

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Roti merupakan salah satu produk hasil pengolahan dari bahan baku tepung terigu yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia. Salah satu jenis roti yang digemari oleh masyarakat adalah roti manis. Roti manis merupakan roti yang memiliki rasa manis yang menonjol dan dapat dibentuk beraneka ragam, serta umumnya dapat ditambahkan bermacam isi didalamnya seperti cokelat, keju, pisang cokelat, selai nanas, maupun selai buah lainnya. Pemilihan isi dari roti manis tersebut dikarenakan untuk menciptakan cita rasa yang beraneka ragam sehingga dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat dari mulai anak-anak, remaja maupun orang dewasa untuk mengkonsumsi roti manis. Keunggulan roti manis adalah berasa manis apabila dibandingkan dengan roti tawar serta lebih praktis karena penyajiannya mudah, bentuknya kecil sehingga dapat dengan mudah dibawa kemana-mana.

Ditinjau dari aspek industri dan bisnis, pengembangan produk merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam perusahaan mengingat semakin maraknya produk kompetitor di pasar. Persaingan antar perusahaan roti menyebabkan perusahaan terus mengembangkan produk-produknya, terutama pada produk roti manis. Selain pengembangan produk, peningkatan kualitas produk merupakan suatu strategi dalam meningkatkan daya saing produk untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Hal terpenting dalam peningkatan kualitas produk adalah menjawab tantangan akan kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu, produsen juga perlu mengetahui kriteria atribut apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen untuk roti manis yang dihasilkan.

Salah satu tempat produksi roti manis di Kabupaten Jember terdapat di Kampus Politeknik Negeri Jember tepatnya di UPT Aneka Pangan Roti 'SIP'. Unit Pelaksanaan Teknis atau yang disingkat UPT Aneka Pangan Roti 'SIP' merupakan unit bisnis yang memproduksi atau membuat berbagai jenis roti. Di setiap harinya UPT Aneka Pangan Roti 'SIP' menggunakan adonan roti sebanyak 60 kg untuk memproduksi tiga jenis roti. Jenis roti yang di produksi diantaranya yaitu roti tawar

dengan penggunaan adonan sebanyak 10%, roti kasur sebanyak 20%, dan sebanyak 70% adonan roti digunakan untuk memproduksi roti manis. Pada roti manis produksi UPT Aneka Pangan Roti ‘SIP’ memiliki berbagai varian (Tabel 1.1)

Tabel 1.1 Data Produksi Roti Manis

Varian isi/topping	Jumlah produksi (pcs)/ hari
Pisang Cokelat	100 – 150
Roti Boy	100
Pisang Keju	25
Cokelat	25
Cokelat Keju	25
Keju	25
Kacang	25
Kacang Hijau	25
Selai Strobery	25
Pizza	25
Sosis	25
Abon	25

*Sumber: UPT Aneka Pangan Roti ‘SIP’ (2019)*

Dapat dilihat dari data produksi roti manis UPT Aneka Pangan Roti ‘SIP’, varian roti manis boy dan roti manis isi pisang cokelat memiliki kapasitas produksi lebih banyak dari varian roti manis lainnya. Menurut pihak pengelola UPT Aneka Pangan Roti ‘SIP’ roti manis isi pisang cokelat dapat mencapai kapasitas produksi sebanyak 150 pcs per harinya di bandingkan roti manis boy. Hal ini dikarenakan adanya pesanan dari jasa travel maupun pesanan untuk acara seminar yang cenderung memilih roti manis isi pisang cokelat sebagai salah satu makanan dalam kotak *snack*. Karna kecendrungan konsumen memilih roti manis isi pisang cokelat dibandingkan varian isi lainnya, maka perlu adanya respon dari UPT Aneka Pangan Roti ‘SIP’ untuk tetap bisa mempertahankan produk yang diminati konsumen di pasar.

