

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* (QFD) DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PRODUK
INDUSTRI RUMAHAN ROTI RAJA ASIH**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

FIRMAN RAHARJA

NIM. 12010113140204

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Firman Raharja

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140204

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Judul Skripsi : **PENERAPAN METODE QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PRODUK INDUSTRI
RUMAHAN ROTI RAJA ASIH**

Dosen pembimbing : Dra. Amie Kusumawardhani, Msc, PhD.

Semarang, 11 Agustus 2017

Dosen Pembimbing



(Dra. Amie Kusumawardhani, MSc, PhD.)

NIP. 196205111987032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Firman Raharja

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140204

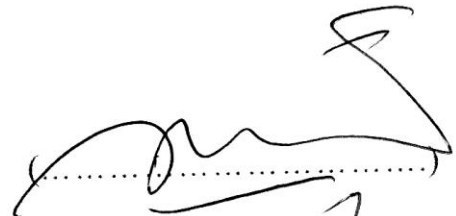
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENERAPAN METODE QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PRODUK INDUSTRI
RUMAHAN ROTI ARAJA ASIH**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 Agustus 2017

Tim Penguji :


1. Dra. Amie Kusumawardhani., MSc, PhD.



2. Drs. Budi Sudaryanto., MT.



3. Dr. H. Susilo Toto Rahardjo., SE., MT



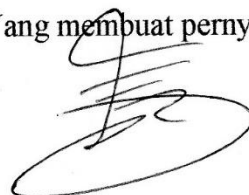
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Firman Raharja, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Penetapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Industri Rumahan Roti Raja Asih.** Adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang,, 8 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



(Firman Raharja)

NIM : 12010113140204

Abstrak

Industri Rumahan Roti Raja Asih merupakan salah satu UMKM yang bergerak dibidang kue dan roti di Kabupaten Cirebon. Dimasa yang akan datang pasar roti akan mengalami peningkatan sehingga akan banyak bermunculan usaha dibidang roti dan kue, menjadikan persaingan semakin ketat. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan terus meningkatkan kualitas produk agar sesuai dengan keinginan konsumen. Penelitian ini membahas penerapan metode Quality Function Deployment, yang bertujuan untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang diinginkan oleh konsumen. Penerapan metode QFD dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk menggunakan matriks House of Quality (HoQ).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey menggunakan wawancara terstruktur maupun situasional serta kuesioner terhadap 50 responden. Metode yang digunakan yaitu Metode Quality Function Deployment (QFD).

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 6 faktor dari produk roti yang dianggap sangat penting oleh konsumen, yaitu : tekstur, warna tingkat kematangan, Bentuk dan ukuran, daya tahan kualitas roti, informasi komposisi gizi dan waktu kedaluarsa serta reputasi perusahaan. Berdasarkan hasil perhitungan kepentingan teknik, yang yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan dan peningkatan oleh perusahaan yaitu: pemilihan bahan baku, pembersihan peralatan, perawatan mesin dan pemilihan selai.

Kata kunci: *Quality Functional Deployment, House of Quality*, Kualitas Produk, Industri Rumahan, Roti dan Kue.

ABSTRACT

Raja Asih Home Industry is one of the SMEs engaged in cakes and bakery in Cirebon regency. In the future, the bakery market will increase, so there will be a lot of business in the field of cakes and bakery, making the competition increasingly tight. One way to win the competition is by continuously improving the quality of the product to suit the consumer's wishes. This study discusses the application of Quality Function Deployment method, which aims to ensure that the products produced can meet the level of quality desired by consumers. Application of QFD method in improving product quality using House of Quality matrix (HoQ).

The data in this study was collected by survey method using structured and situational interviews as well as questionnaires on 50 respondents. The method used is Quality Function Deployment Method (QFD).

