

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan industri semakin sengit. Variasi produk yang ditawarkan di pasaran semakin banyak, sehingga pembeli bebas memilih produk yang akan dibeli, oleh karena itu industri dituntut untuk lebih berinovasi mengikuti zaman agar produk tetap bertahan di pasaran. Produk harus dirancang sesuai dengan kebutuhan semua kalangan sehingga produk dapat diterima oleh pasar. Suwar – suwir masih tidak ada ketentuan atau persyaratan khusus, sehingga peusahaan sulit untuk memproduksi produk sesuai dengan kemauan konsumen. Perusahaan harus meningkatkan kualitas dan memajukan teknologi dalam proses produksi produk, sehingga produk suwar –suwir bisa bersaing dengan produk lain di pasaran. Potensi sumber daya manusia yang besar dan wilayah pemasaran yang luas sangat memungkinkan UMKM suwar – suwir di Jember, dapat dikembangkan untuk mengurangi pengangguran dan meningkatkan taraf hidup masyarakat pedesaan (Wibowo dan Utami, 2015).

Suwar – suwir adalah jajanan khas kabupaten Jember yang bahan bakunya tape. Industri pengolahan suwar – suwir umumnya dikelola oleh pengrajin rumah tangga di pelosok pedesaan (Wibowo dan Utami, 2015). Suwar- suwir memiliki bentuk persegi panjang kecil dan memiliki warna yang bervariasi. Suwar – suwir memiliki rasa manis, legit dan sedikit asam, tetapi biasanya dibuat dengan berbagai rasa. Teksturnya terasa lebih padat namun bila digigit terasa empuk. Jajanan ini, sering dijadikan sebagai oleh- oleh bagi para wisatawan yang berkunjung di Jember. UD. Walet Jaya merupakan UMKM yang memproduksi suwar – suwir di Jember. Letak penjualan dari suwar – suwir Walet Jaya yang kurang strategis yaitu di pedesaan, mengakibatkan suwar – suwir Walet Jaya kurang dikenal. Penelitian ini menggunakan suwar - suwir rasa original dari UD. Walet Jaya dikarenakan, UD. Walet Jaya lebih sering memproduksi rasa originalnya daripada suwar – suwir yang memiliki varia rasa, sehingga kompetitor harus memiliki varian original. Suwar – suwir Doho dan suwir – suwir Prima Rasa merupakan kompetitor yang tepat, karena memiliki varian original dan letak penjualannya strategis yaitu berada di tengah

kota, sehingga dapat dijadikan kompetitor atau pembanding dari suwar – suwir Walet Jaya.

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 mengatasinya adalah dengan *Quality Function Deployment (QFD)*. Kelebihan dari metode QFD dibandingkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customers Satisfaction Index (CSI)* yaitu, metode QFD memusatkan upaya rancangan keseluruhan sehingga akan mengurangi waktu proses perancangan produk atau jasa baru, menganalisa kinerja perusahaan terhadap pesaing dan menguraangi frekuensi perubahan suatu desain sehingga dapat mengurangi biaya.

QFD (*Quality Function Deployment*) adalah suatu metode yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen terhadap produk yang akan dikembangkan dengan spesifikasi tertentu. QFD merupakan sebuah matriks besar yang menghubungkan apa keinginan konsumen dan bagaimana (*how*) suatu produk akan didesain dan diproduksi agar dapat memenuhi keinginan konsumen (Nasution, 2005). Data yang digunakan pada penelitian ini, didapatkan dari observasi, wawancara dan survey kuisisioner dari konsumen. *House Of Quality* disusun untuk menyatakan hubungan antara harapan yang diinginkan pelanggan terhadap respon teknis. Pada tahap analisa dan interpretasi ini, dilakukan peningkatan mutu atau perbaikan kualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon konsumen dan hasil usulan perbaikan dari produk suwar – suwir yang ada di UD. Walet Jaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tahapan metode *Quality Function Deployment* dalam meningkatkan mutu produk suwar – suwir Walet Jaya?
2. Bagaimanakah produk suwar – suwir Walet Jaya jika dibandingkan dengan produk sejenis dari produk pasaran lainnya?
3. Atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki untuk produk suwar – suwir Walet Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tahapan metode *Quality Function Deployment* dalam meningkatkan mutu produk suwar – suwir Walet Jaya.
2. Untuk membandingkan daya saing produk suwar – suwir Walet Jaya dengan produk pasaran lainnya.
3. Untuk mengetahui atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki pada produk suwar – suwir Walet Jaya.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai sumber informasi bagi perusahaan tentang respon teknis yang menjadi prioritas untuk dikembangkan sehingga dapat menghasilkan produk suwar - suwir yang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Sebagai strategi efektif untuk meningkatkan mutu produk suwar - suwir.