

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan industri roti selalu ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk memperebutkan pangsa pasar atau menjadi *leader* dalam industri tersebut. Kebutuhan konsumen yang semakin berkembang membuat pembisnis semakin meningkatkan berbagai macam produk baru dengan kualitas dan harga yang relatif bersaing, sehingga banyak perusahaan roti yang tidak mampu bertahan dalam persaingan yang ketat.

Meningkatkan kualitas produk untuk memuaskan konsumen merupakan salah satu tujuan bagi perusahaan. Produk dihasilkan dengan berbagai jenis, mutu, bentuk, sehingga konsumen cenderung akan melakukan pembelian produk. Perusahaan harus mampu menciptakan produk dengan kualitas tinggi agar dapat memenuhi harapan konsumen, karena kualitas memberikan dorongan hubungan kuat antara perusahaan dan konsumen.

UD. Safira Modern Bakery adalah salah satu perusahaan yang memproduksi roti manis di daerah Bondowoso. UD. Safira Modern Bakery terletak di Jl. KH. Asy'ari Kelurahan Kademangan, Bondowoso. Berdasarkan observasi pendahuluan perusahaan ini memproduksi roti rata-rata 700-1.000 biji/perhari namun penjualannya hanya mencapai sekitar 80% saja dan sisanya 20% roti tidak terjual terutama pada roti sakura. Roti sakura memiliki masa *expired* 3 hari, dalam waktu tersebut jika roti tetap tidak terjual maka harga roti akan diturunkan, sehingga UD. Safira Modern Bakery harus melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas roti sakura agar dapat memenuhi harapan konsumen melebihi atau sama dengan kualitas pesaing serta dapat memelihara daya saing. Salah satunya dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan konsumen dan dapat diterima oleh konsumen.

QFD bekerja dengan menghubungkan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan persyaratan desain dan perekaaan desain (*engineering*) yang diinginkan dan diharapkan. Menurut Wijaya (2011:9) *Quality Function Deployment* (QFD)

atau penyebaran fungsi kualitas, yaitu alat yang berfungsi menerjemahkan harapan dan keinginan pelanggan ke dalam produk. *Quality Function Deployment* (QFD) menghubungkan semua atribut produk dengan kebutuhan pelanggan dan menjamin produk tersebut memenuhi harapan para pelanggan. Hasilnya adalah produk berkualitas lebih tinggi untuk memenuhi harapan para pelanggan. Masalah dari yang paling penting dari QFD adalah mendorong pemasar berpikir secara sistematis dari perspektif pelanggan.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dipilih karena dapat meningkatkan kualitas roti sakura yang dilakukan oleh UD. Safira Modern Bakery, dengan alasan tersebut menunjukkan perlu adanya penelitian dalam rangka meningkatkan kualitas roti sakura agar tetap memenuhi kepuasan konsumen dengan menggunakan *House of Quality*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Atribut-atribut produk seperti apakah yang dikehendaki oleh konsumen Roti Sakura beserta bagaimanakah urutan kepentingannya?
2. Bagaimanakah penilaian kompetitif perspektif konsumen antara Roti Sakura dengan produk para pesaingnya?
3. Bagaimanakah prioritas peningkatan kualitas Roti Sakura yang dapat diterapkan oleh UD. Safira Modern Bakery berdasarkan hasil dari *House of Quality*?
4. Bagaimanakah prioritas peningkatan persyaratan teknis yang dapat diterapkan oleh UD. Safira Modern Bakery berdasarkan hasil dari *House of Quality*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat tujuannya sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut produk yang dikehendaki oleh konsumen Roti Sakura beserta urutan kepentingannya.

2. Mengidentifikasi penilaian kompetitif perspektif konsumen antara Roti Sakura dengan produk para pesaingnya.
3. Menentukan prioritas peningkatan kualitas Roti Sakura yang dapat diterapkan oleh UD. Safira Bakery Bondowoso berdasarkan hasil dari *House of Quality*.
4. Menentukan prioritas perbaikan persyaratan teknis yang dapat diterapkan oleh UD. Safira Bakery Bondowoso berdasarkan hasil dari *House of Quality*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan diatas maka manfaatnya sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan UD. Safira Modern Bakery, hasil dari penelitian ini dapat diterapkan perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas yang menjadi kebutuhan atau harapan konsumen.
2. Bagi peneliti, untuk menabahnya wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) selama bangku kuliah.
3. Bagi peneliti lainnya, untuk menjadi referensi dan dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan pada penelitian selanjutnya.