The result of this research is that there are 6 factors from bakery product that is considered very important by consumers, they are: texture, color of maturity, shape and size, bread quality, nutritional composition information and expiration time and company reputation. Based on the calculation of technical interest, which need to be prioritized in the improvement by the company are: selection of raw materials, cleaning equipment, machine maintenance and selection of jam.

Keywords: Quality Functional Deployment, House of Quality, Product Quality, Home Industry, Cakes and Bakery.

Motto Dan Persembahan

Doa mengubah segalanya,

Doa itu menguatkan,

Doa juga yang mendekatkan,

Dan hanya Doa yang menentramkan,

Tanpa Allah aku bukanlah apa-apa

Jalani sejauh mana kita berjalan. Nikmati senyaman mana kita bertahan. Syukuri seikhlas mana kita menerima.

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- **Ayah dan Ibu tercinta**
- **Ketiga adik perempuanku tersayang**
- **Teman-teman baikku**
- **Penghuni Hatiku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam upaya Peningkatan Kualitas Produk Industri Rumahan Roti Raja Asih” sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Rasja dan Ibu Dani Asih yang selalu sabar dan tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, cinta dan kasih sayang kepada penulis.
2. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan perhatian dalam

memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.

5. Ibu Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membagikan ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi penulis, serta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Diponegoro.
7. Ketiga adik perempuan penulis, Zarina Nur Hidayah, Kharisma Mutiara Hikmah, Alena Yasmin Raudhotul Jannah serta Melawati Selaku sepupu penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
8. Bapak Kyai Ali Amrin, Lc. dan Ustad Rusmana yang telah mengajarkan membaca Al-quran dan ilmu agama islam
9. Mas Feri, Mas Eko, Bang Imron dan Ustad djoko yang selalu memberikan tausiah serta nasehat selama semarang.
10. Teman-teman Catrazxside ,Jogloseto dan Islah Semarang yang selalu memberikan masukan hal-hal yang positif dan berbagi ilmu serta pengalaman.
11. Teman-teman Mas Boy juga Pejuang Subuh, Umar, Barra, Uje, Galuh, Mujib, Akbar, Reza, Aziz, Ilham, Padang, Ikhwan, pulja, Ipul, Januar,

dan Algi yang telah memberikan nasehat dan juga keceriaan kepada penulis.

12. Teman-teman Marshini Foundation, Akbar, Satrio, Tedi dan guruh yang memberikan keceriaan kepada penulis.
13. Keluarga BPMAI khususnya Fauzian, Ita, Zahra dan Prima yang mau berbagi banyak hal dengan penulis.
14. Para senior Mas Fian, Mas Rijal, Mas Matin, Mas Maul, Mas Irfan, Mba Faizah, Mba Anut, kak Royhana, Mba Rumi, Mba Juwita, dan Mba Nela yang mau mengingatkan penulis jika berbuat sesuatu yang tidak baik
15. Keluarga besar Mizan dan Kompartemen serta EBC. Terima kasih atas segala bantuan, keceriaan dan pengalaman organisasi bagi penulis.
16. Teman-teman Semarang 13, Azmi, Hammam, Adieb, Ayuf, Azim, Hasan, Fahri, Aulia, Abdul, Umar, Zidni, Farras, Rio, Mustafa, Maya, Yuyun, Fiqih, Shofura, dan Mujahidah. Terimakasih atas keceriaanya selama di Semarang.
17. Temen-temen KKN Blingoh Hura-Hura, Adryan, Farid, Taufik, Thaath, Kusuma, Icha, Miranti, Indah, Naomi dan Ratna. Terima kasih atas canda tawa selama KKN
18. Temen-temen Minton Syar'i, Mas dika, Mas Tyo, Fachri, Anwar, Dimas, Shobir, Sofyan, Wildan, Kiki, Imas, Kiki Amalia, dan Agung. Terimakasih atas keceriaanya.
19. Teman-teman Operasional Family, Aghib, Aksioma, Andreana, Anitya, Imam, Dani, Sari, Fadli, Ardy, Haifah, Hayu, Ismu, Jombang, Avi,

Kharisma, Renata, Raka, Rasyadan, Rico, Rifki, Shobir dan Yanuar.

