



**APLIKASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN (QFD)
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS SOHUN
(STUDI KASUS DI UD KARYA MAKMUR SITUBONDO)**

SKRIPSI

Oleh

**Ayunda Dwi Agustin
NIM 061710101083**

**JURUSAN TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**APLIKASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN (QFD)
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS SOHUN
(STUDI KASUS DI UD KARYA MAKMUR SITUBONDO)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi (S1) Jurusan Teknologi Hasil Pertanian
Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Jember

Oleh

Ayunda Dwi Agustin

NIM 061710101083

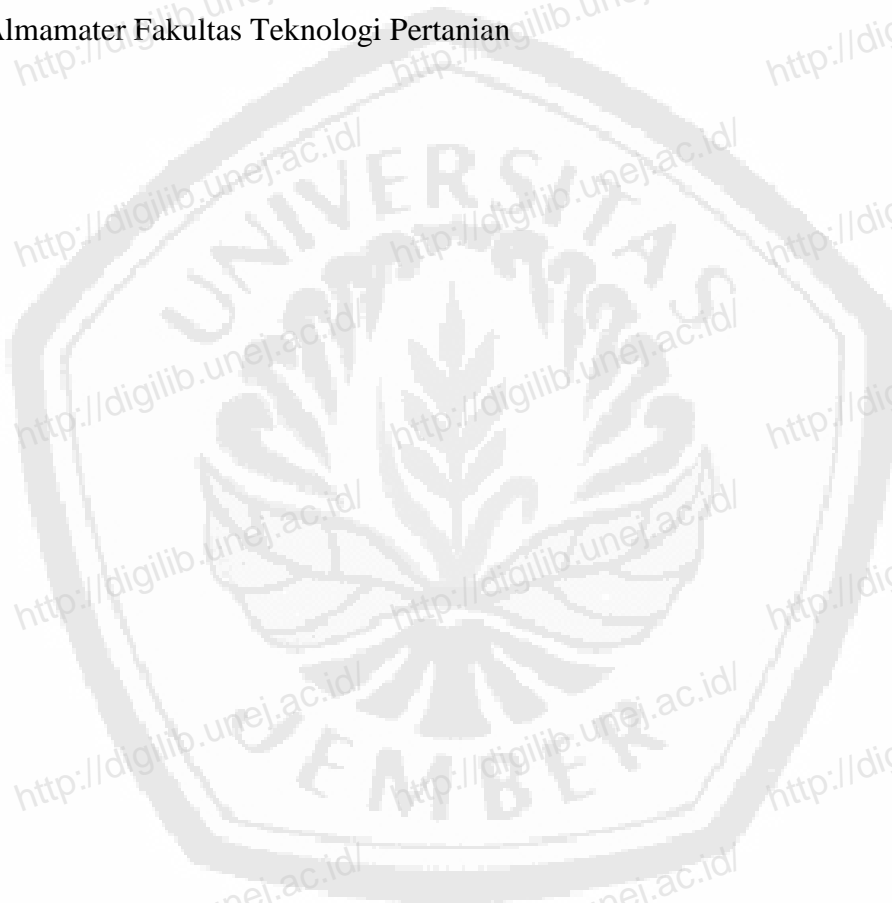
**JURUSAN TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Arisnohadi dan Ibunda Hosmaniah;
2. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
3. Almamater Fakultas Teknologi Pertanian



MOTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat
(terjemahan Surat Al-Mujadalah ayat 11)^{*)}

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(terjemahan Surat Alam Nasyrah ayat 6)^{**)}



^{*)} Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Quran dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

^{**)} Departemen Haji dan Wakaf Saudi Arabia. 1990. *Al Quran dan Terjemahannya*. Madinah: Mujamma' Khadim al Haramain asy Syarifain al Malik Fahd li thiba'at al Mus-haf asy Syarif.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ayunda Dwi Agustin

NIM : 061710101083

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Sohun (Studi Kasus di UD Karya Makmur Situbondo)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. 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, 29 Oktober 2012

Yang menyatakan,

Ayunda Dwi Agustin

NIM 061710101083

SKRIPSI

**APLIKASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS SOHUN
(STUDI KASUS DI UD KARYA MAKMUR SITUBONDO)**

Oleh

Ayunda Dwi Agustin
NIM 061710101083

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ida Bagus Suryaningrat, S.TP., M.M.

