

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era arus globalisasi menuntut pelaku usaha industri maupun rumahan mampu bersaing dalam kondisi persaingan yang sangat ketat. Kondisi ini sangat perlu di perhatikan penuh oleh setiap pelaku bisnis mengingat kesadaran konsumen terhadap produk cukup tinggi dan kompleks. Pelaku bisnis perlu meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kebab memang makanan *fast food* banyak digemari oleh semua kalangan umur. Maka tidak diherankan lagi, jika bisnis makanan *fast food* ini berkembang cukup pesat yang membuat para produsen terus bersaing dan berinovasi untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Salah satu produsen yang membuat makanan *fast food* ini adalah Mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang berwirausaha dengan nama *Si Kebood* ( *Kebab Seafood Asap Tempurung* ).

*Fast food* merupakan makanan yang praktis, higienis serta cepat dalam penyajiannya dimana saja dan kapan saja (Sedarmayanti, 2007). Bisnis bidang makanan merupakan bisnis yang sangat menjanjikan mengingat semua orang butuh makan sebagai energi dalam melakukan aktivitasnya. Salah satu bisnis makanan modern yang praktis dan mengandung komponen gizi yang cukup lengkap adalah kebab. Kebab merupakan makanan khas Timur Tengah berupa daging yang dilengkapi dengan bawang bombay, sayur dan bumbu dan lainnya yang dibungkus dengan kulit tortilla.

Kebab *seafood* merupakan kebab dengan bahan dasar hasil perikanan yang mana tidak kalah manfaat dan kandungan gizinya dengan daging sapi atau kambing. Kebab *seafood* memiliki sumber protein yang dapat menambah gizi dari produk Kebab *seafood* ini. Dalam mengembangkan usaha bisnis Kebab *seafood*, produsen perlu memperhatikan aspek aspek yang menunjang untuk keberhasilan suatu usaha. Dengan demikian unit produksi *Si Kebood* perlu mengetahui aspek apa saja yang perlu diperhatikan pada produk Kebab *Seafood* yang diinginkan dan disukai oleh konsumen. *Seafood* yang digunakan dalam bahan baku pembuatan

kebab ini menggunakan ikan laut khususnya ikan tuna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas keinginan konsumen yaitu dengan cara *Quality Function Deployment* (QFD). penyebaran QFD umumnya digunakan sebagai manajemen mutu berorientasi pelanggan dan metodologi pengembangan produk di industri manufaktur. Hal ini juga digunakan untuk mengembangkan produk dan kualitas desain dalam industri jasa (Chan dan Wu, 2002; Akao dan Mazur 2003; Vinodh dan Chintha 2011). Saat ini hal yang lebih penting adalah bahwa pelanggan harus sangat penting untuk memberikan kepuasan dan loyalitas dalam manajemen makanan dan minuman. QFD adalah metode yang digunakan secara luas untuk meningkatkan desain produk/jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Alasan utama untuk menggunakan QFD adalah periode yang memberikan prioritas kepada kepuasan pelanggan, terutama pada proses pengambilan keputusan dan menyediakan menggunakan kinerja manajemen secara efisien. Hubungan antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan bisnis, ulasan signifikan kompetitif, prioritas dan kemampuan manajemen dapat dievaluasi di rumah kualitas yang dibuat dengan metode QFD.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa sajakah persyaratan mutu produk kebab *seafood* yang diinginkan dan disukai konsumen ?
1. Bagaimana tahapan metode *Quality function Deployment* dalam meningkatkan mutu produk kebab *seafood* ?
2. Bagaimana usaha perbaikan produk kebab *seafood* dengan menggunakan metode QFD ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kriteria atribut produk kebab *seafood* yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui tahapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan mutu produk kebab *seafood* .

3. Untuk mengetahui hasil penetapan prioritas proses produksi yang dapat menghasilkan kebab *seafood* sesuai harapan oleh konsumen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memberi informasi hasil kualitas mutu pada produk kebab *seafood* dengan analisa metode QFD.
2. Membantu produk kebab *seafood* untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam membeli produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.
3. Untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap atribut mutu dari produk kebab *seafood* yang dihasilkan dari *Si Kebood*.