

## ABSTRAK

Pada setiap perusahaan mempunyai alur distribusi dari pengiriman barang hingga sampai pada konsumen atau dapat dikatakan *supply chain management (SCM)*. Industri bakery pun memiliki alur distribusi dalam perusahaan, pada perkembangannya perusahaan *bakery* sudah mulai menggunakan teknologi. Penelitian ini hadir untuk memudahkan konsumen dalam mengetahui informasi produk dengan adanya website informasi rantai pasok pada *bakery* Kartika Sari.

Tujuan dalam penelitian ini untuk dapat mengetahui karakteristik informasi rantai pasok yang memudahkan dalam mengetahui yang diinginkan konsumen *bakery* Kartika Sari pada pemberian informasi produk dengan cepat dan tepat. Pada penggunaan pendekatan *QFD* membantu dalam menentukan kebutuhan dari konsumen. Sedangkan variabel *SCOR (supply chain operation reference)* yang memiliki lima proses inti yaitu *plan, source, make, deliver* dan *return* untuk menentukan apa saja yang menjadi *customer requirement*, dan setelah diketahui semua keinginan konsumen akan dimasukkan pada *HOQ (house of quality)*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif atau *mixed method* dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik sample yang digunakan pada penelitian ini *non-probability* dengan metode *perposive sampling*, untuk pengambilan data kuesioner diberikan kepada 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, maka telah ditemukan sebanyak 13 kebutuhan berdasarkan *customer requirements*, terdapat 8 *technical requirement* yang didapatkan dari ahli dan memiliki 18 hubungan antara *customer requirement* dan *technical requirement*. Dari hasil *customer requirement* yang memiliki bobot paling besar adalah “pada website informasi rantai pasok *bakery* Kartika Sari yang akan dibuat, sebaiknya terdapat menu/fitur untuk dapat menampung kritik maupun saran mengenai ketidakpuasan konsumen terhadap produk *bakery*

Kartika Sari” dengan bobot sebesar 13 pada variabel *return*, dan untuk bobot *technical requirement* yang memiliki bobot terbesar adalah “membuat menu atau fitur video” yaitu sebesar 126.

Pada hasil penelitian ini pada perusahaan dapat membuat web informasi rantai pasok yang didapat dari karakteristik yang telah diketahui dan melihat dari hasil *customer requirement* yang memiliki bobot yang besar.

**Kata Kunci:** *Informasi Rantai Pasok, SCM (supply chain management), SCOR, QFD (quality function deployment), Customer Requirement*