

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit usaha industri di Bondowoso satu-satunya yang membuat langsung pembuatan berbagai jenis roti ialah Roti netral yang bertempat di Jl. RE martha dinata Bondowoso, Jawa Timur yang berdiri sejak tahun 1988 dengan produksi perhari nya menghasilkan 35 kemasan.

Persaingan bisnis saat ini semakin meningkat dengan berbagai macam produk baru, sejenis dengan harga dan mutu yang bersaing. Dengan banyaknya pesaing dalam dunia bisnis, membuat para konsumen bisa memilih lebih banyak produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera. Sehingga konsumen memiliki kepuasan tersendiri terhadap produk yang mereka beli.

Pada akhir 2015, masyarakat ASEAN termasuk Indonesia harus menghadapi MEA atau sering disebut dengan Masyarakat Ekonomi ASEAN atau AEC yang merupakan bentuk kerjasama antar anggota negara-negara ASEAN. MEA ini akan berdampak pemberlakuan perdagangan bebas dikawasan ASEAN untuk mewujudkan wawasan ASEAN 2020. Kegiatan ini mewajibkan setiap negara untuk mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang terampil, kompetitif, dan produk atau jasa yang dapat bersaing dengan negara lain dikawasan Asia Tenggara. Adanya MEA ini merupakan tantangan bagi Sektor Usaha Keci Menengah (UKM) untuk bersaing dan dijadikan peluang bagi sektor tersebut untuk mengembangkan usahanya. Maraknya persaingan ini mengakibatkan dua dampak pada perekonomian di Indonesia yaitu perusahaan besar akan maju dan industri kecil akan menghilang. Oleh karena itu, inovasi pada produk UKM sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas produk dan daya saing.

Salah satunya Industri roti dimana merupakan industri makanan yang berkembang sangat pesat dan terkenal luas dimasyarakat baik roti untuk mutu kelas atas, menengah, maupun bawah. Hal tersebut antara lain dipicu oleh

diterimanya berbagai produk roti sebagai camilan yang praktis dan sehat. Roti juga pengganti nasi dan kaya karbohidrat sebagai sumber energi dan hampir menggeser kedudukan nasi sebagai makanan pokok yang cukup diminati masyarakat Indonesia. Bahan utamanya: tepung terigu, *yeast*, air, dan garam. Bahan tambahannya meliputi : gula, susu, margarin dan isian (*filling*) yang semua bahan sifatnya dapat dipilih dan digunakan (optimal) untuk meningkatkan kualitas dan rasa roti yang dibuat (Putriyani, 2008).

Roti termasuk dalam salah satu produk bioteknologi konvensional, karena adanya fermentasi yang memanfaatkan mikroorganisme. (Mudjajanto dan Yulianti, 2007).

Roti manis memang banyak digemari oleh hampir semua kalangan. Maka tidak heran, jika bisnis roti manis ini berkembang sangat pesat dengan berbagai inovasi hingga saat ini. Banyak produsen roti yang berlomba-lomba dalam hal mengolah roti dengan inovasi terbaik sebagai tuntutan jaman serta memenuhi kepuasan bagi konsumen atau pelanggan. Salah satu produsen yang mengolah atau memproduksi roti di Bondowoso ialah toko Netral, dimana produsen ini membuat roti dengan inovasi-inovasi saat ini dan menjualnya langsung di *outlet* resmi sendiri.

Upaya untuk mengembangkan usaha bisnis pada roti manis, produsen harus benar-benar memperhatikan aspek yang menunjang keberhasilan suatu usaha. Dalam hal ini, produsen roti netral harus memperhatikan aspek apa saja yang dibutuhkan dan disenangi pada roti manis oleh konsumen. produsen harus mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kualitas dari produk yang produsen produksi.

Menurut Nasutio (2004), pentingnya kualitas dapat dilihat dari dua sisi. Pertama dari sudut pandang manajemen operasional kualitas merupakan hal penting untuk meningkatkan daya saing produk dari pesaing. Kedua dari sudut manajemen pemasaran yang mampu meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar. Kualitas merupakan salah satu jaminan yang harus dipenuhi oleh perusahaan atau organisasi kepada konsumen, karena kualitas suatu produk menjadi kriteria penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan

pilihannya. Kualitas suatu produk dapat dilihat dari kemampuan produk tersebut didalam menjalankan fungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Semakin tinggi kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen maka semakin berkualitas produk tersebut.

Tjipto dan Diana (2001), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkatan dari perasaan individu terhadap suatu produk yang dibeli lalu membandingkan kinerja dan evaluasinya setelah membeli produk tersebut minimal sama dengan atau melebihi harapan pelanggan. Sedangkan Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007, hlm. 117), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Aspek yang dapat dilakukan oleh produsen dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen ialah dengan menyebar atau memberikan kuesioner. Cara ini merupakan suatu manajemen mutu yang biasa dikenal dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari metode QFD ini ialah untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan oleh roti netral ini bisa memberikan kepuasan kepada konsumen.

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Ariani, 2002).

Cohen (1995) mendefinisikan *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen serta, menggambarkan kebutuhan dan keinginan tersebut kedalam produk atau jasa yang disediakan bagi konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah rasa roti manis netral yang diinginkan oleh konsumen?
2. Bagaimana warna roti manis netral yang diinginkan oleh konsumen?

3. Bagaimana produk roti manis netral yang dihasilkan oleh perusahaan, jika dibandingkan dengan produk dari perusahaan pesaing?
4. Seberapa lama umur simpan yang diinginkan oleh konsumen terhadap produk roti manis Netral?

1.3 Tujuan

1. Membandingkan produk yang ada pada roti netral dalam memenuhi mutu roti manis Netral yang diharapkan pelanggan dengan perusahaan pesaingnya
2. Perusahaan dapat memenuhi keinginan konsumen terhadap warna pada roti manis Netral
3. Sebagai aspek perusahaan untuk mengetahui, apakah produk roti yang dihasilkan sudah sesuai dengan harapan pelanggan
4. Untuk mengetahui jangka waktu berapa lama produk roti manis Netral bertahan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Produk roti manis (netral) yang dihasilkan, dapat diterima sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen
2. Membantu perusahaan untuk mengetahui keinginan dan harapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan dengan menyebarkan kuesioner.
3. Perusahaan dapat menerapkan manajemen mutu industri pangan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengembangkan produk roti manis (netral).
4. Bagi dunia pendidikan, penelitian yang dilakukan dapat memperluas pengetahuan mengenai cara perusahaan melakukan pendekatan terhadap konsumen serta dapat mengetahui manajemen pengembangan produk dengan metode yang berbasis *Quality Function Deployment* (QFD) sehingga produk yang dibuat sesuai dengan harapan konsumen.