

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Persaingan industri di era globalisasi ini semakin ketat. Persaingan tersebut sudah meluas ke berbagai aspek, salah satunya industri pangan. Seiring banyaknya industri pangan yang semakin bermunculan, perusahaan harus memiliki strategi untuk meningkatkan daya saing. Konsumen akan selalu memilih produk dengan kualitas dan layanan terbaik. Produsen harus dapat meningkatkan kualitas produk sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan sesuai dengan kriteria harapan konsumen.

Roti merupakan makanan sumber karbohidrat yang dianggap praktis dan dapat mengenyangkan. Roti semakin banyak dikonsumsi sebagai makanan pengganti nasi karena sifatnya yang praktis, mudah didapatkan dan harganya murah. Produk roti mengalami perkembangan setiap tahunnya hingga berkembang pesat seperti saat ini. Roti pada saat awal muncul di Indonesia, roti diolah dengan bahan sederhana dan seiring berjalannya waktu roti diolah dengan berbagai macam bahan sehingga saat ini telah banyak beredar berbagai macam jenis roti di pasaran.

PT. Citra Kendedes Boga merupakan perusahaan asal Malang yang bergerak dibidang industri roti yang memproduksi beragam jenis roti telah melakukan banyak inovasi dan pengembangan produk untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. PT. Citra Kendedes Boga selalu berkomitmen menghasilkan produk dengan kualitas dan mutu terbaik. Salah satu produk hasil inovasinya adalah roti kacang karamel.

Roti kacang karamel merupakan roti manis dengan isian kacang tanah, gula palm, susu bubuk, mentega, dan kacang tanah. Roti kacang karamel merupakan hasil inovasi dari roti sobek yang memiliki tekstur lembut dengan isian kacang dan gula palem menambah rasa manis dan gurih. Roti ini memiliki ciri berbentuk persegi dengan bagian atas roti dihiasi pasta coklat, pasta pisang dan keju parut. Penjualan

produk roti kacang karamel mengalami kemunduran sehingga diperlukan identifikasi aspek apa saja yang harus diperhatikan pada produk yang diinginkan konsumen. Produk roti kacang karamel membutuhkan peningkatan kualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Selama periode bulan Juli hingga Desember 2022 presentase retur produk sebanyak 10% dari seluruh outlet.

Penjualan produk roti kacang karamel mengalami kenaikan dan penurunan pada periode tertentu, sehingga PT. Citra Kendedes Boga perlu mengetahui apa saja kebutuhan dan keinginan konsumen. Permasalahan tersebut maka dilaksanakan penelitian dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment* merupakan metode perancangan produk atau jasa yang terstruktur sehingga memudahkan dalam mendefinisikan kebutuhan dan harapan konsumen untuk mengevaluasi produk agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen (Ariani 2008). Peningkatan mutu produk dilaksanakan dengan mengetahui karakteristik produk yang diharapkan konsumen kemudian menganalisis karakteristik produk tersebut sehingga dapat dijadikan pondasi dalam merancang mutu. Metode QFD dapat memberikan sebuah prioritas kepada konsumen terutama pada saat pengambilan keputusan dengan kinerja manajemen secara efisien.

Penelitian dilaksanakan di Jember dengan landasan bahwa perusahaan berencana menambah cabang di kabupaten Jember. Produk roti kacang karamel akan dibandingkan dengan kompetitor lokal yaitu produk roti kasur SIP dan roti sobek Ciliwung. Metode *Quality Function Deployment* yang digunakan dapat membantu dalam menentukan kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk dengan pesaing. Dengan memahami secara mendalam konsumen di Jember, diharapkan nantinya produsen dapat beradaptasi dalam mengembangkan produk dan memastikan bahwa produk benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan pasar lokal. Penelitian ini dilaksanakan dengan diharapkan produsen dapat memahami dengan lebih baik karakteristik pasar dan preferensi konsumen di daerah Jember.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian terhadap produk roti kacang karamel berjudul “Perbaikan Kualitas Produk Roti Kacang Karamel di PT. Citra Kendedes Boga Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*” untuk memenuhi keinginan konsumen dalam upaya meningkatkan kualitas produk dengan metode *Quality Function Deployment*. Diharapkan dengan penelitian ini dapat mengetahui apa saja keinginan konsumen sehingga dapat menentukan prioritas respon teknis yang dapat dirancang untuk meningkatkan kualitas dan angka penjualan produk roti kacang karamel.

### **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Apa atribut mutu produk roti kacang karamel berdasarkan harapan pelanggan?
- b. Apa atribut mutu yang harus diperbaiki untuk produk roti kacang karamel?
- c. Bagaimana prioritas respon teknis yang dapat diterapkan pada produk roti kacang karamel yang sesuai dengan *house of quality*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui atribut mutu yang diinginkan konsumen sebagai perbaikan kualitas roti kacang karamel.
- b. Untuk mengetahui atribut mutu yang harus diperbaiki untuk produk roti kacang karamel.
- c. Untuk mengetahui prioritas respon teknis yang dapat diterapkan pada produk roti kacang karamel yang sesuai dengan *house of quality*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Memberikan informasi hasil kualitas produk roti kacang karamel PT. Citra Kendedes Boga dengan metode QFD

- b. Sebagai informasi kepada perusahaan tentang prioritas respon teknis untuk dijadikan acuan pengembangan produk roti kacang karamel yang sesuai dengan harapan konsumen.