Dosen Pembimbing Anggota : Eka Ruriani, S.TP., M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Sohun (Studi Kasus di UD Karya Makmur Situbondo) karya

Ayunda Dwi Agustin NIM 061710101083 telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 12 Oktober 2012

tempat : Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Bambang Herry P, S.TP., M.Si.
NIP 197505301999031002

Anggota 1,

Anggota 2,

Ir. Giyarto, M.Sc.
NIP 196607181993031013

Ir. Djoko Pontjo Hardani
NIP 194808281974121001

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ir. Iwan Taruna, M.Eng.
NIP 196910051994021001

RINGKASAN

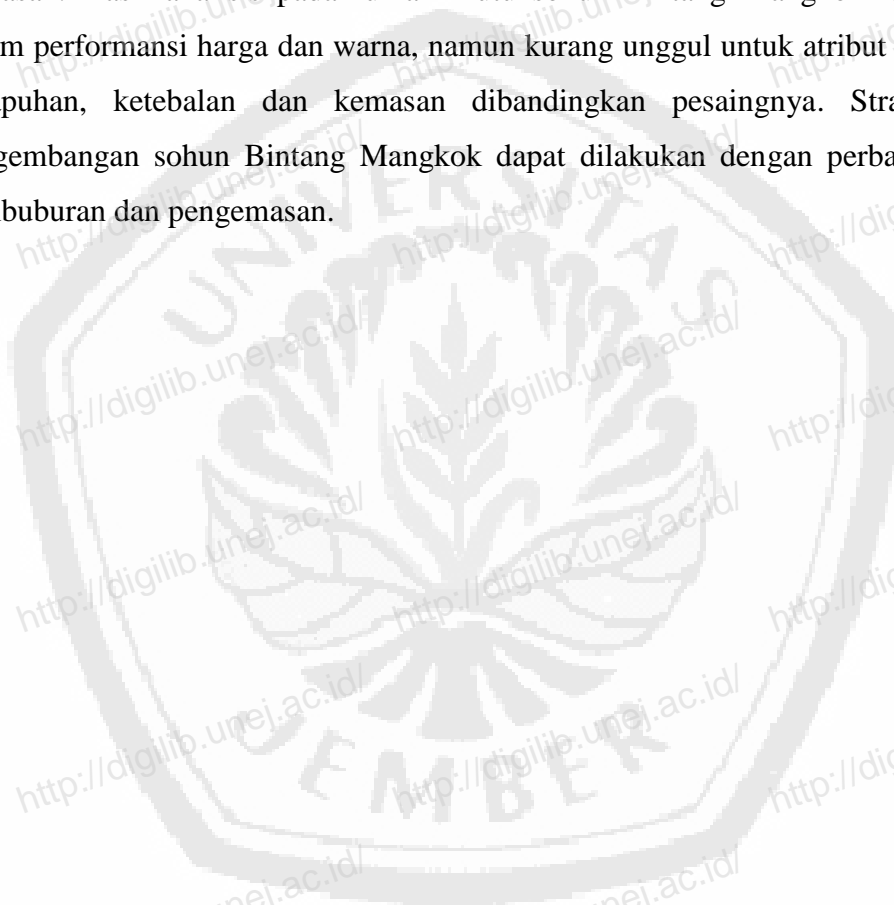
Aplikasi Metode Quality Function Deploymen (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Sohun (Studi Kasus di UD Karya Makmur Situbondo); Ayunda Dwi Agustin, 061710101083; 2012: 92: Jurusan Teknologi Hasil Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember.

Sohun merupakan suatu bahan makanan kering yang dibuat dari pati sagu dengan bentuk khas dan merupakan bahan komplementer. Salah satu perusahaan yang memproduksi sohun adalah UD Karya Makmur yaitu dengan merek sohun “Bintang Mangkok”. Produk tersebut memiliki tingkat persaingan yang tinggi dengan produk sejenis lainnya, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan peningkatan performansi atribut mutu produk yang dihasilkan, yaitu menggunakan metode QFD. Metode ini dapat mendefinisikan kebutuhan pelanggan dan mengevaluasi kemampuan produk secara sistematis. Namun bagaimana metode QFD diterapkan pada industri sohun belum banyak informasi. Untuk itu, perlu adanya penelitian terhadap keinginan konsumen dalam upaya meningkatkan kualitas produk sohun dengan metode QFD. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mengidentifikasi atribut kualitas sohun berdasarkan keinginan konsumen, (2) menilai kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan tertinggi konsumen, (3) mengidentifikasi persyaratan teknis yang harus dipenuhi oleh produsen untuk menghasilkan produk yang diharapkan konsumen, (4) merumuskan strategi peningkatan kualitas sohun Bintang Mangkok.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode QFD dan analisis tulang ikan sebagai strategi peningkatan kualitas. Produk utama adalah sohun Bintang Mangkok yang dihasilkan oleh UD Karya Makmur, produk pesaing yang digunakan adalah Sohun Guci, Sewelas, dan Ikan (yaitu sohun yang beredar di Situbondo). Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi literatur. Untuk metode wawancara menggunakan kuesioner dengan jumlah 44

