

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Semakin bertambah dewasa pikiran konsumen dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang dipilihnya, sehingga menuntut perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas produk mereka. Produk dapat pula diartikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Oleh karena itu tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan sangat bergantung kepada kualitas produk itu sendiri. Menurut Suprpto (1997) tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu suatu produk. Tingkat kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Memang kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit untuk dicapai karena keanekaragaman keinginan pelanggan, hal ini memerlukan diadakannya pendekatan untuk mendapatkan solusi optimal. Menurut Tjiptono (1999) kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Produk juga merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan/dikonsumsi pasar sebagai pemenuh kebutuhan/keinginan pasaryang bersangkutan.

Keripik Singkong adalah makanan yang terbuat dari singkong yang diiris tipis kemudian digoreng dengan menggunakan minyak goreng. Biasanya rasanya adalah asin dengan aroma bawang yang gurih. Perkembangan sekarang banyak memunculkan variasi rasa keripik singkong, tidak hanya asin gurih tetapi juga asin pedas dan pedas manis. Secara umum keripik dibuat melalui tahap penggorengan, tetapi ada pula dengan hanya melalui penjemuran, atau pengeringan. Keripik singkong banyak diproduksi di kota Sumenep dengan berbagai macam rasa dan variant.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan proses perancangan dan pengembangan produk yang mampu mengintegrasikan *voice of costumer* ke dalam proses perancangannya. QFD adalah cara untuk menjamin kualitas produk yang masih dalam tahap desain merupakan sisi yang sangat penting. Dalam proses perancangan dan pengembangan produk.

UKM cap Baby merupakan industri kecil yang memproduksi keripik singkong yang sedang berkembang yang terletak di desa pamolokan kabupaten sumenep madura. industri kecil ini berdiri sejak tahun 1986 yang dirintis oleh ibu Hosnawiyah. Industri keripik singkong cap baby ini memiliki dua jenis produk dengan beda rasa yaitu rasa pedas manis dan asin gurih, dan memproduksi keripik singkongnya hampir setiap hari dan memproduksi 4 kwintal singkong dalam setiap kali produksi. 4 kwintal singkong menghasilkan dibagi menjadi 2 yaitu 2 kwintal untuk keripik rasa pedas manis dan 2 kwintal untuk keripik rasa bawang. Dalam 2 kwintal singkong akan menghasilkan 50 ball keripik singkong, perball berisi 30 kemasan keripik singkong. Industri tersebut mematok harga yaitu Rp. 2.300,00 perbungkus keripik singkong, dan Rp. 68.000,00 perball keripik singkong. Batas kadaluarsa produk ini yaitu sekitar 3 bulan.

UKM Baby ini mempekerjakan 10 orang, dan industri ini melayani konsumen berdasarkan pemesanan. Permintaan dan pemasaran keripik singkong ini di area kota sumenep, pamekasan, sampang, bangkalan, surabaya, dan luar kota lainnya. Industri ini sudah memiliki izin dari pemerintah dan departemen kesehatan RI yaitu No. 215 352901 128.

Perbaikan sistem pengendalian kualitas diharapkan dapat menurunkan tingkat kecacatan yang diinginkan perusahaan untuk kepuasan konsumen. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan adalah mengadakan penelitian untuk mengukur, menilai dan menafsirkan keinginan, sikap dan tingkah laku konsumen terhadap suatu produk. Penerapan *Quality Function Deployment* pada proses peningkatan kualitas keripik singkong ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen, kebutuhan perbaikan prodak dan keperluan produsen. Metode ini dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi kompetisi dari segi teknis dan sudut pandang konsumen, sehingga dapat ditetapkan

orientasi jangka panjang, dan dapat dilakukan perbaikan produk secara terus-menerus (Palit, 2005).

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah QFD (*Quality Function Deployment*). Dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen. QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan sebuah penerjemah yang sistematis dari produk yang diinginkan oleh pelanggan (*voice of customer*). QFD (*Quality Function Deployment*) juga merupakan sebuah praktik untuk memperbaiki proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk dapat melampaui harapan pelanggan untuk menjadi sebuah produk yang nyata yang diciptakan oleh perusahaan melalui rancangan HOQ (*House of Quality*).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi *Quality Function Deployment* pada kualitas produk keripik singkong menggunakan metode *House of Quality* di UKM Baby Desa Pamolokan Kabupaten Sumenep Madura?

1.3 Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini yaitu meningkatkan kualitas keripik singkong melalui perbaikan kualitas dengan *voice of customer*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mendapatkan implementasi *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas keripik singkong di UKM Baby Desa Pamolokan Kabupaten Sumenep Madura.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Mendapatkan saran yang dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas terhadap produk keripik singkong yang dihasilkan.
2. Membina hubungan dan kerjasama yang baik antar lingkup akademis dan lingkup industri.
3. Menjalin hubungan yang baik dan baik dan terciptanya komunikasi anantara Universitas Trunojoyo Maduran dan UKM Baby Produksi Ibu Hos di Desa Pamolokan Kabupaten Sumenep Madura.