Disisi lain terdapat beberapa toko roti di wilayah Kabupaten Jember seperti Wina Bakery, Holland Bakery, Toko Roti Ciliwung maupun Toko Roti Fatimah yang memproduksi roti manis isi pisang cokelat. Hal tersebut menjadi acaman bagi UPT Aneka Pangan Roti ‘SIP’ karena toko roti tersebut memiliki wilayah

pemasaran yang sama. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mempertahankan produk di pasar dan meningkatkan daya saing produk yaitu adanya peningkatan kualitas produk dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk roti manis isi pisang coklat. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen maka perlu diadakanya suatu penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

*Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu cara untuk peningkatan kualitas produk dengan memahami kebutuhan konsumen, lalu menghubungkannya dengan retentan teknik untuk menghasilkan produk di setiap tahap pembuatan yang dihasilkan. Menurut Ariani dalam Yustian (2015) QFD adalah metode perencanaan dan pengembangan produk atau jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan serta mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. Alat yang digunakan dalam QFD adalah matriks rumah kualitas (*house of quality*), yaitu merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan konsumen dan produk. Halog dalam Effendi *et al* (2012).

Fokus utama QFD adalah persyaratan konsumen, dimana pada proses QFD ini didorong oleh apa yang diinginkan konsumen, bukan oleh inovasi dalam teknologi. QFD cenderung melihat umpan balik konsumen dan berusaha untuk mendefinisikan persyaratan konsumen, yang dibandingkan dengan semua informasi kompetitif yang tersedia. Oleh karena itu, produk kompetitor dievaluasi secara adil baik dari perspektif konsumen maupun dari perspektif teknik. Setelah informasi ini ada, maka, melalui matriks, persyaratan diprioritaskan, dan pihak UPT Aneka Pangan Roti 'SIP' kemudian dapat secara efektif menempatkan sumber daya dimana mereka dapat melakukan yang terbaik pada persyaratan konsumen untuk selanjutnya ditindaklanjuti pada teknik produksi.

Penerapan metode QFD dengan menggunakan matriks *house of quality* tidak hanya sekedar mengetahui apa yang pelanggan inginkan pada suatu produk, akan tetapi keunggulan lain yaitu pihak produsen dapat mengetahui prioritas perbaikan dalam teknik pengolahan produk roti manis isi pisang coklat sehingga

dapat meningkatkan kualitas produk serta dapat bersaing dengan produk kompetitor.

### **1.1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Apa saja atribut atau kriteria produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' yang diinginkan konsumen beserta urutan tingkat kepentingannya ?
2. Apa saja persyaratan teknik yang dilakukan oleh UPT Aneka Pangan Roti 'SIP' dan urutan prioritas persyaratan teknik yang sebaiknya diterapkan agar kualitas produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' meningkat ?
3. Bagaimana perspektif penilaian konsumen terhadap kualitas produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' dibandingkan produk kompetitor, serta upaya yang dilakukan agar produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' dapat bersaing dengan produk kompetitor ?

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut atau kriteria produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' yang dikehendaki atau diinginkan konsumen beserta urutan tingkat kepentingannya.
2. Mengetahui persyaratan teknis yang dilakukan oleh UPT Aneka Pangan Roti 'SIP' beserta urutan prioritas teknik yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP'.
3. Mengidentifikasi perspektif penilaian konsumen terhadap kualitas produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' dibandingkan produk kompetitor, serta upaya yang dilakukan agar produk roti manis isi pisang cokelat 'SIP' dapat bersaing dengan produk roti manis isi pisang cokelat kompetitor.

### 1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Bagi akademik/Perguruan tinggi

Mendukung berkembangnya dunia ilmu pengetahuan di era globalisasi sekarang ini, terutama untuk pokok bahasan penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang nantinya diharapkan dapat dijadikan acuan bagi para peneliti lain yang ingin mengembangkan hasil penelitian ini di waktu yang akan datang.

2. Bagi Pihak UPT/Lembaga

Sebagai bahan masukan bagi UPT Aneka Pangan Roti 'SIP' di Politeknik Negeri Jember dalam peningkatan kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen dan sebagai alternatif sumbangan pemikiran yang dapat digunakan oleh pihak pengelola dalam rangka meningkatkan daya saing produk.