external), planning of raw material requirements accurately, designer for innovation of packaging design, addition of engine technology, raw material distribution on time, raw material ordering on time, employee motivation, employee performance evaluation, partnerships with suppliers, maintenance of machinery and equipment, sorting defect products, provision high quality raw materials, the stability of employee physical and mental, providing good production environment, proper composition of raw materials, long process of stirring, temperature level of the embers, stir worker performance, standard raw

material storage, mixing and perfect mixing, cutter experience, set-up wrapping machine, wrapping process , maintenance of environmental hygiene production, cutting accuracy, form suitability, adding an element of Jember in packaging design, packing process on the packaging, packaging press, distribution of products in the hands of consumers on time, temperature around the coolant, air temperature for spot cooling, and long cooling process.

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Quality Function Deployment* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Suwar-Suwir UD Primadona Jember”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- 1) Ibuku, Asmiarsih, semoga pencapaian ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi Ibu;
- 2) Bapakku, Sunardi, terima kasih atas dukungan moril dan materil yang selama ini kau berikan;
- 3) Drs. Kamarul Imam, MSc, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Didik Pudjo M., MS, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
- 4) Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan serta Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih mendalam;
- 5) Eka Prastyowati, Novita Dwi Lestariningsih, Subiyanto, dan Rifki Fafian Fairus Zaneta Kafi yang selalu menjadi penguat hidup di tiap langkahku.
- 6) Bapak Rendra Wirawan, selaku pemilik UD Primadona. Terima kasih telah mengijinkan saya melaksanakan penelitian untuk skripsi ini.
- 7) Guru-guruku dari SD sampai SMA yang menginspirasi hidup ini;
- 8) Teman-teman dari Kelas Internasional yang selalu menjadi motivator selama ini, semoga mimpi kita masing-masing dapat terwujud;

9) Seluruh teman-teman dari semester 1 hingga saat ini, tidak terasa ini adalah akhir dari perjuangan pada masa ini, kita semoga persahabatan yang kita jalin tetap abadi;

10) Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan kepada pihak yang teramat besar pula perannya dalam membantu saya untuk menyelesaikan studi ini.

Karya tulis ilmiah ini tidaklah luput dari kekurangan dan keterbatasan. Penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis karya tulis ini memberikan faedah bagi siapa saja yang membacanya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jember, 25 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. Kajian Teoritis</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. Produk .....	<b>8</b>
2.1.2. Pengembangan Produk.....	<b>9</b>
2.1.3. Kualitas .....	<b>10</b>
2.1.4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	<b>13</b>
<b>2.2. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3. Kerangka Konseptual</b> .....	<b>23</b>

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Rancangan Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Objek Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3. Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>26</b>
<b>3.5. Metode Pengambilan Sampel.....</b>	<b>28</b>
<b>3.6. Metode Analisis Data .....</b>	<b>28</b>
3.6.1 Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> dan Pembuatan <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	28
3.6.2 Penarikan Kesimpulan Dan Saran .....	35
<b>3.7 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1. Gambaran Objek Penelitian .....</b>	<b>41</b>
4.1.1 Profil Singkat Perusahaan .....	41
4.1.2. Sejarah Singkat Perusahaan .....	41
4.1.3. Struktur Organisasi .....	42
4.1.4. Aspek Sumber Daya Manusia ( <i>Human Resources Aspect</i> ) .....	43
4.1.5. Aspek Produksi .....	45
4.1.6. Aspek Pemasaran .....	48
<b>4.2. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>48</b>
4.2.1 Gambaran Responden Konsumen.....	48
4.2.2 Hasil Pengumpulan Data Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> ).....	49
4.2.3 Tahap Penyusunan <i>House of Quality</i> .....	54
4.2.4 Tahap Analisa dan Interpretasi .....	75
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
<b>5.1. Kesimpulan .....</b>	<b>79</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data UKM Suwar-suwir yang Dibina oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Jember per tanggal 5 Maret 2012 .....	4
Tabel 3.1.	Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .....	27
Tabel 3.2	Nilai Poin Penjualan .....	31
Tabel 3.3	Simbol Hubungan Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis ..	33
Tabel 3.4	Simbol Hubungan antar Kebutuhan Teknis.....	34
Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Tenaga Kerja.....	45
Tabel 4.3	Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Jabatan .....	45
Tabel 4.4	Persyaratan Pelanggan terhadap Produk Suwar-suwir .....	54
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Produk Suwar-suwir .....	55
Tabel 4.6	Tingkat Kinerja Produk Suwar-suwir UD Primadona.....	57
Tabel 4.7	Nilai Target terhadap Produk Suwar-suwir .....	59
Tabel 4.8	Rasio Perbaikan ( <i>Improvement Ratio</i> ).....	60
Tabel 4.9	Titik Penjualan (TP).....	62
Tabel 4.10	Skala Kepentingan Konsumen terhadap Produk Suwar-suwir UD Primadona .....	63
Tabel 4.11	Normalisasi Bobot Skala Kepentingan Konsumen (SKK) Produk Suwar-suwir UD Primadona.....	64
Tabel 4.12	Daftar Kebutuhan Teknis ( <i>Technical Response</i> ) .....	66
Tabel 4.13	Penentuan Target dan Analisis Kesulitan .....	69
Tabel 4.14	Penentuan Prioritas Kebutuhan Teknis.....	73
Tabel 4.14	Prioritas Kebutuhan Teknis UD Primadona .....	78



## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1.	Negara Produsen Singkong Terbesar di Dunia pada 2010 .....	2
Grafik 1.2.	Produksi Singkong/Ubi Kayu Indonesia 2007-2011 .....	2
Gambar 2.1	<i>The house of quality matrix</i> .....	14
Gambar 2.2	Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ) .....	15
Gambar 2.3	<i>The House of Quality Methodology</i> .....	17
Gambar 2.4	Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UD Primadona Jember .....	43
Gambar 4.2.	Diagram Alir Proses Produksi Suwar-suwir UD Primadona .....	47
Gambar 4.3	Data Jenis Kelamin Responden Konsumen.....	48
Gambar 4.4	Data Pekerjaan Responden Konsumen.....	49
Gambar 4.5	Data Usia Responden Konsumen .....	49
Gambar 4.6	Penyusunan Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ) Suwar-suwir UD Primadona .....	71
Gambar 4.7	Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ) Suwar-suwir UD Primadona..	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Tahap 1: Kuisisioner Seleksi Responden .....	87
Lampiran 2	Kuisisioner Tahap 2: Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	88
Lampiran 3	Kuisisioner Tahap 3: Kuisisioner Tingkat Kinerja .....	89
Lampiran 4	Kuisisioner Poin Penjualan .....	90
Lampiran 5	Kuisisioner untuk Perusahaan .....	91
Lampiran 6	Data Demografi Konsumen .....	92
Lampiran 7.	Data Rekapitulasi Demografi Konsumen .....	93
Lampiran 8	Data Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Produk Suwar-suwir.....	94
Lampiran 9	Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Produk Suwar-suwir .....	96
Lampiran 10	Data Tingkat Kinerja Produk terhadap Produk Suwar-suwir UD Primadona .....	97
Lampiran 11	Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja Produk Suwar-suwir UD Primadona .....	99
Lampiran 12	Data Tingkat Kinerja Produk Kompetitor A .....	100
Lampiran 13	Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja Produk Kompetitor A .....	102
Lampiran 14	Data Tingkat Kinerja Produk Kompetitor B .....	103
Lampiran 15	Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja Produk Kompetitor B .....	105
Lampiran 16	Nilai Target terhadap Produk Suwar-suwir .....	106
Lampiran 17	Rekapitulasi Data Poin Penjualan ( <i>Sales Point</i> ).....	107
Lampiran 18	Perhitungan Rasio Perbaikan, Skala Kepentingan Konsumen, dan Normalisasi Skala Kepentingan.....	110
Lampiran 19	Dasar Penentuan Hubungan Kebutuhan konsumen dan Kebutuhan Teknis.....	111

Lampiran 20	Penentuan Target dan Analisis Kesulitan.....	129
Lampiran 21	Penentuan Skala Prioritas .....	130
Lampiran 22	Dasar Penentuan Hubungan Antar Kebutuhan Teknis.....	131