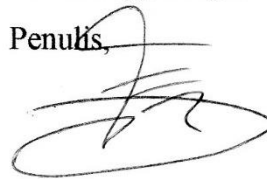
Terima kasih atas segala bantuan dan dukungan serta keceriaan selama mengikuti perkuliahan di jurusan operasional.

20. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dan menyempurnakan skripsi ini dan akan memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti dimasa yang akan datang.

Semarang,, 8 Agustus 2017

Penulis,



Firman Raharja

12010113140204

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
Abstrak	v
ABSTRACK	vi
Motto Dan Persembahan.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian UMKM.....	11
2.1.3 Fokus Pada Konsumen	15
2.1.4 Konsep Quality Function Deployment (QFD).....	16
2.2 kerangka Pemikiran.....	21
2.3 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.3 Metode dan Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Wawancara.....	27
3.3.2 Kuesioner	27
3.3.3 Studi Pustaka.....	28

3.4 Tahapan Pengumpulan Data.....	28
3.5 Metode Pengambilan Sampel	29
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis	30
3.6.1 Tabulasi Deskriptif	30
3.6.2 Metode Quality Function Deployment	30
3.7 Variabel Penelitian	38
BAB IV Hasil dan Analisis	40
4.1 Gambaran Umum Responden.....	40
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal.....	42
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	44
4.2 Metode Quality Function Deployment	45
4.2.1 Identifikasi Persyaratan Konsumen	46
4.2.2 Penyusunan Persyaratan Teknik (How).....	63
4.2.3 Pengembangan matriks hubungan antara persyaratan konsumen (what) dengan persyaratan teknik	65
4.2.4 Mengembangkan Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik (how)	67
4.2.5 Penilaian Kompetitif konsumen	71
4.2.6 Mengembangkan prioritas persyaratan konsumen (matriks perencanaan)	73
4.2.7 Pengembangan Prioritas Persyaratan Teknik.....	95
BAB V Penutup	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Keterbatasan Penelitian	108
5.3 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
Daftar Lampiran	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pasar Roti di Indonesia (miliar)	1
Tabel 1. 2 Penjualan Industri Roti di Indonesia (Triliun)	2
Tabel 1. 3 Perkembangan Industry Roti dan Kue di Cirebon	3
Tabel 1. 4 Penjualan Roti Raja Asih dari Bulan Desember 2016 – April 2017.....	3
Tabel 1. 5 Jenis Usaha Yang Menjadi Pesaing Roti Raja Asih Tahun 2016	4
Tabel 2. 1 Kriteria UMKM (jutaan).....	12
Tabel 3. 1 Variabel kepentingan konsumen dan persyaratannya	39
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal	43
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan	45
Tabel 4. 6 Tingkat Kinerja Atribut Tekstur Roti Raja Asih.....	47
Tabel 4. 7 Tingkat Kinerja Atribut Kegurihan Roti Raja Asih	48
Tabel 4. 8 Tingkat Kinerja Aroma Roti Raja Asih	49
Tabel 4. 9 Tingkat Kinerja Atribut Warna Tingkat Kematangan Roti Raja Asih.	50
Tabel 4. 10 Tingkat Kinerja Atribut Bentuk dan Ukuran Roti Raja Asih.....	51
Tabel 4. 11 Tingkat Kinerja Atribut Daya Tahan Kualitas Roti Raja Asih	51
Tabel 4. 12 Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Selai Roti Raja Asih.....	52
Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja Atribut Kuantitas Kelai Roti Raja Asih	53
Tabel 4. 14 Tingkat Kinerja Atribut Varian Rasa Roti Raja Asih Roti Raja Asih	54
Tabel 4. 15 Tingkat Kinerja Atribut Desain Kemasan Roti Raja Asih	55
Tabel 4. 16 Tingkat Kinerja Atribut Informasi Komposisi, Gizi dan Waktu Kedaluarsa Roti Raja Asih	56
Tabel 4. 17 Tingkat Kinerja Atribut Harga Yang Ditawarkan Roti Raja Asih.....	57
Tabel 4. 18 Tingkat Kinerja Atribut Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Roti Raja Asih	58
Tabel 4. 19 Tingkat Kinerja Atribut Reputasi Perusahaan Roti Raja Asih.....	59
Tabel 4. 20 Tingkat Kinerja Atribut Merek Dikenal Masyarakat Roti Raja Asih	60

