

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Munculnya berbagai jenis produk suwar-suwir yang menawarkan berbagai macam kelebihan kepada konsumen memberikan banyak pilihan bagi konsumen untuk membeli produk tersebut. Hal ini mengakibatkan persaingan sangat ketat bagi perusahaan yang bergerak dibidang produksi suwar-suwir. Untuk menghadapi persaingan tersebut masing-masing perusahaan harus mengetahui dengan baik siapa yang menjadi konsumen dan apa alasan mereka memilih produk tersebut.

Upaya pengembangan produk yang dihasilkan dalam situasi persaingan pasar yang sangat ketat ini merupakan suatu keharusan perusahaan. Sebagai langkah awal untuk melakukan pengembangan itu, perusahaan terlebih dahulu perlu melakukan pengkajian terhadap hal-hal apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen terkait dengan produk tersebut. Beranjak dari fakta yang telah dikaji tersebut selanjutnya perusahaan melakukan investorisasi terhadap berbagai suara pelanggan atau yang disebut dengan *listening to the voice of consumer*. Pemahaman terhadap suara pelanggan ini merupakan persyaratan untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas secara terus menerus dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Banyak perusahaan-perusahaan saat ini yang berlomba-lomba untuk melakukan perbaikan kualitas terhadap produknya terutama pada UD Elza Putra Jember pada produk Suwar-Suwir yang hingga saat ini produk suwar-suwirnya belum bisa bersaing di pasaran, padahal pemilik sudah memposting produk suwar-suwirnya pada media sosial, seperti facebook, instagram, dan BBM. Tetapi belum juga ada konsumen yang meminati produk suwar-suwir tersebut mungkin dikarenakan produk suwar-suwir tersebut tidak mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Suwar suwir adalah makanan khas kota Jember yang terbuat dari Tape dan diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan makanan seperti dodol namun

tekstur lebih keras. Makanan ini berbahan dasar tape singkong dan gula. Zaman dahulu, suwar-suwir dibuat dengan campuran buah sirsak. Namun dewasa ini produk suwar-suwir telah dibuat dengan berbagai macam rasa seperti coklat, kacang, susu dan strawberry. Bentuknya yang memiliki panjang sekitar 3-4 sentimeter. Bentuk dan rasa suwar-suwir hampir mirip dengan dodol, namun suwar suwir lebih manis dan legit, suwar-suwir juga memiliki tekstur yang lebih keras dan padat.

Oleh karena itu memahami hal-hal apa saja yang menjadi suara pelanggan, *voice of customer* menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas produk suwar suwir, karena pada saat ini dan masa mendatang yang menentukan baik buruknya suatu kualitas produk bukan harga produsen, melainkan justru lebih ditentukan oleh konsumen. Permasalahan yang dihadapi perusahaan saat ini adalah bahwa harapan dan persepsi konsumen selalu berkembang dan berubah-ubah, sehingga perusahaan dituntut untuk selalu cermat dalam mengamati perubahan selera konsumen, segera menyesuaikannya.

Upaya peningkatan kualitas produk secara sistematis dan berkesinambungan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen agar dapat memberikan produk yang terbaik kepada konsumen sehingga produknya dapat bertahan dipasaran. Penyusunan konsep produk berdasarkan persepsi dan suara konsumen merupakan suatu ide untuk pengembangan konsep produk dan strategi pemasarannya sehingga dengan demikian produk dapat memenuhi keinginan pelanggan dan mampu bersaing dipasaran. Berdasarkan pertimbangan dan harapan konsumen maka dapat diketahui tingkat keunggulan dan kelemahan suatu produk dibandingkan dengan competitor yang ada. Untuk tujuan ini maka perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*

Metode *Quality Function Deployment (QFD)* adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui suara konsumen dan memastikan suara konsumen tersebut diterjemahkan menjadi atribut-atribut suatu produk. Penggunaan metode *Quality Function Deployment* dalam proses perancangan produk akan dapat membantu perusahaan dalam memperoleh keunggulan

kompetitif proses penciptaan karakteristik dan atribut kualitas yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Atribut-atribut kualitas apa saja yang dikehendaki oleh konsumen suwar-suwir UD. Elza Putra Jember?
2. Bagaimanakah prioritas teknis yang harus dilakukan untuk meningkatkan atribut-atribut kualitas produk suwar-suwir UD. Elza Putra Jember?
3. Bagaimanakah penilaian kepuasan konsumen selama ini terhadap produk suwar-suwir dibandingkan dengan produk sejenis dari perusahaan pesaingnya UD. Elza Putra Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut produk apa saja yang dikehendaki oleh konsumen suwar-suwir.
2. Mengetahui prioritas teknis yang seharusnya dilakukan oleh UD. ELza Putra.
3. Mengetahui hasil penilaian kepuasan konsumen selama ini terhadap produk suwar-suwir UD. Elza Putra dibandingkan produk sejenis dipasaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil dari penelitian ini diharapkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pemikiran bagi produsen dalam rangka memperbaiki kualitas produk untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen.

2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam mempraktekkan teori yang penulis dapat selama masa perkuliahan.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.