

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bolu gulung Arifah merupakan salah satu produk dari Toko Roti Arifah yang memiliki daya minat paling tinggi di daerah Nganjuk, kebutuhan masyarakat yang dominan dalam hajatan atau acara yang lain sehingga membuat peminat di Bolu gulung ini meningkat. Peminat yang banyak pada produk bolu gulung Arifah ini namun atribut mutu yang kurang memuaskan untuk pelanggan, untuk meningkatkan atribut mutu pada produk menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memberikan informasi pada Toko Roti Arifah Nganjuk. Untuk meningkatkan atribut mutu yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Nasutio (2004), pentingnya kualitas dapat dilihat dari dua sisi. Pertama dari sudut pandang manajemen operasional kualitas merupakan hal penting untuk meningkatkan daya saing produk dari pesaing. Kedua dari sudut manajemen pemasaran yang mampu meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar. Kualitas merupakan salah satu jaminan yang harus dipenuhi oleh perusahaan atau organisasi kepada konsumen, karena kualitas suatu produk menjadi kriteria penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan pilihannya. Kualitas suatu produk dapat dilihat dari kemampuan produk tersebut didalam menjalankan fungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Semakin tinggi kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen maka semakin berkualitas produk tersebut.

Tjipto dan Diana (2001), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkatan dari perasaan individu terhadap suatu produk yang dibeli lalu membandingkan kinerja dan evaluasinya setelah membeli produk tersebut minimal sama dengan atau melebihi harapan pelanggan.

Aspek yang dapat dilakukan oleh produsen dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen ialah dengan menyebar atau memberikan kuesioner. Cara ini merupakan suatu manajemen mutu yang biasa dikenal dengan metode *Quality*

*Function Deployment* (QFD) tujuan dari metode qfd ialah salah satunya ialah menjamin bahwa produk yang dihasilkan oleh bolu gulung Arifah ini dapat memberikan kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Cohen (1995) mendefinisikan *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta, menggambarkan kebutuhan dan keinginan tersebut kedalam produk atau jasa yang disediakan bagi konsumen.

*Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu. Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah menerapkan metode QFD dalam perbaikan kualitas bolu gulung Toko Arifah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tahapan untuk meningkatkan mutu Bolu Gulung toko roti Arifah dengan metode Quality Function Deployment ?
2. Bagaimana atribut mutu Bolu Gulung toko roti Arifah berdasarkan harapan pelanggan?
3. Bagaimana respon teknis pada produk Bolu Gulung toko roti Arifah dibandingkan dengan produk sejenis dengan produk pasaran lainnya ?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui tahapan metode Quality Function Deployment dalam meningkatkan mutu produk Bolu Gulung Arifah.
2. Untuk mengetahui atribut mutu pada Bolu Gulung toko roti Arifah yang sesuai dengan harapan pelanggan
3. Untuk mengetahui respon teknis produk Bolu Gulung toko roti Arifah dengan produk pasaran lainnya.

#### **1.4 Manfaat**

1. Sebagai informasi produk bolu gulung (Arifah) tentang mutu hasil analisa Metode QFD
2. Sebagai informasi bagi perusahaan tentang respon yang menjadi prioritas untuk dijadikan acuan mengembangkan produk bolu gulung sesuai dengan harapan konsumen
3. Sebagai sumber informasi kualitas dari bolu gulung dari toko roti Arifah berdasarkan hasil analisa dengan metode QFD