

MATA KULIAH: PERANCANGAN PRODUK

Dosen Pengampu: Amalia, S.T., M.T.

TUGAS 5: IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PELANGGAN – Part 2

Proses identifikasi kebutuhan pelanggan merupakan bagian yang integral dari proses pengembangan produk, dan merupakan tahap yang mempunyai hubungan paling erat dengan konsep penurunan konsep, seleksi konsep, benchmark dengan pesaing, dan menetapkan spesifikasi produk. Tujuan dari fase ini adalah untuk memahami kebutuhan pelanggan dan mengkomunikasikan-nya secara efektif kepada tim. Output dari langkah ini adalah sekumpulan pernyataan dari kebutuhan pelanggan yang telah diurutkan secara hirarki dengan pemberian tingkat kepentingan pada setiap level. Pengidentifikasian kebutuhan pelanggan ini dapat menjadi basis untuk menyusun spesifikasi produk. Hasil dari kebutuhan pelanggan sebelumnya, maka selanjutnya adalah identifikasi kebutuhan prioritas pelanggan.

- **Buat daftar hierarki kebutuhan konsumen**

Daftar kebutuhan terdiri dari beberapa kebutuhan primer, dimana masing-masing kebutuhan primer akan tersusun dari beberapa kebutuhan sekunder. Kebutuhan yang sama dikelompokkan untuk mempersiapkan daftar spesifikasi. Peringkat kepentingan kebutuhan primer ditunjukkan dalam huruf tebal dan kebutuhan sekunder ditandai dengan jumlah s * ‘, *** menyatakan kebutuhan penting yang kritis dan kebutuhan yang tersembunyi dilambangkan dengan tanda !.

Contoh daftar hierarki kebutuhan konsumen terhadap produk alat mobilitas penyandang disabilitas:

Kebutuhan Primer	Kebutuhan Sekunder
Mudah dikendarai	*!Alat mobilitas bisa dikendarai di jalan yang tidak rata ***Alat mobilitas mudah dikendarai
Kenyamanan	***Pegangan / handle nyaman digenggam **Tempat duduk lebih nyaman dan bisa diubah posisi tempat duduknya
Kekuatan	**Alat mobilitas dapat menahan beban maksimum *!Alat mobilitas tidak mudah rusak bila digunakan
Energi	Alat mobilitas memiliki energy yang dapat diisi ulang
Desain modern	**Alat mobilitas memiliki desain yang menarik
Harga terjangkau	**Harga yang wajar
Tidak berbahaya	***Alat mobilitas tidak mudah jatuh bila dikendarai ** Alat mobilitas mempunyai tiga buah roda
Dan lain-lain	Dan lain-lain

- Penyusunan kuesioner tertutup

Buat kuesioner tertutup secara **ONLINE**, yang diberikan pendahuluan pengisian profil responden.

Buatlah kuesioner tertutup (dimana instrument diuji validitas dan reabilitasnya) untuk setiap pernyataan kebutuhan konsumen (sesuai dengan kebutuhan yang telah direkap

pada tugas sebelumnya), yang dapat dinilai menggunakan skala likert 1 = Sangat Tidak Penting; 2 = Tidak Penting; 3 = Cukup Penting; 4 = Penting; 5 = Sangat Penting. Kemudian data direkap untuk digunakan sebagai voice of customer pada pembuatan spesifikasi produk. Berikut adalah contoh rekap hasil kuisisioner tertutup.

No	Kebutuhan	STP	TP	CP	P	SP
1	Berfungsi dengan baik					
2	Berfungsi di jalan yang bergelombang					
3	Tempat duduk ergonomis					
4	Energi ramah lingkungan					

Catatan: Kirim link kuesioner ke website kelas online

- Penyebaran kuesioner
Lakukan penyebaran kuesioner kepada minimal 30 orang responden.

- Prioritas kebutuhan konsumen

Setiap variable kebutuhan dikumpulkan dan ditentukan nilai kepentingan dari kebutuhan pelanggan. Daftar hierarki tidak cukup untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan relatif yang dirasakan pelanggan terhadap kebutuhan yang berbeda-beda. Nilai kepentingan relatif ini dibuat berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan yang dilakukan pelanggan melalui kuisisioner. Nilai rata-rata untuk tiap kebutuhan disusun dari nilai tertinggi dan dibuat skala prioritas menggunakan skala linkert. Perhitungan nilai rata-rata masing-masing kebutuhan dilakukan dengan menjumlahkan jawaban responden untuk setiap elemen pertanyaan pada kuisisioner dibagi dengan jumlah responden yang memberikan jawaban.

Persamaannya sebagai berikut :

$$Tk_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

dimana : Tk_i = Nilai rata-rata untuk elemen pertanyaan ke-i

$\sum X_i$ = jawaban responden untuk elemen pertanyaan ke-i

n = jumlah responden

contoh:

Kebutuhan Primer	No	Kebutuhan Sekunder	Nilai Rata-Rata	Prioritas Kebutuhan
Mudah dikendarai	1	Berfungsi dengan baik	4,649	1
	2	Berfungsi di jalan yang bergelombang	4,543	2
Kenyamanan	3	Tempat duduk ergonomis	3,757	4
Energi	4	Energi ramah lingkungan	4,266	3
dll				

Dikumpulkan tanggal: 30 Maret 2020