

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri berdampak bagi kehidupan manusia pada era globalisasi. Hal ini menimbulkan persaingan dalam semua aspek, tak terkecuali industri pangan. Persaingan ini diakibatkan banyaknya usaha pada bidang makanan yang bermunculan sehingga perusahaan harus memiliki cara dalam meningkatkan daya saing. Suatu perusahaan dapat memenangkan persaingan dengan cara menampilkan produk terbaik yang dapat memenuhi selera konsumen (Bisnis, 2016). Hal ini menuntut agar roti yang diproduksi sesuai dengan keinginan konsumen, yang dituangkan ke dalam karakteristik teknis produk, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk.

Roti merupakan makanan pokok yang dibuat dengan campuran tepung terigu dan ragi. Perkembangan roti di Indonesia sudah dimulai sejak Belanda menduduki wilayah Indonesia dan berkembang hingga sekarang. Konon, sebelum berkembang di negara Eropa, roti berawal dari Mesir dan Mesopotamia. Roti ini ditemukan saat mereka mencari cara lain untuk menikmati gandum yang pada awalnya hanya dikonsumsi langsung atau mencampurkannya dengan air hingga menjadi pasta. Dimasak di atas api kemudian mengeras dan disimpan beberapa hari.

Pada saat zaman penjajahan Belanda roti sudah mulai dikembangkan dan setiap waktu mengalami peningkatan kualitas. Roti sudah ada di Indonesia sejak tahun 1930, tetapi memiliki tekstur agak keras dan kasar. Pada tahun 1950 perkembangan roti sudah mulai dilakukan dibuktikan dengan bau aromatik khas mentega, namun teksturnya masih padat dikarenakan proses pengembangan yang kurang tepat. Pada tahun 1970 roti yang diberi topping mulai diperkenalkan ke masyarakat dan terus berkembang hingga sekarang.

Pesatnya perkembangan konsumsi roti di Indonesia membuat roti menduduki urutan ketiga setelah nasi dan mie. Tingginya permintaan produk

bakery di Indonesia dikarenakan roti sudah tidak dianggap sebagai makanan sampingan, melainkan sebagai makanan pokok pengganti nasi oleh sebagian masyarakat. Mengonsumsi roti dianggap lebih praktis bagi masyarakat yang memiliki jadwal kegiatan yang padat. Setiap tahunnya produk roti mengalami inovasi sehingga dapat berkembang pesat seperti sekarang. Salah satu inovasi yang ada yakni roti bluder dengan bermacam varian isian.

Roti bluder merupakan makanan klasik yang berasal dari Belanda, roti ini merupakan sajian untuk tentara Belanda pada jaman penjajahan. Kebanyakan roti bluder berbentuk seperti persegi empat dengan bagian atas yang mengembang. Bluder merupakan perpaduan antara roti dan cake sehingga memiliki tekstur lembut serta sedikit berminyak di dalamnya. Tidak seperti produk roti lainnya yang menggunakan telur utuh, bluder menggunakan lebih banyak kuning telur sehingga membuat warnanya menjadi coklat keemasan (Anugrah, 2017).

PT. Citra Kendedes Boga yang berlokasi di Kota Malang menjual produk roti bluder *cup* coklat. Produk roti bluder *cup* coklat setiap harinya dijual di *Ray Bread Boutique* yang berada dibawah naungan dari PT. Citra Kendedes Boga. Pada *Ray Bread Boutique* menjual roti dengan kualitas premium dari Citra Kendedes. Produk roti yang dijual bermacam-macam dari roti manis, roti asin, cake, tart, dan kue basah. Namun produk roti yang paling diminati adalah produk roti asin. Jenis roti manis yang diminati adalah roti sobek yang memiliki varian rasa coklat dan keju. Adapun jenis roti lain yang masih termasuk golongan roti manis ialah bluder. Roti bluder yang diproduksi memiliki varian rasa coklat, keju, kismis, dan *plain*.

Roti bluder merupakan salah satu produk yang dijual pada *Ray Bread Boutique*. Roti Bluder juga dijual pada *outlet* Citra Kendedes Bakery, tetapi produksi hanya dilakukan hari Jumat saja. Penjualan roti bluder *cup* coklat masih kurang, dibuktikan dengan data penjualan berturut-turut mulai bulan Juli – Desember 2022 adalah 449, 41, 77, 316, 541, dan 37 buah. Jumlah penjualan ini tergolong sedikit dibandingkan dengan produk roti manis lainnya. Maka dari itu

diperlukan identifikasi produk bluder *cup* coklat untuk mengetahui keinginan konsumen.

Salah satu cara yang diharapkan dapat memenuhi keinginan konsumen adalah menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*). Metode *Quality Function Deployment* adalah metode yang digunakan karena menggunakan keinginan dan kebutuhan konsumen sebagai acuan untuk merancang produk. Salah satu metode yang dapat menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam karakteristik teknis perusahaan adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Dengan QFD diharapkan faktor-faktor yang menjadi keinginan konsumen menjadi dasar pokok bagi pengembangan produk, karena konsumen merupakan user bagi produk yang dihasilkan perusahaan (Alfredo Tutuhaturunewa, 2010).

1.2 Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, muncul beberapa rumusan masalah yang menjadi dasar dari terlaksananya penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apa atribut mutu produk bluder roti cup coklat yang sesuai dengan harapan pelanggan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?
- b. Apa saja atribut mutu yang harus diperbaiki untuk produk roti bluder cup coklat?
- c. Bagaimana posisi produk roti bluder cup jika dibandingkan dengan produk sejenis dari produk pasaran lainnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk merumuskan atribut mutu produk bluder roti cup coklat yang sesuai dengan harapan pelanggan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

- b. Untuk merumuskan atribut mutu yang harus diperbaiki untuk produk roti bluder cup coklat.
- c. Untuk mengukur posisi produk roti bluder cup jika dibandingkan dengan produk sejenis dari produk pasaran lainnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Sebagai informasi produk roti bluder cup coklat tentang mutu hasil analisa menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
- b. Sebagai sumber informasi kualitas roti bluder cup coklat berdasarkan hasil analisa dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
- c. Sebagai informasi bagi perusahaan tentang respon yang menjadi prioritas untuk dijadikan acuan mengembangkan produk bluder cup coklat sesuai dengan harapan konsumen.