

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kedelai merupakan komoditas yang bermanfaat dan memiliki kandungan gizi yang tinggi. Kedelai memiliki kandungan protein yang tinggi yaitu sebesar 35-38%. Kandungan lemak pada biji kedelai yaitu $\pm 20\%$. Berdasarkan jumlah kandungan lemak tersebut sekitar 85% merupakan asam lemak esensial (linoleat dan linolenat). Disamping memiliki kandungan protein yang tinggi, kedelai mengandung serat, vitamin dan mineral (Khamidah dan Istiqomah, 2012). Kedelai dapat diolah menjadi berbagai produk yang bergizi tinggi dengan harga yang terjangkau, seperti susu kedelai. Susu kedelai merupakan cairan berwarna putih kekuningan seperti susu sapi yang berasal dari kedelai dengan cara digiling, di ekstrak dengan air dan dicampur pemanis kemudian direbus sampai matang. Mutu protein dalam susu kedelai hampir sama dengan mutu protein susu sapi. Protein Efisiensi Rasio (PER) susu kedelai adalah 2,3, sedangkan PER susu sapi 2,5. PER 2,3 artinya, setiap gram protein yang dimakan akan menghasilkan pertambahan berat badan pada hewan percobaan (tikus putih) sebanyak 2,3 g pada kondisi percobaan baku (Mughtaridi, 2008). Susu kedelai merupakan salah satu alternatif bagi beberapa balita yang alergi terhadap laktosa sehingga di anjurkan mengkonsumsi produk lain yang memiliki gizi yang hampir sama dengan susu hewani.

Susu kedelai memiliki manfaat yang baik untuk tubuh manusia, pengolahannya mudah, memiliki target pasar yang luas dan modal yang diperlukan untuk membuat susu kedelai tidak terlalu besar. Hal ini membuat banyak pengusaha yang memproduksi produk susu kedelai menurut data statistik yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2015 produksi susu kedelai mencapai 4916 ton pertahun. Dengan semakin banyaknya kompetitor yang memproduksi produk yang sama sebuah perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas suatu produk adalah dengan cara mengetahui kepuasan pelanggan dengan produk tersebut. Menurut Rangkuti (2002), pengukuran kepuasan pelanggan

sangat bermanfaat bagi sebuah perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibanding dengan pesaing dan pengguna akhir serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Dengan mengetahui keluhan dan kepuasan pelanggan secara langsung maka hal seperti itulah yang akan menjadi umpan balik untuk perusahaan dari pelanggan termasuk dalam hal ini adalah peningkatan industri-industri kecil yang bergerak pada bidang pengolahan makanan dan minuman.

UD. Susu Kedelai Madu merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pengolahan kedelai dengan produk susu kedelai.

Produksi rata – rata setiap harinya \pm 150 kg menghasilkan 11.000 bungkus dengan harga RP.1000 perbungkus. Minuman Susu kedelai yang berbahan dasar biji kedelai yang diproduksi oleh industri ini tersedia dengan varian rasa original, strawberry, dan pandan. Produk susu kedelai yang diproduksi oleh UD Susu Kedelai Madu memiliki karakteristik rasa dan kualitas yang bisa diadu dengan produk ternama. Rasa yang terdapat pada produk ini relatif lebih enak karena konsistensi dan kepekatan susu kedelainya yang baik. Disamping kelebihan yang dimiliki oleh produk susu kedelai produksi UD Susu Kedelai Madu ini juga terdapat beberapa tinjauan kekurangan diantaranya yaitu produk ini tidak bisa bertahan lama apabila tidak dilakukan penyimpanan pada lemari pendingin hal ini dikarenakan produk dari Susu Kedelai Madu tanpa menggunakan bahan pengawet. Struktur organisasi dari perusahaan juga masih belum ada jadi proses manajerial hanya dilakukan oleh Bapak Yanto selaku pemilik perusahaan. Selain itu, produk susu kedelai dari Susu Kedelai Madu ini juga terbatas karena proses distribusi produk hanya dilakukan pada tempat dan lokasi tertentu saja, sehingga ketika konsumen atau pelanggan menginginkan produk tersebut, Perusahaan harus menunggu penjual untuk datang ke tempat produksi.

Hal lain yang perlu diperhatikan dari produk ini adalah sarana promosi hanya melalui mulut ke mulut tanpa adanya media promosi yang spesifik yang dapat menyebabkan produk ini sulit untuk berkembang. Oleh sebab itu, tidak dapat dihindari bahwa berhasil atau tidaknya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh pelanggan atau konsumen, serta fokus dalam memberikan kepuasan

(*Customer Satisfaction*) dengan memenuhi segala yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen seperti kemasan yang menarik dan kemudahan mendapatkan produk. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk membangun kepuasan pelanggan adalah melalui penggunaan *Quality Function Deployment*(QFD).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang dapat memberi dampak positif bagi Susu Kedelai Madu, dimana metode QFD ini dapat digunakan untuk meneliti keinginan konsumen dan kepuasan pelanggan. Sehingga hasil dari penelitian dengan menggunakan metode QFD ini dapat digunakan sebagai acuan untuk membangun keinginan konsumen dan kepuasan pelanggan terhadap langkah-langkah perbaikan yang akan diambil untuk menyesuaikan dengan keinginan Konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Atribut-atribut produk seperti apakah yang dikehendaki oleh konsumen dalam membeli produk susu kedelai produksi Susu Kedelai Madu?
2. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepentingan konsumen pada produk produk susu kedelai produksi Susu Kedelai Madu?
3. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepuasan konsumen pada atribut kualitas produk susu kedelai produksi Susu Kedelai Madu dibandingkan produk kompetitor?
4. Bagaimanakah persyaratan teknis yang dilakukan Susu Kedelai Madu untuk dapat meningkatkan kualitas susu kedelai?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah tercantum diatas, maka dapat diperoleh tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut produk susu kedelai yang dikehendaki oleh konsumen pada UD Susu Kedelai Madu.
2. Mengevaluasi tingkat kepentingan konsumen pada atribut kualitas produk susu kedelai pada UD Susu Kedelai Madu.
3. Mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen pada produk susu kedelai UD Susu Kedelai Madu dibandingkan produkcompetitor.
4. Mengidentifikasi persyaratan teknis yang dilakukan UD Susu Kedelai Madu untuk dapat meningkatkan kualitas produk susu kedelai.

1.4 Manfaat

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan diatas, maka hasil dari penelitan ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini digunakan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi. Selain itu penelitan ini sebagai wujud pengembangan dan penerapan ilmu yang dimiliki dengan dengan menghubungkan dengan fenomena yang terjadi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah acuan untuk mempertimbangkan dan meningkatkan keunggulan kompetitif terhadap produk susu kedelai madu pada UD. Susu Kedelai Madu.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah wawasan peneliti selanjutnya sebagai studi empiris mengenai analisis QFD.