Tabel 4. 21 Tingkat Kinerja Atribut Kemudahan Menemukan Produk Roti Raja Asih	61
Tabel 4. 22 Tingkat Kinerja Atribut Kemudahan Menuju Home Industry Roti Raja Asih	62
Tabel 4. 23 Persyaratan Pelanggan dan Tingkat Kinerja Roti Raja Asih	63
Tabel 4. 24.....	64
Tabel 4. 25 Penilaian Kompetitif Persyaratan Konsumen	72
Tabel 4. 26 Tingkat Kepentingan Atribut Tekstur	74
Tabel 4. 27 Tingkat kepentingan Atribut Kegurihan	75
Tabel 4. 28 Tingkat Kepentingan Atribut Aroma	75
Tabel 4. 29 Tingkat Kepentingan Atribut Warna Tingkat Kematangan	76
Tabel 4. 30 Tingkat Kepentingan Atribut Bentuk dan Ukuran	76
Tabel 4. 31 Tingkat Kepentingan Atribut Daya Tahan Kualitas Roti.....	77
Tabel 4. 32 Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Selai	77
Tabel 4. 33 Tingkat Kepentingan Atribut Kuantitas Selai.....	78
Tabel 4. 34 Tingkat Kepentingan Atribut Varian Rasa.....	78
Tabel 4. 35 Tingkat Kepentingan Atribut Desain Kemasan	79
Tabel 4. 36 Tingkat Kepentingan Atribut Informasi Komposisi, Gizi dan Waktu Kadaluarsa.....	80
Tabel 4. 37 Tingkat Kepentingan Atribut Harga Yang Ditawarkan	80
Tabel 4. 38 Tingkat Kepentingan Atribut Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Roti	81
Tabel 4. 39 Tingkat Kepentingan Atribut Reputasi Perusahaan	81
Tabel 4. 40 Tingkat Kepentingan Atribut Merek Yang Dikenal Masyarakat.....	82
Tabel 4. 41 Tingkat Kepentingan Atribut Kemudahan Menemukan Produk	82
Tabel 4. 42 Tingkat Kepentingan Atribut Kemudahan Akses Menuju Home Industry	83
Tabel 4. 43 Tingkat Kepentingan Persyaratan Konsumen.....	84
Tabel 4. 44 Nilai Sasaran Konsumen	85
Tabel 4. 45 Factor Skala Kenaikan Persyaratan Konsumen	87
Tabel 4. 46 Poin Penjualan Persyaratan Konsumen.....	89

Tabel 4. 47 Bobot Absolut Persyaratan Konsumen dan Urutan Prioritas.....	90
Tabel 4. 48 Derajat Kesulitan Persyaratan Teknik.....	96
Tabel 4. 49 Nilai Kompetitif dan Nilai Persyaratan Teknik	98
Tabel 4. 50 Bobot Absolut Persyaratan Teknik	99
Tabel 4. 51 Bobot Relative Persyaratan Teknik.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Matriks House of Quality	19
Gambar 3. 1 Matriks Hubungan Persyaratan Teknik Dengan Persyaratan Pelanggan	33
Gambar 3. 2 Matriks hubungan antar prasyarat teknik	34
Gambar 4. 1 Hubungan Antara Persyaratan Teknik Dengan Persyaratan konsumen Roti Raja Asih	67
Gambar 4. 2 Hubungan Antar Persyaratan Teknik Roti Raja Asih	69
Gambar 4. 3 Matriks House of	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Roti merupakan salah satu bentuk makanan tertua di dunia. Sejarah roti berawal dari Mesir dan Mesopotania. Kebutuhan masyarakat terhadap roti dan kue juga cukup tinggi. Roti biasanya sering dijadikan sebagai sarapan ataupun menjadi teman cemilan saat bersantai. Seiring berjalannya waktu roti menjadi kebutuhan yang cukup penting untuk mengganti makan karena aktivitas yang semakin tinggi. Minat masyarakat terhadap roti semakin meningkat.