responden purposif dan 70 responden masyarakat Situbondo. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan *convenience sampling*. Hasil analisis dengan menggunakan QFD disajikan dalam rumah mutu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut mutu untuk sohun berdasarkan kebutuhan konsumen meliputi: harga, kerapuhan, ketebalan, kekenyalan, warna, dan kemasan. Hasil analisis pada rumah mutu sohun Bintang Mangkok lebih unggul dalam performansi harga dan warna, namun kurang unggul untuk atribut kekenyalan, kerapuhan, ketebalan dan kemasan dibandingkan pesaingnya. Strategi untuk pengembangan sohun Bintang Mangkok dapat dilakukan dengan perbaikan proses pembuburan dan pengemasan.



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Sohun (Studi Kasus di UD Karya Makmur Situbondo)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Teknologi Hasil Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

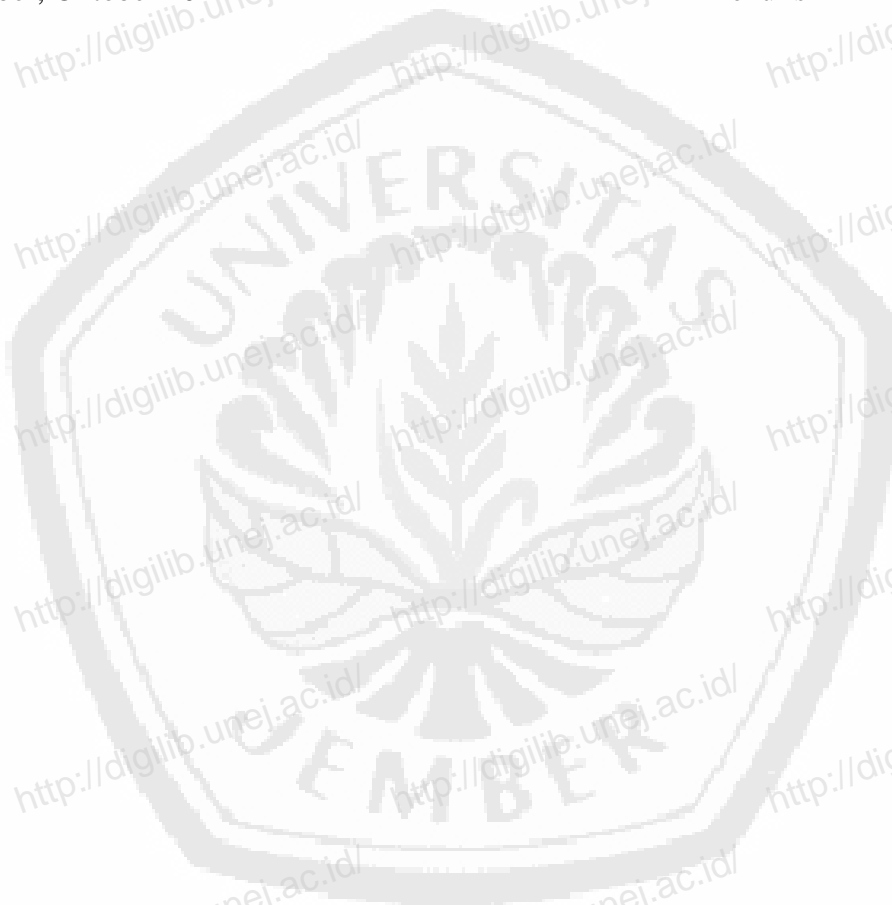
1. Dr. Ida Bagus Suryaningrat, S.TP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama, Eka Ruriani, S.TP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota, Dr. Bambang Herry P, S.TP., M.Si., selaku Ketua Penguji, Ir. Giyarto, M.Sc., selaku Penguji Anggota I, dan Ir. Djoko Pontjo Hardani selaku Penguji Anggota II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
2. Ir. Noer Novijanto, M.App.Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
3. kedua orang tua Bapak Arisnohadi dan Ibu Hosmaniah yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesainya skripsi ini;
4. saudara-saudara khususnya kakakku Dany dan Listari, tante Ida, om Ali, Puput yang telah turut membantu dalam memberi dukungan moril dalam penyelesaian skripsi ini;
5. teman-teman DT4 khususnya Sri Umi, Citra, Anggra, Lilik, Uyun, Iga, Lila, Dian, yang selama ini telah menemani setiap suka dan duka, memberikan saran dan pendapat selama penulisan skripsi ini;
6. teman-teman Fakultas Teknologi Pertanian, Faisa, Erwin, Edy, Tata, Reza, Putri, dan khususnya angkatan 2006 THP yang telah menemani perjalanan masa kuliah bersama;

7. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Oktober 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sagu	5
2.2 Teknologi Pengolahan Tepung Sagu	5
2.3 Produk Olahan Sagu	7
2.4 Sohun dan Pengolahannya	8
2.5 Total Quality Management	11
2.6 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	12
2.6.1 Pengertian QFD	12

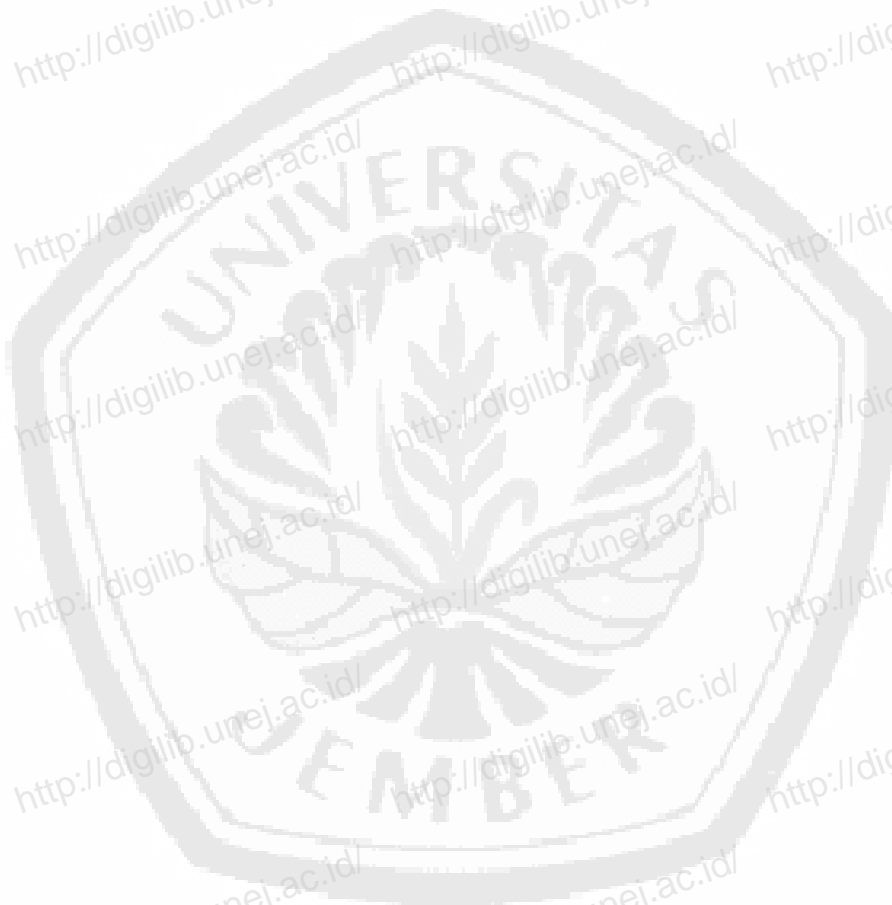
2.6.2 Contoh Hasil Diagram QFD	13
2.7 Bagian-bagian QFD (Quality Function Deployment)	15
2.7.1 Kebutuhan Konsumen (<i>Customer Need</i>)	15
2.7.2 Respon Teknis (<i>Technical Response</i>)	15
2.7.3 Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)	15
2.7.4 Matriks Relasi (<i>Relationship Matrix</i>)	16
2.7.5 Korelasi Respon Teknis (<i>Technical Response Corellation</i>)	16
2.7.6 Teknikal Matriks (<i>Technical matriks</i>)	17
2.8 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu Berbasis Aplikasi Metode QFD (Quality Function Deployment)	17
2.9 Strategi Peningkatan Mutu	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Tempat dan waktu Penelitian	20
3.2 Bahan dan Alat Penelitian	20
3.2.1 Bahan	20
3.2.2 Alat	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	21
3.4 Analisis Data	23
BAB 4. PROFIL PERUSAHAAN	35
BAB 5. PEMBAHASAN	36
5.1 Analisis Mutu Produk Sohun Dengan QFD	36
5.1.1 Kebutuhan Konsumen (<i>Customer needs</i>)	37
5.1.1.1 Kebutuhan/Harapan Konsumen	37
5.1.1.2 Tingkat Kepentingan Konsumen (<i>Importance to Customer</i>)	38
5.1.1.3 Tingkat Kepuasan Konsumen	41
5.1.2 Respon Teknis (<i>Technical Responses</i>)	44
5.1.3 Matriks Perencanaan (<i>Planning Matriks</i>)	46

