

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan teknologi di era arus globalisasi menuntut pelaku usaha mampu bersaing dalam kondisi persaingan yang sangat ketat. Kondisi ini perlu di perhatikan 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, salah satunya yaitu produk roti manis. Roti manis sangat banyak digemari oleh semua orang. Maka tidak diherankan lagi, jika bisnis bakery berkembang cukup pesat yang membuat para produsen terus bersaing dan berinovasi untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Salah satu produsen yang membuat bakery ini adalah unit produksi SMKN 5 Jember.

Unit produksi SMKN 5 Jember yaitu unit usaha yang bergerak dalam bidang produk makanan dan minuman. Usaha yang di produksi cukup produktif salah satunya yaitu produk roti manis isi vanilla. Usaha ini dapat memproduksi roti manis vanilla sebanyak 120 biji dalam satu hari. Permasalahan permasalahan yang dihadapi Unit Produksi SMKN 5 Jember yaitu produk kurang mampu bersaing dengan pesaingnya yang menyebabkan unit produksi ini menurun dalam jumlah penjualan. Maka untuk meningkatkan jumlah penjualan Unit produksi SMKN 5 Jember perlu mengetahui aspek apa saja yang perlu diperhatikan pada produk roti manis yang diinginkan oleh konsumen.

Metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas keinginan konsumen yaitu dengan cara *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah metode yang digunakan secara luas untuk meningkatkan desain produk/jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Alasan utama untuk menggunakan QFD adalah periode yang memberikan prioritas kepada kepuasan pelanggan, terutama pada proses pengambilan keputusan dan menyediakan menggunakan kinerja manajemen secara efisien. Hubungan antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan bisnis, ulasan signifikan kompetitif, prioritas dan kemampuan kemampuan manajemen dapat dievaluasi di rumah kualitas yang dibuat dengan metode QFD.

1.2. Rumusan masalah

- a) Apa sajakah persyaratan mutu produk roti manis isi vla vanilla yang diinginkan dan disukai konsumen ?
- b) Bagaimana prioritas mutu produk roti manis sesuai harapan konsumen ?
- c) Bagaimana usaha perbaikan produk roti manis dengan menggunakan metode QFD ?

1.3. Tujuan penelitian

- a) Mengetahui persyaratan mutu apa saja yang perlu diperhatikan pada produk roti manis yang diinginkan dan disukai oleh konsumen.
- b) Mengetahui prioritas mutu konsumen terhadap mutu produk roti manis oleh unit produksi SMKN 5 Jember.
- c) Menetapkan prioritas proses produksi yang dapat menghasilkan roti manis isi vanilla SMKN 5 Jember sesuai dengan harapan pelanggan.

1.4. Manfaat penelitian

- a. Untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap atribut mutu dari produk roti manis isi vanilla yang dihasilkan dari SMKN 5 Jember.
- b. Memberikan informasi bagi unit produksi SMKN 5 Jember untuk dapat melakukan perbaikan kualitas mutu dari produk nata de coco di SMKN 5 Jember yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- c. Membantu unit produksi SMKN 5 Jember dalam menyusun prioritas perbaikan proses produksi agar dapat menghasilkan roti manis yang sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen.
- d. Penelitian ini menjadi tambahan pengetahuan bagi dunia pendidikan dalam hal perbaikan mutu sebuah produk khususnya mengenai pengembangan metode berbasis QFD untuk mengembangkan produk roti manis isi vanilla di SMKN 5 Jember.