Tabel 1. 1
Pasar Roti di Indonesia (miliar)

2010	2014	2020
Rp. 6,802	Rp. 11,607	20,562

Sumber: CIMB Principal Asset Management

Menurut CIMB Principial Asset Management pertumbuhan roti di Indonesia diperkirakan dapat meningkat 20% pada tahun 2014-2020. Data tersebut menunjukkan bahwa pasar roti akan terus mengalami peningkatan. Meningkatnya konsumsi masyarakat terhadap roti dikarenakan faktor perubahan gaya hidup dan pertumbuhan pesat gerai ritel. Selain itu dengan tingginya aktivitas masyarakat akan meningkatkan kesibukan sehingga permintaan terhadap makanan yang membutuhkan penyajian yang mudah dan cepat akan naik, seperti roti.

Tabel 1. 2
Penjualan Industri Roti di Indonesia (Triliun)

Industry	Tahun					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Home/Small	Rp. 7,6	Rp. 7,9	Rp. 8,5	Rp. 8,9	Rp. 9,5	Rp 10,1
Mass Production	Rp. 0,7	Rp. 0,9	Rp. 1,3	Rp. 1,5	Rp. 1,8	Rp. 2,2
Boutique Bakery	Rp. 0,6	Rp. 0,7	Rp. 0,9	Rp. 1,0	Rp. 1,1	Rp. 1,3

Sumber: CIMB Principal Asset Management

Dilihat dari tabel 1.2 penjualan roti di Indonesia terus meningkat dari tahun 2010 hingga 2015. Penjualan terbesar roti dilakukan oleh industri rumahan/kecil. Industri roti rumahan ini jumlahnya sangat banyak dan tersebar hampir di seluruh Indonesia. Salah satu industri roti rumahan adalah Roti Raja Asih yang berada di daerah kabupaten Cirebon. Industri tersebut yang akan dijadikan sebagai objek penelitian oleh peneliti.

Industri rumahan Roti Raja Asih merupakan usaha yang menyediakan produk roti dan kue. Berdiri sejak tahun 1997 dan penjualan per tahunnya mencapai Rp 624 juta. Selama ke berjalanan usahanya, industri rumahan roti Raja Asih bersaing tidak hanya dengan industri roti dan kue rumahan lainnya, tetapi juga dengan perusahaan industri roti yang besar. Seiring berjalannya waktu juga banyaknya usaha roti yang bermunculan dengan produk roti dan kue yang berinovasi.

Tabel 1. 3
Perkembangan Industry Roti dan Kue di Cirebon

Tahun	Jumlah	Persentase (%)
2014	417	
2015	571	36,9
2016	770	34,8

Sumber: dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten cirebon

Konsumsi roti di Indonesia masih tergolong rendah dibanding dengan negara-negara lain. Potensi pertumbuhan industri roti di Indonesia masih sangat besar sehingga akan banyak bermunculan usaha roti dan kue. Tabel 1.3 membuktikan bahwa perkembangan industri roti dan kue di Cirebon jumlahnya semakin meningkat. Banyaknya industri roti dan kue yang bermunculan dengan produk yang lebih inovatif membuat persaingan dalam pasar roti semakin ketat. Industri rumahan roti Raja Asih perlu berkomunikasi dengan para konsumen agar dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen sehingga roti Raja Asih mampu bersaing dalam pasar roti.

