

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era arus globalisasi menuntut pelaku usaha industri maupun rumahan mampu bersaing dalam kondisi persaingan yang sangat ketat. Kondisi ini sangat perlu di perhatikan penuh oleh setiap pelaku bisnis mengingat kesadaran konsumen terhadap produk cukup tinggi dan kompleks. Pelaku bisnis perlu meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Di era globalisasi pertumbuhan pasar semakin besar, baik dari sisi konsumsi maupun sisi pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ini menjadi salah satu faktor yang harus di perhatikan oleh pelaku bisnis. Perkembangan industri yang sangat cepat membuat setiap pelaku bisnis bekerja keras demi meningkatkan daya saing bisnisnya, salah satunya yaitu roti manis, roti manis adalah roti yang mempunyai rasa manis yang menonjol, bertekstur empuk, banyak di minati dan umumnya dapat di tambahkan bermacam isi maupun topping (Mudjajantodan Yulianti). Selain diminati, roti manis memiliki prospek bisnis menjanjikan di Indonesia. Tingginya tingkat konsumsi roti manis mengakibatkan tingginya impor terigu sebagai bahan bakunya (Fardaniah, 2014)

Roti manis adalah suatu usaha yang saat ini telah banyak di Kabupaten Jember. Salah satu pelaku usaha roti manis satu ini milik tefa bakery polije yang berlokasi di Politeknik Negeri Jember. Roti manis banyak diminati karena praktis dan bisa sebagai pengganti nasi. Maka dari itu tefa bakery polije harus mengetahui atribut mutu yang sesuai dengan SNI dengan minat masyarakat sebagai konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen. Dengan adanya umpan balik dari konsumen, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya. Dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dikembangkan kualitas layanan yang lebih baik. Kualitas adalah fitur-fitur produk

yang memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan. Tujuan dari kualitas adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan yang lebih besar dan untuk meningkatkan pendapatan. Kepuasan pelanggan ketertarikan terhadap suatu merek. Pelanggan yang tidak puas akan merubah keputusan belinya dengan mencari produk lain. Tingkat penjualan disebabkan oleh tingkat kepuasan pelanggan, baik pengalaman sebelum membeli sebuah produk ataupun setelah membeli suatu produk. Maka semakin baik suatu produk dapat memenuhi kebutuhan konsumen maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang dapat berpengaruh terhadap tingkat penjualan produk tersebut.

Harapan dari konsumen selalu berubah sehingga kualitas produk yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai suatu produk perusahaan dengan membandingkannya dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis. Tefa bakery merupakan salah satu produsen yang memproduksi produk roti kasur. Oleh karena itu, Tefa bakery perlu mengetahui harapan dan keinginan konsumen agar produk roti manis kasur yang dihasilkan dapat meningkatkan kualitasnya menjadi lebih baik.

Menurut Kotler (2005) pelanggan adalah orang yang menyampaikan keinginannya kepada kita. Kunci utama mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Tuntutan pelanggan dalam penyempurnaan kepuasannya kadang-kadang tanpa memperhatikan kemampuan teknik dari produsen dalam merespon apa yang diinginkan pelanggan. Salah satu metode untuk mengaktasinya adalah dengan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk membantu perusahaan atau instansi dalam melakukan proses perencanaan dan pengembangan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga dapat diperoleh peningkatan mutu maupun kualitas produk yang dianalisa sama dengan harapan pelanggan. Beberapa penelitian telah dilakukan terkait dengan penggunaan Quality Function Deployment (QFD) oleh perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang memberikan kepuasan pada konsumen dengan menterjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam bahasa desain teknis (Akao and Mazur, 2003).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian latar belakang diatas terdapat rumusan masalah yang dapat dikembangkan adalah :

- 121 Bagaimanakan daya saing produk Roti Manis Kasur Tefa Bakery Polije jika dibandingkan dengan produk sejenis dari produk pasaran lainnya?
- 122 Bagaimana atribut mutu Roti Manis Kasur Tefa Bakery Polije berdasarkan harapan pelanggan?
- 123 Atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki untuk produk Roti Manis Kasur Tefa Bakery Polije?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian Quality Function Deployment (QFD) ini adalah :

- 131 Untuk membandingkan daya saing produk Roti Kasur Tefa Bakery Polije dengan produk pasaran lainnya.
- 132 Untuk mengetahui atribut mutu Roti Manis Tefa Bakery Polije yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- 133 Untuk mengetahui atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki pada produk Roti Manis Kasur Tefa Bakery Polije

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian Quality Function Deployment (QFD) adalah :

- 141 Sebagai sumber informasi tentang hasil mutu produk roti manis kasur pada analisa metode QFD.
- 142 Sebagai sumber informasi bagi perusahaan tentang respon teknis yang menjadi prioritas untuk dikembangkan sehingga dapat menghasilkan produk roti kasur yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- 143 Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.