

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Keadaan ekonomi dalam era globalisasi dewasa ini membuat persaingan bisnis menjadi semakin tajam, semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang makanan (*Food*) mendorong lahirnya persaingan di dunia produksi, baik pasar domestik maupun pasar global. Setiap perusahaan pangan harus mampu menarik konsumen dengan menawarkan produk pangan yang berkualitas yang disertai dengan pelayanan yang baik juga harga yang ekonomis. Hal ini memperlihatkan bahwa peranan kualitas sangat mempengaruhi pilihan konsumen terhadap berbagai macam produk pangan yang beredar di pasaran contoh nya roti tawar.

Roti tawar merupakan salah satu makanan pokok kedua setelah nasi sehingga cukup populer dikalangan masyarakat. Roti tawar juga cukup mudah dibeli di toko-toko Bakery, salah satunya di Lyly Bakery. Lyly Bakery merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri makanan *Bakery, cake, pastry & donuts* di kota Lamongan. Menurut Hastutik (2011) menyebutkan 75% orang lamongan memilih produk dari Lyly Bakery untuk acara-acara tertentu, ini dikarenakan Lyly Bakery berkualitas paling bagus dibandingkan Bakery-Bakery yang lainnya. Lyly Bakery mampu menarik konsumen dengan menawarkan produk yang berkualitas yang disertai dengan pelayanan yang baik dan harga yang ekonomis.

Penilaian kualitas dilakukan oleh konsumen, apabila produk tersebut dianggap baik oleh konsumen maka produk tersebut akan laku keras, tetapi apabila produk tersebut dianggap kurang berkualitas maka produk tersebut tidak bisa dijual karena konsumen berkesimpulan bahwa perusahaan yang menghasilkannya tidak mempunyai standar kualitas yang baik. Radiyati (1992) mendefinisikan produk sebagai sekumpulan atribut berwujud ataupun tidak, yang didalamnya tercakup warna, harga, kemasan serta pelayanan yang mungkin di terima oleh pelanggan sebagai suatu yang dapat memuaskan kebutuhannya. Atribut produk atau dalam konsep *Quality Function Deployment* (QFD) disebut persyaratan pelanggan sangat penting untuk dijadikan dasar oleh pelanggan dalam membeli sebuah produk, sebab untuk melakukan pembelian, pelanggan akan bereaksi terhadap produk dengan segala atribut yang melekat didalamnya. Pemahaman atribut yang diinginkan pelanggan dalam memilih produk, perusahaan juga dituntut untuk merencanakan atribut teknis atau persyaratan teknis perusahaan untuk menciptakan produk yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Salah satu metode yang bisa digunakan untuk pengorganisasian pengembangan dan peningkatan kualitas produk adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan sebuah penerjemah yang sistematis dari produk yang diinginkan oleh pelanggan (*voice of customer*) menjadi sebuah produk yang nyata yang diciptakan oleh perusahaan melalui rancangan House Of Quality (HOQ).

Berdasarkan uraian diatas peneliti terdorong untuk mengetahui lebih jauh tentang perilaku pelanggan terhadap atribut produk yang diharapkan pelanggan (*voice of customer*) untuk menentukan peningkatan kualitas roti tawar menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) di *Lyly Bakery*.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik *Lyly Bakery* ?
2. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas roti tawar *Lyly Bakery* Lamongan ?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik *Lyly Bakery*.
2. Menganalisis penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas roti tawar *Lyly Bakery*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Mendapatkan saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan kebijakan perusahaan dalam melakukan pengembangan mutu suatu produk yang dihasilkan.
2. Menambah jaringan kerja sama antara universitas dengan pihak industri.