

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang dan berusaha keras memacu industrinya untuk dapat menghasilkan produk yang bermutu, agar dapat bersaing dengan produk-produk dari negara lain. Persaingan di dunia bisnis menimbulkan beberapa permasalahan dan industri yang dituntut untuk meningkatkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek). Menurut M. Rizal Umami, dkk. (2015), UPT Makanan dan Minuman Politeknik Negeri Jember merupakan perusahaan industri yang bergerak dalam pembuatan berbagai jenis roti dan kue. UPT Makanan dan Minuman ini sebenarnya berasal dari Unit Usaha Jasa dan Industri (UJI) yang ada di Politeknik Negeri Jember. Tugas utama unit ini adalah memproduksi dan mengembangkan berbagai produk olahan makanan serta berbagai jenis roti dan kue dengan merek produk *smart*, inovatif, dan professional yang biasa disebut SIP. Diantaranya produk yang dihasilkan oleh UPT makanan dan Minuman Politeknik Negeri Jember yaitu *egg roll*.

*Egg roll* merupakan makanan ringan yang cara pembuatannya dilakukan dengan cara dipanggang dan digulung dengan menggunakan mesin. Pembuatan *egg roll* menggunakan bahan dasar dari tepung terigu dengan jenis tepung terigu protein sedang. Ciri khas dari *egg roll* ini adalah rasanya manis gurih, teksturnya renyah, bentuknya yang panjang dan berlubang (Pradewi, 2013). Pada *egg roll* SIP saat ini, memiliki karakteristik yang kurang memuaskan seperti warna yang agak gosong dan ketebalan yang kurang kemudian perlu dilakukan perbaikan pada produk sehingga bisa seperti *egg roll* yang berada dipasaran.

Salah satu metode yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut Cohen (1995) *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai metode yang digunakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan tersebut ke dalam produk atas jasa yang disediakan. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dilakukan

dengan penyusunan *House Of Quality* (HOQ), yaitu berupa matriks yang berisi tentang kebutuhan konsumen dan matriks berupa kebutuhan mekanis dari pihak perusahaan. Melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD) ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas *egg roll* sehingga akan dapat menghasilkan produk *egg roll* yang berkualitas tinggi di kalangan masyarakat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mutu *egg roll* di UPT Makanan dan Minuman Politeknik Negeri Jember berdasarkan harapan pelanggan?
2. Bagaimana strategi meningkatkan mutu produk *egg roll*?
3. Bagaimanakah produk *egg roll* yang dihasilkan oleh UPT Makanan dan Minuman Politeknik Negeri Jember jika dibandingkan dengan produk sejenis dari produk pasaran lainnya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui atribut mutu produk dari UPT Makanan dan Minuman Politeknik Negeri Jember dalam membuat produk sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Mengetahui atribut mutu yang harus diperbaiki dalam meningkatkan mutu produk *egg roll*.
3. Mengetahui kualitas produk yang dimiliki *egg roll* UPT Makanan dan Minuman Politeknik Negeri Jember.

### **1.4 Manfaat**

1. Sumber informasi bagi perusahaan tentang kebutuhan pelanggan untuk dikembangkan sehingga menghasilkan produk *egg roll* yang berkualitas.
2. Sumber untuk mengetahui hasil mutu produk *egg roll* pada analisa metode QFD.
3. Bahan informasi dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.