5.1.3.1 <i>Goal (Target)</i>	46
5.1.3.2 Rasio Pengembangan (<i>Improvement Ratio</i>)	47
5.1.3.3 Titik Penjualan (<i>Sales Point</i>)	48
5.1.3.4 Bobot Absolut dan Normalisasi Bobot Absolut	49
5.1.4 Matriks Relasi (<i>Relationship Matrix</i>)	51
5.1.5 Korelasi Respon Teknis	54
5.1.6 Matriks Teknik (<i>Technical Matriks</i>)	56
5.1.6.1 Kontribusi (<i>Contribution</i>)	56
5.1.6.2 Patok Duga (<i>Benchmarking</i>)	57
5.1.6.3 Target (<i>Targetting</i>)	59
5.2 Strategi Peningkatan Kualitas Produk	60
BAB 6. PENUTUP	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Kuesioner penentuan kebutuhan konsumen terhadap produk sohun secara umum	68
B. Kuesioner Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Sohun	69
C. Kuesioner Respon Teknis	70
D. Kuesioner Korelasi Respon Teknis	71
E. Jumlah Penduduk Situbondo Periode 2010	73
F. Data Penentuan Kebutuhan Konsumen Terhadap Produk Sohun Secara Umum	74
G. Data Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Produk Sohun Secara Umum	75
H. Data Tingkat Kepuasan Konsumen	77
I. Hasil Pengolahan Data QFD	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol dan skor hubungan respon teknis dengan kebutuhan konsumen	16
Tabel 2.2 Simbol korelasi respon teknis	17
Tabel 3.1 Contoh salah satu bentuk kuesioner untuk respon teknis	25
Tabel 3.2 Kuesioner tingkat kepentingan produk	26
Tabel 3.3 Kuesioner tingkat kepuasan produk	27
Tabel 3.4 Kuesioner tingkat kepuasan produk yang diuji dengan produk pesaing	29
Tabel 3.5 Simbol dan skor hubungan respon teknis dengan kebutuhan konsumen	32
Tabel 3.6 Simbol korelasi respon teknis	33
Tabel 5.1 Tingkat kepentingan konsumen terhadap produk sohun	38
Tabel 5.2 Tingkat kepuasan konsumen sohun Bintang Mangkok dibandingkan dengan sohun Guci, Sewelas dan Ikan	41
Tabel 5.3 Respon teknis sohun Bintang Mangkok	44
Tabel 5.4 Nilai <i>goal</i> dari tingkat kepuasan konsumen	47
Tabel 5.5 Nilai <i>improvement ratio</i> sohun Bintang Mangkok	48
Tabel 5.6 Nilai <i>sales point</i> produk sohun Bintang Mangkok	49
Tabel 5.7 Nilai bobot absolut produk sohun Bintang Mangkok	50
Tabel 5.8 Nilai normalisasi bobot absolut produk sohun Bintang Mangkok	51
Tabel 5.9 Nilai total kontribusi terhadap respon teknis produk sohun Bintang Mangkok	56
Tabel 5.10 Nilai normalisasi kontribusi produk sohun Bintang Mangkok	57
Tabel 5.11 Nilai <i>benchmarking</i> produk sohun Bintang Mangkok	57
Tabel 5.12 Nilai <i>benchmarking</i> produk sohun Guci	58
Tabel 5.13 Nilai <i>benchmarking</i> produk sohun Sewelas	58

Tabel 5.14 Nilai <i>benchmarking</i> produk sohun Ikan	58
Tabel 5.15 Nilai <i>targetting</i> terhadap respon teknis produh sohun Bintang Mangkok	60



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram alir proses pembuatan sohun	9
Gambar 2.2 Rumah mutu produk makanan	13
Gambar 2.3 Rumah mutu sayuran segar PT X	14
Gambar 3.1 Produk yang digunakan sebagai sampel penelitian	20
Gambar 3.2 Rumah mutu (<i>house of quality</i>)	23
Gambar 5.1 Rumah mutu produk sohun	36
Gambar 5.2 Diagram tingkat kepuasan konsumen sohun Bintang Mangkok dibandingkan dengan sohun Guci, Sewelas dan Ikan	42
Gambar 5.3 Diagram tulang ikan pada sohun Bintang Mangkok	61