

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan ekonomi membuat masyarakat menjadi harus lebih kreatif dan inovatif dalam membuat suatu usaha. Berdasarkan hasil sensus ekonomi BPS tahun 2016, jumlah UMKM di Kota Bekasi cukup banyak yaitu kurang lebih 203,000 unit UMKM, sebanyak 12,186 merupakan jenis usaha perdagangan pengolahan makanan dan minuman. Jumlah UMKM yang sudah terdaftar sebagai binaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Bekasi sebanyak 2,186 UMKM dari 12,988 UMKM. (Insani F., 2021). Jumlah UMKM terus meningkat pada tahun 2022 Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DISKOPUKM) Kota Bekasi mencatat Sebanyak 1337 jumlah koperasi yang ada di Kota Bekasi, 2154 jumlah PKL yang terdata, dan UMKM sebanyak 6.388 yg hampir di dominasi oleh makanan dan minuman (Bekasikota.go.id, 2022).

Bisnis yang berkembang pesat saat ini adalah pada bisnis dibidang makanan, sehingga melahirkan persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. UMKM *Diva Food and Bakery* adalah salah satu UMKM yang berdiri pada tahun 2004 bergerak dibidang pengolahan makanan beku yang berlokasi di Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi. Produk andalan dari UMKM ini adalah roti goreng isi beku. Roti goreng isi beku adalah salah bentuk diversifikasi dari roti, umumnya roti hanya mempunyai umur simpan paling lama hanya bertahan selama 7 hari. Produk roti goreng isi beku ini mempunyai kelebihan yaitu memiliki umur simpan relatif lebih lama dari pada roti biasanya yaitu bisa mencapai 7 bulan.

Roti goreng isi beku ini adalah salah satu produk andalan bagi orang yang menyukai roti tetapi khawatir umurnya terlalu cepat. Roti goreng isi beku ini dalam proses pembuatannya hampir sama dengan proses pembuatan roti pada umumnya, tetapi pada proses akhirnya memiliki kemiripan dengan roti asal China yaitu bakpao dengan proses akhirnya adalah pengukusan bukan dipanggang. UMKM *Diva Food and Bakery* harus melakukan suatu cara agar perusahaannya mampu bersaing dengan pesaing-pesaing baru yang bermunculan dengan produk yang lebih inovatif.

Kegiatan peningkatan kualitas sangat diperlukan pada industri ini guna produknya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan memperhatikan dan mempertimbangkan keadaan perusahaan. Upaya peningkatan kualitas merupakan suatu kegiatan atau strategi untuk meningkatkan kualitas dari produk yang diproduksi oleh perusahaan dengan menghasilkan produk dengan bentuk dan fungsi yang diinginkan oleh pelanggan.

Voice of customers (VOC) digunakan untuk mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan, perusahaan melakukan kegiatan mencatat hal apa saja yang diinginkan pelanggan. 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).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana atribut mutu produk roti goreng isi UMKM *Diva Food and Bakery* berdasarkan harapan pelanggan?
2. Atribut mutu apa saja yang harus diperbaiki berdasarkan harapan pelanggan?
3. Bagaimana respon teknis produk roti goreng isi UMKM *Diva Food and Bakery* dibandingkan dengan produk sejenis dipasaran lainnya?
4. Bagaimana respon teknis yang harus diperbaiki berdasarkan harapan pelanggan?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui atribut mutu pada roti goreng isi UMKM *Diva Food and Bakery* yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Untuk mengetahui atribut mutu apa saja yang perlu diperbaiki pada roti goreng goreng isi UMKM *Diva Food and Bakery* yang sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Untuk mengetahui respon teknis produk roti goreng isi UMKM *Diva Food and Bakery* dengan produk pasaran lainnya.
4. Untuk mengetahui respon teknis pembuatan roti goreng isi yang diperbaiki dengan harapan pelanggan

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi hasil kualitas pada produk roti goreng isi UMKM *Diva Food and Bakery* dengan analisa metode QFD
2. Mengetahui harapan pelanggan terhadap atribut mutu dari produk roti goreng isi yang diproduksi oleh UMKM *Diva Food and Bakery*.
3. Sebagai informasi bagi perusahaan tentang respon yang menjadi prioritas untuk dijadikan acuan mengembangkan produk roti goreng isi sesuai dengan harapan konsumen.