

ABSTRAK

**ANALISIS INOVASI *STRUCTURE*,
PRODUCT PERFORMANCE DAN
CHANNEL MENGGUNAKAN *TOOL*
QFD DI PERUSAHAAN ARROMANIS
BAKERY**

Oleh:
Maisa Azizah Asmara

Pada bulan Februari 2011, Perusahaan Arromanis Bakery resmi didirikan oleh Armita Dianti Sunaryo. Perusahaan Arromanis Bakery bergerak di bidang kuliner. Di era globalisasi ini, setiap perusahaan akan menghadapi tingkat persaingan yang ketat atas produk atau jasanya. Oleh karena itu, Perusahaan Arromanis Bakery harus berinovasi untuk mempertahankan eksistensi dan memperluas pasar. Inovasi perlu dilakukan oleh semua perusahaan, namun terkadang perusahaan hanya mementingkan inovasi produk atau pelayanannya saja. Mengacu pada buku *Ten Types of Innovation: The Discipline of Building Breakthrough*, **Doblin (Larry Keeley and team)** yang diterbitkan pada tahun 2011, menjabarkan ada 10 tipe inovasi

yang dapat digunakan atau dilakukan oleh perusahaan dalam pengembangan bisnis.

Berdasarkan observasi dan data-data sekunder dari perusahaan, inovasi yang dilakukan oleh Perusahaan Arromanis Bakery ada 3 kategori, yaitu inovasi *structure*, *product performance* dan *channel*. Penelitian ini menggunakan *tool* yang dapat membantu perusahaan untuk mengetahui atribut mana yang harus menjadi prioritas dalam inovasi berdasarkan dari keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kuisisioner disebarakan kepada 60 konsumen eksternal dan 10 responden internal. Berdasar hasil perancangan HOQ (*House Of Quality*) pada inovasi yang dilakukan oleh Arromanis Bakery, maka dapat disimpulkan bahwa : Inovasi yang dilakukan oleh Arromanis Bakery secara keseluruhan adalah baik. Apabila dibandingkan dengan para pesaing, kualitas layanan yang diberikan Arromanis Bakery lebih unggul. Karakteristik ‘kesesuaian produk dengan informasi pada media *online*’, pesaing memiliki nilai yang lebih unggul. Karakteristik lainnya berada ditingkat yang sama dengan pesaing ada ditingkat cukup baik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan, Arromanis *Bakery* harus memperbaiki keinginan dan kebutuhan yang menjadi prioritas konsumen. Urutan prioritas persyaratan konsumen yang harus dipenuhi oleh Arromanis *Bakery* ada pada karakteristik penampilan produk, waktu tunggu pelayanan dan informasi lengkap di media sosial. Untuk mewujudkan kebutuhan dan keinginan konsumen, pihak Arromanis *Bakery* harus memperbaiki prioritas pendeskripsian teknisnya. *Design requirement* yang harus diperbaiki oleh Perusahaan Arromanis *Bakery*: pelatihan karyawan, bentuk konten iklan dan komitmen suplier akan bahan baku.

Kata kunci : Inovasi, 10 Tipe Inovasi, Quality Function Deployment

ABSTRACT

THE ANALYSIST OF STRUCTURE INNOVATION, PRODUCT PERFORMANCE AND CHANNEL USING THE QFD TOOL IN ARROMANIS BAKERY

*In February 2011, the Company was formally established by Arromanis Bakery Armita Dianti Sunaryo. Arromanis Bakery engaged in the culinary field. In this era of globalization, every company will face tight competition on their products or services. Therefore, Arromanis Bakery must innovate to maintain the existence and expand the market. Innovation needs to be done by all companies but sometimes companies are only concerned with innovative products or services only. Referring to the book *Ten Types of Innovation: The Discipline of Building Breakthrough*, Döblin (Larry Keeley and team) published in 2011, describes there are 10 types of innovation that can be used or made by the company in business development.*

Based on observations and secondary data from the company, the

innovation made by the Company include in 3 categories, namely innovation structure, product performance and channel. This study uses a tool that can help companies to determine which attributes should be a priority in innovation based on the wants and needs of consumers.

Questionnaires distributed to 60 external respondents and 10 internal respondents. Based on the design of HOQ (House Of Quality) on innovations made by Arromanis Bakery, it can be concluded that: Innovation committed by Arromanis Bakery overall was good. When compared with competitors, the quality of services provided by Arromanis Bakery is superior. Characteristics 'conformity of products with information on online media', a competitor has a superior value. Other characteristics are the same level with competitors there quite good level.

In the framework of improving quality corporate Services, Arromanis Bakery must consider what consumer wants and needs. The order of priority requirements must be fulfilled by Arromanis Bakery which is the appearance of products, services and timeout, complete information on social

media. For a review needs and desires consumer realize, parties Arromanis Bakery must improve priority technical description. The design requirements should fixed by the company: employees training, Shape ad content and commitment of suppliers for material.

Keyword : Innovations, Ten Types of Innovation, Quality Function Deployment