Tabel 1. 4
Penjualan Roti Raja Asih dari Bulan Desember 2016 – April 2017

Bulan	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
Desember	79.974.700	
Januari	75.478.400	-5,8
Februari	70.790.000	-6,3
Maret	72.582.400	2,5
April	70.167.100	-3,4

Sumber : Industry Rumah roti Raja Asih

Berdasarkan pada tabel 1.4 dapat dilihat bahwa penjualan roti Raja Asih mengalami penurunan pada bulan Januari 2017 5,8% dari bulan Desember 2016. Kemudian pada bulan februari 2017 mengalami penurunan penjualan sebesar 6,3% dari penjualan bulan Januari 2017. Pada bulan Maret 2017 mengalami sedikit

kenaikan 2,5% dari bulan Februari dan kemudian kembali turun 3,4% di bulan April dari bulan Maret.

Persaingan industri roti di Ciledug yang semakin ketat membuat industri rumahan Roti Raja asih perlu meningkatkan produknya. Banyaknya usaha roti dan kue yang bermunculan dengan produk yang lebih inovatif menjadikan Roti Raja Asih dituntut untuk berupaya mempertahankan konsumennya agar bisnisnya masih terus bisa berjalan.. Jenis usaha yang menjadi pesaing di daerah pemasaran Roti Raja Asih disajikan pada tabel 1.5.

Tabel 1. 5
Jenis Usaha Yang Menjadi Pesaing Roti Raja Asih Tahun 2016 di Kecamatan Ciledug

No	Nama usaha	Alamat
1	Super Roti	Damarguna, Ciledug-Cirebon
2	Boga Rasa	Damarguna, Ciledug-Cirebon
3	Rakes Roti	Damarguna, Ciledug-Cirebon
4	Family Roti	Jatiseeng, Ciledug-Cirebon
5	Selaras	Jatiseeng, Ciledug-Cirebon
6	Ines roti	Jatiseeng, Ciledug-Cirebon
7	Fita Roti	Ciledug, Cirebon
8	Lestari	Jatiseeng, Ciledug-Cirebon

Sumber: Data primer 2016

Para pengelola industri roti bersaing dalam berbagai aspek seperti biaya dan kualitas produk untuk mendapatkan perhatian dari konsumen. Tingginya persaingan dalam pasar mendorong Roti Raja Asih untuk menghasilkan produk yang diinginkan oleh konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus terus-menerus meningkatkan kualitas produknya. Cara untuk memenangkan persaingan salah satunya adalah dengan memiliki produk yang berkualitas yang dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Kualitas merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan perhatian konsumen. Suatu produk yang berkualitas tidak hanya memberikan kepuasan terhadap konsumen, tetapi juga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Perhatian terhadap kualitas harus dilakukan oleh perusahaan agar bisa tetap bertahan dan bersaing di pasar. Menurut Nasution (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 kualitas merupakan salah satu unsur dari bauran 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 di dalam menjalankan fungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Semakin tinggi kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen maka semakin berkualitas produk tersebut. Menurut Deming dan Zaiton (1993) menyatakan bahwa kualitas adalah semua yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan menghasilkan produk yang berkualitas, perusahaan akan lebih mudah untuk memasarkan produknya dan juga kepuasan pelanggan akan terpenuhi.

Tjiptono 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. Sedangkan Philip Kotler dan Kevin

Lane Keller (2007, h.177) menjelaskan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Untuk meningkatkan produktivitas harus mengerti terhadap *listening to the voice of consumer* (Gaspersz, 1998). Perusahaan perlu mengetahui apa saja yang diinginkan oleh konsumen agar produknya dapat memberikan kepuasan untuk konsumennya. Salah satu cara untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Quality Function Deployment (QFD) merupakan alat untuk mendengarkan harapan dan keinginan konsumen. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Sulistyawati (2005) menemukan bahwa penelitian menggunakan metode QFD dapat mengungkapkan kesenjangan kualitas produk dan kualitas layanan dengan pernyataan atau kebenaran yang diberikan konsumen sehingga perlu dilakukan tindakan teknis perbaikan ataupun peningkatan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Berdasarkan masalah yang diuraikan diatas, maka penulis mengajukan skripsi dengan judul **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas produk industri rumahan Roti Raja Asih”**.

