

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era globalisasi pertumbuhan pasar semakin besar, baik dari sisi konsumsi maupun sisi pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ini menjadi salah satu faktor yang harus di perhatikan oleh pelaku bisnis. Perkembangan industri yang sangat cepat membuat setiap pelaku bisnis bekerja keras demi meningkatkan daya saing bisnisnya. banyak sekali produk makanan dan minuman yang sangat berpeluang dalam pasar industri maupun rumahan (Elisa Mardya et al,2017). Salah satunya yaitu produk roti. Roti tawar sendiri termasuk suatu pangan yang sangat di gandrungi oleh masyarakat luas mulai dari anak anak hingga dewasa. Roti tawar memiliki peran penting dalam memberikan asupan gizi bagi tubuh. Roti tawar sendiri menjadi makanan pokok ke dua setelah nasi (Saputri,2016).

Bisnis roti tawar saat ini telah menjamur di Kabupaten Jember. Salah satu pelaku usaha roti tawar satu ini milik UPT makan dan minuman SIP yang berlokasi di Politeknik Negeri Jember. UPT makanan dan minuman Politeknik Negeri Jember yang beralamat di jalan mastrip, berdiri sejak tahun 1998 dan kemudian pada tahun 2002 terjadi perubahan yang signifikan terhadap perusahaan.

Unit Pelayanan Terpadu (UPT) merupakan unit usaha jasa dan industri (UJI) yang ada di Politeknik Negeri Jember. Tugas utama unit ini memproduksi dan mengembangkan berbagai produk olahan pangan. Saat ini telah dilakukan produksi dan pengembangan berbagai jenis roti dan kue dengan merek produk “SIP”.

Unit Pelayanan Terpadu mulai di cetuskan pada tahun 1999 yang bertujuan meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil dan kompeten dalam bidang pengolahan pangan. Beberapa produk yang di hasilkan oleh UPT SIP Politeknik Negeri Jember yaitu roti tawar, roti kering, roti manis, roti kasur, roti sisir, roti kenong, roti bagelan, roti sobek, egg roll, dan edamame yang sudah dipasarkan dan diterima oleh konsumen. Dengan adanya unit ini semua produk yang dihasilkan ditingkatkan kapasitas produksinya dan dilakukan diversifikasi produk. Pengalaman yang telah diperoleh dapat digunakan untuk

membuka usaha baru dan mengembangkan usaha sejenis di daerah lain khususnya pada bidang produk roti.

Roti tawar milik UPT SIP Politeknik Negeri Jember memiliki peluang yang sangat menjanjikan di bidang pangan. Mengingat banyaknya kompetitor yang telah dulu melenggang dalam dunia industri pangan khususnya bidang *bakery* tidak menjadikan UPT SIP Politeknik Negeri Jember pesimis dalam menciptakan produk roti tawar yang unggul dalam segi bahan baku, rasa, tekstur, dan keamanan produk. Dimana UPT SIP Politeknik Negeri Jember menciptakan roti tawar dengan bahan yang berkualitas dan tanpa adanya bahan pengawet sehingga tekstur roti tawar yang dihasilkan sangat lembut, memiliki warna yang cerah kuning keemasan, dan aroma yang khas pada roti tawar.

Namun, dalam mengembangkan bisnis roti tawar ini, pelaku bisnis perlu memperhatikan aspek aspek yang menunjang dalam menacu keberhasilan suatu usaha. metode yang baik digunakan dalam menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu penggunaan aplikasi *Quality Function Deployment (QFD)*. Menurut Marimin dan Muspitawati (2002), QFD telah terbukti sebagai metode yang memberi dampak positif bagi peningkatan kinerja mutu perusahaan, terutama dalam meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi biaya rekayasa proses. Menurut tony Wijaya (2011:34), metode QFD merupakan salah satu metode pendekatan yang sistematis dengan cara menentukan permintaan konsumen dan di terjemahkan ke dalam perencanaan pengembangan yang tepat.

Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk industri roti tawar dalam rangka meningkatkan kualitas produk sangat relevan karena harapan pelanggan terhadap persyaratan kualitas produk sangat tinggi dan selalu berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen yang mampu menilai, dan mengenali produk dengan baik. Agar hasil QFD dapat diimplementasikan secara tepat, maka diperlukan strategi strategi yang tepat dan efektif. Strategi tersebut sangat diperlukan agar operasionalisasi sesuai dengan sumberdaya yang dimiliki dan selaras dengan tujuan strategi perusahaan dalam rangka menghasilkan produk yang berdaya saing tinggi

Strategi yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengambil keputusan pada industri roti tawar untuk merencanakan dan melakukan rekayasa proses berbasis harapan pelanggan sehingga dapat dihasilkan produk roti tawar yang berdaya saing dan dapat memenangkan persaingan pasar.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah saja kriteria atribut produk roti tawar yang dibutuhkan oleh konsumen?
2. Bagaimanakah penilaian mutu produk roti tawar dibandingkan produk kompetitor dengan menggunakan metode QFD?
3. Bagaimana usaha perbaikan produk roti tawar dengan menggunakan metode QFD?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kriteria atribut produk roti tawar yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.
2. Mengetahui penilaian kualitas produk roti tawar dibandingkan produk kompetitor dengan menggunakan metode QFD.
3. Menetapkan prioritas proses produksi yang dapat menghasilkan roti tawar SIP Politeknik Negeri Jember sesuai harapan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi UPT Politeknik Negeri Jember antara lain :

1. Memberi informasi tentang penilaian kualitas roti tawar dengan menggunakan metode QFD.
2. Membantu dalam menyusun prioritas perbaikan proses produksi agar dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Manfaat bagi konsumen adalah :

1. Produk roti tawar yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam membeli produk.