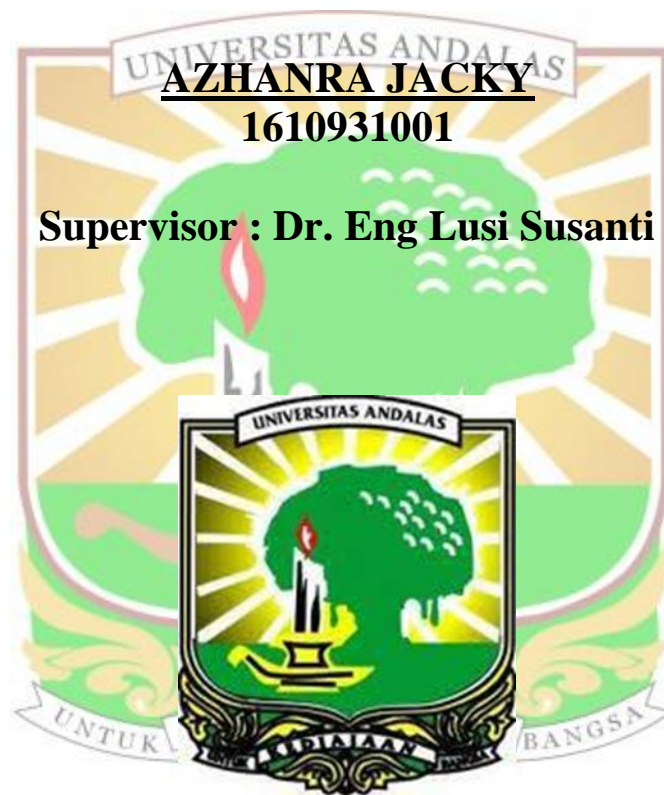


Designing Food and Beverage Storage Media for Delivery Services using The Quality Function Deployment

FINAL PROJECT REPORT

A Proposal submitted in fulfillment of the requirement for the degree of Bachelor in Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Andalas University.



**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG
2022**

ABSTRACT

Startups are very familiar in today's digital business era. One of the growing startups in Indonesia is Go-Jek. Go-Jek is one of the startups engaged in services trading, specifically on the on-demand multi-service platform and digital payment technology group. Based on a survey conducted on 35 Go-Jek consumers, it can be said that Go-Food is the most widely used service by Go-Jek consumers, with a percentage of 49%. Several complaints were found from the drivers and consumers during the delivery service process. Complaints experienced by drivers are spilled food and drinks, difficulty loading cargo, discomfort in driving a vehicle, and inability to maintain the temperature of food and drinks in the delivery process. Complaints that the consumer serves are spilled food and drinks received, the temperature of food and drinks cannot be maintained, and the duration of food and beverage delivery is long. Based on these complaints, it can be concluded that a medium for storing goods is needed in the food and beverage delivery process by the driver's needs.

This research uses the Product Design Development Phase referenced by Ulrich combined with the QFD method and the Morphological Chart. This study aims to produce a product design for food and beverage storage media for Go-Jek Drivers. This storage media has a capacity of 36 liters, can accommodate up to 10 Styrofoam lunch boxes, and has 4 rubber supports for drinks. This storage media product design is proven to solve the problems experienced by drivers. This can be achieved because this storage medium is made of an outer material, namely baby ripstop, waterproof, and an insulation layer, namely foam aluminum foil, to maintain temperature. This storage media is also equipped with a rubber drink holder feature to avoid drink spills, a chest buckle that makes the rider comfortable when carrying storage media, and Velcro to tighten the folds.

Keywords: Delivery, Drink, Food, Go-Jek, Product Design, Product Development, Quality Function Deployment (QFD), Storage Media

ABSTRAK

Startup sangat familiar di era bisnis digital saat ini. Salah satu startup yang berkembang di Indonesia adalah Go-Jek. Go-Jek menjadi salah satu startup yang bergerak dalam bidang perdagangan jasa, lebih spesifiknya pada platform multi-layanan on-demand dan grup teknologi pembayaran digital. Berdasarkan survei yang dilakukan pada 35 konsumen Go-Jek, dapat dikatakan bahwa Go-Food merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen Go-Jek dengan presentase 49%. Selama proses layanan pesan antar ditemukan beberapa keluhan dari pihak driver maupun konsumen. Keluhan yang dialami oleh pihak driver adalah makanan dan minuman yang tumpah, kesulitan dalam memuat muatan, ketidaknyamanan dalam mengendarai kendaraan, dan tidak mampu menjaga suhu makanan dan minuman dalam proses pengiriman. Keluhan yang melayani oleh pihak konsumen adalah makanan dan minuman yang diterima tumpah, suhu makanan dan minuman tidak dapat dijaga, dan durasi pengiriman makanan dan minuman yang lama. Berdasarkan keluhan tersebut, dapat disimpulkan bahwa diperlukan suatu media penyimpanan barang dalam proses pengiriman makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan pengemudi.

Penelitian ini menggunakan Tahap Pengembangan Desain Produk yang direferensikan oleh Ulrich yang dikombinasikan dengan metode QFD dan Morphological Chart. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan desain produk media penyimpanan makanan dan minuman untuk Driver Go-Jek. Media penyimpanan ini memiliki kapasitas 36 liter, dapat menampung hingga 10 kotak makan siang styrofoam, dan memiliki 4 penyangga karet untuk minuman. Desain produk media penyimpanan ini terbukti dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh driver. Hal ini dapat dicapai karena media penyimpanan ini terbuat dari bahan luar yaitu baby ripstop, waterproof, dan lapisan insulasi yaitu foam aluminium foil untuk menjaga suhu. Media penyimpanan ini juga dilengkapi dengan fitur rubber drink holder untuk menghindari tumpahan minuman, chest buckle yang membuat pengemudi nyaman saat membawa media penyimpanan, dan Velcro untuk mengencangkan lipatan.

Kata Kunci : Go-Jek, Layanan Pesan Antar, Makanan, Media Penyimpanan, Minuman, Pengembangan Produk, Perancangan Produk, Quality Function Deployment (QFD)