1.2 Perumusan Masalah

Industri rumahan merupakan pelaku bisnis yang melakukan berbagai kegiatan usaha yang termasuk dalam usaha kecil. Industri rumahan memiliki peranan penting untuk meningkatkan perekonomian. Namun, banyak industri

rumahan yang tidak mampu bertahan dalam persaingan. Konsumen merupakan faktor penting agar perusahaan mampu bertahan dalam kinerjanya. Konsumentenlah yang memiliki keputusan untuk membeli atau tidaknya suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Roti merupakan makanan yang disukai oleh masyarakat. Saat ini roti menjadi kebutuhan yang cukup penting untuk mengganti makan karena aktivitas orang yang semakin tinggi

Roti Raja Asih merupakan salah satu industri roti rumahan yang berada di daerah Cirebon. Dalam perjalanan kinerjanya, Roti Raja Asih bersaing dengan industri-industri roti yang besar dan industri rumahan lainnya yang sejenis. Saat ini banyak bermunculan pesaing baru yang produknya lebih inovatif sehingga persaingan semakin ketat. Roti Raja Asih harus melakukan peningkatan kinerja dan kualitasnya agar memenuhi kepuasan konsumen. Untuk memenuhi kepuasan konsumen, perlu dilakukan upaya untuk mendengarkan keinginan konsumen agar memenangkan persaingan di pasar. Suatu produk yang berkualitas dapat dilihat dari bagaimana produk tersebut memberikan nilai bagi konsumen setelah produk itu dikonsumsi.

Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu alat perencanaan yang digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan tersebut dalam bentuk produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen. Tujuannya agar produk yang dihasilkan bisa memenuhi tingkat kualitas yang diinginkan oleh konsumen. Roti Raja Asih akan semakin unggul dalam persaingan dengan menyesuaikan produknya seperti yang diinginkan oleh konsumen. Penerapan

metode QFD dalam upaya meningkatkan produknya diawali dengan membuat matriks *House Of Quality* (HOQ).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah

1. Bagaimana persyaratan kualitas produk yang diinginkan konsumen ?
2. Bagaimana persyaratan teknis (sumber daya) yang dimiliki oleh UMKM roti Raja Asih ?
3. Bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas produk Roti Raja Asih?
4. Bagaimana upaya roti Raja Asih agar konsumen loyal terhadap produknya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi persyaratan kualitas produk yang diinginkan oleh konsumen.
2. Mengidentifikasi persyaratan teknis (sumber daya) yang dimiliki oleh Roti Raja Asih.
3. Mengkaji penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas produk Roti Raja Asih.
4. Mengetahui apa saja upaya yang harus dilakukan Roti Raja Asih agar konsumen loyal terhadap produknya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi UMKM Roti Raja Asih dalam peningkatan kualitas produk dan layanan agar dapat memenuhi harapan konsumen.
2. Sebagai bahan masukan bagi UMKM Roti Raja Asih sehingga bisa memperbaiki dan meningkatkan kinerja usaha serta mempertahankan posisi perusahaannya dimata konsumen
3. Sebagai bahan masukan bagi UMKM lainnya supaya dapat dipahami dan dipelajari.
4. Sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas, perilaku konsumen, kepuasan konsumen , dan kinerja perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori dan penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai variable penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai.

BAB 4 : HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini dijelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan dan keterbatasan, serta saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti untuk Industri rumahan roti Raja Asih.