

## ABSTRAK

Popularitas botol plastik telah menggeser popularitas botol kaca, dimana Sambal Indofood menggunakan kemasan botol plastik untuk produk ukuran 275 ml dan 140 ml. Seperti semua plastik, botol berbahan dasar PET (*polyethylene terephthalate*) akan menjadi polutan bagi lingkungan. Selain itu, desain kemasan *existing* juga meninggalkan beberapa kelemahan bagi konsumen. Tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen terhadap kemasan produk harus diperhatikan dalam pengembangan desain kemasan Sambal Indofood.

Pengemasan telah menjadi faktor penting dalam pemasaran produk-produk FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*). Sambal Indofood tergolong produk FMCG, dimana suara-suara konsumen memiliki peran terpenting dalam proses pengembangan produk. QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan metodologi yang mampu menerjemahkan suara-suara konsumen ke dalam suatu rancangan produk. Dengan diaplikasikannya metode ini, diharapkan memberikan rekomendasi kepada Indofood untuk meningkatkan kualitas kemasan produknya.

Secara keseluruhan, kualitas kemasan yang diberikan oleh Sambal Indofood ukuran 275 ml dan 140 ml belum baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi konsumen sebesar 3,46 untuk tingkat kepentingan dan 2,73 untuk tingkat kepuasan sehingga, menimbulkan *gap* negatif sebesar -0,73. Berdasarkan analisis hasil pengolahan QFD iterasi 1, ditentukan tujuh karakteristik teknis yang dapat dijadikan usulan perbaikan kemasan, yaitu bentuk bodi botol, besarnya diameter lubang katup, posisi katup di bagian bawah, lubang kemasan yang besar, katup yang bisa dilepas, bahan kemasan, dan kemasan yang bisa diisi ulang. Sedangkan berdasarkan QFD iterasi 2, ditentukan lima *critical part* yang harus diperhatikan, yaitu diameter botol, tinggi botol, jenis katup, diameter mulut botol, dan jenis bahan kemasan.

Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya diadakan *focus group discussion* di awal penelitian yang melibatkan perwakilan Indofood, konsumen, dan Lembaga Swadaya Masyarakat yang memiliki *concern* pada lingkungan. Penelitian sebaiknya dilakukan sampai dengan QFD iterasi 4 agar perbaikan ditelusuri lebih detil dan dapat dilakukan evaluasi.

Kata kunci : usulan perbaikan, pengemasan, QFD (*Quality Function Deployment*)