

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam industri pengolahan pangan semakin meningkat seiring dengan bergantinya tahun. Banyak varian produk yang telah ditawarkan di pasaran sehingga produk harus dirancang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan semua kalangan agar produk dapat diterima di pasaran. Kabupaten Jember adalah salah satu daerah di Jawa Timur yang memiliki potensi untuk pengembangan industri pangan, salah satunya ialah olahan yang berbasis singkong. Hal ini didukung dengan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember bahwa luas panen singkong (ubi kayu) sebesar 1.270 ha, produksi sebesar 36.288 ton, dan produktivitasnya sebesar 285,73 kwintal/ha (BPS, 2019). Jenis industri pengolahan pangan berbasis singkong yang ada di Kabupaten Jember diantaranya adalah industri tape, keripik singkong, prol tape, dan suwar-suwir (Hapsari, 2020).

Singkong merupakan sumber energi yang kaya karbohidrat dan juga glukosa namun sangat rendah kandungan protein. Singkong termasuk dalam kelas *dicotyledoane* baik terdapat dalam daun ataupun umbinya yang mengandung *glikocyanogenik* dan dapat menghasilkan asam sianida (HCN) bersifat racun. Umumnya daging singkong berwarna putih atau kekuningan. Singkong dengan rasa manis menghasilkan paling sedikit 20 mg HCN per kilogram singkong segar, serta 50 kali lebih banyak pada singkong yang rasanya pahit. Pada singkong pahit, diperlukan proses pemasakan untuk menurunkan kadar racunnya (Septiriyani, 2017). Pengembangan industri olahan pangan berbasis singkong di Kabupaten Jember memiliki prospek yang baik, salah satunya ialah pengolahan tape.

Tape tergolong dalam makanan tradisional hasil fermentasi yang diperoleh dengan cara melakukan pengukusan bahan mentah, diinokulasikan menggunakan inokulum, dan disimpan atau diperam dengan jangka waktu tertentu di suhu ruang (Islami, 2019). Zat pati yang terdapat dalam singkong diubah menjadi bentuk sederhana yaitu gula, dengan menggunakan bantuan mikroorganisme yang disebut ragi atau khamir.

Pada umumnya, bahan pangan yang mengandung karbohidrat dapat diolah menjadi tape. Hingga saat ini yang sering diolah menjadi tape ialah ketan dan singkong yang memiliki daging putih atau kuning. Tape dari singkong berdaging kuning akan lebih enak daripada yang berdaging putih karena lebih halus tanpa ada serat-serat yang kasar (Yusuf et al., 2017).

Tape merupakan salah satu makanan tradisional yang banyak dicari oleh wisatawan ketika berkunjung di Jember. Kemasan tape bervariasi dapat berupa karton, anyaman bambu, atau kantong plastik sesuai industri yang mengolahnya. *Home industry* yang memproduksi tape di Kabupaten Jember salah satunya ialah Rayhan Madu. Peminat dari tape Rayhan Madu masih rendah karena letak penjualan kurang strategis yang berada di pedesaan. Banyak pula kompetitor yang memproduksi tape dengan kualitas baik, sehingga perlu dilakukan perbaikan mutu pada tape Rayhan Madu agar lebih dikenal masyarakat. Untuk meningkatkan atribut mutu pada produk tersebut yaitu menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dapat menerjemahkan harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memberikan informasi pada *Home Industry* Tape Rayhan Madu.

Quality Function Deployment (QFD) adalah alat yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan atau keinginan konsumen ke dalam bentuk karakteristik teknis sehingga dihasilkan produk yang diinginkan konsumen. QFD berfokus utama dengan melibatkan kebutuhan dan keinginan konsumen pada proses pengembangan produk dan menjadi titik awal proses QFD. Penggunaan QFD akan membantu manajemen dalam memperoleh apa saja yang menjadi keunggulan melalui proses penciptaan dan atribut kualitas produk segala sesuatu yang akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penerapan QFD mampu menjamin bahwa informasi tentang kebutuhan dan keinginan konsumen yang diperoleh pada tahap awal proses perencanaan akan mampu menjawab apa yang menjadi permintaan pelanggan (Samosir, 2019). Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan survey kuisioner dari pelanggan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui respon pelanggan dan hasil usulan perbaikan kualitas produk Tape Rayhan Madu agar dapat lebih bersaing di khalayak masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana atribut mutu Tape Rayhan Madu berdasarkan harapan pelanggan ?
2. Atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki pada Tape Rayhan Madu ?
3. Bagaimana Respon teknis yang harus diperbaiki sesuai harapan pelanggan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kriteria atribut mutu Tape Rayhan Madu sesuai dengan harapan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki pada Tape Rayhan Madu.
3. Untuk memperbaiki respon teknis pembuatan tape sesuai dengan harapan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi mengenai atribut mutu dari Tape Rayhan Madu yang perlu diperbaiki melalui *Quality Function Deployment*.
2. Memberikan informasi mengenai respon teknis yang dijadikan prioritas untuk dikembangkan sehingga dapat menghasilkan produk Tape Rayhan Madu sesuai harapan pelanggan.
3. Bahan informasi yang dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut untuk referensi bagi peneliti yang akan mengambil topik permasalahan yang sama.