

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Makanan pedas identik dengan makanan yang berwarna merah. Makanan pedas adalah makanan yang umumnya mengandung cabai, lada atau rempah yang memberikan rasa pedas pada sebuah makanan. Makanan pedas banyak ditemukan di setiap warung makan seperti warung bakso yang banyak ditemukan para pedagang bakso menjual bakso isi cabai atau bakso kuah pedas. Warung makan ayam, dimana banyak sekali warung makan yang menjual makanan dengan bahan baku ayam pedas seperti ayam geprek, cekec mercon, dan sebagainya. Warung mie, dimana seiring berjalannya waktu banyak warung mie yang menjual mie dengan tingkat kepedasan sesuai dengan keinginan konsumen. Salah satu makanan pedas yang dianggap cukup ramai dan digemari saat ini adalah seblak.

Seblak merupakan makanan Indonesia yang memiliki cita rasa gurih dan pedas, yang terbuat dari kerupuk basah yang dimasak dengan sayuran dan sumber protein seperti telur, ayam, boga bahari atau olahan daging sapi, dimasak dengan bumbu tertentu (Rimadiaz et al., 2023). Asal usul seblak berasal dari daerah Sumpiuh, Jawa Tengah, karena seblak sangat mirip dengan makanan rakyat kecil dari Sumpiuh yaitu *Krupuk Godog* yang sudah populer sejak tahun 1940an, sementara seblak baru populer ditahun 2000an. Seblak juga sudah ada di daerah Cianjur dari sebelum kemerdekaan dan saat ini seblak dapat ditemukan di berbagai pelosok tidak hanya didaerah Jawa Tengah didaerah asalnya.

Kota Jember merupakan salah satu kota yang terdampak demam seblak. Kota Jember merupakan Ibu kota dari Kabupaten Jember yang memiliki tiga kecamatan. Kota Jember berada di tengah-tengah wilayah Tapal Kuda (Banyuwangi, Bondowoso, Jember, Lumajang, Pasuruan, Situbondo, dan Probolinggo), Jawa Timur. Kota Jember juga di juluki sebagai kota pendidikan dikarenakan banyak kampus besar berdiri di Kota Jember. Julukan kota

pendidikan membuat banyak sekali warung makan modern yang berkembang di kota ini. Kota Jember terdapat 115 warung terbaik yang menyajikan menu seblak dengan berbagai topping.

Menurut Choirah (2023) terdapat empat warung seblak yang banyak dicari dan direkomendasikan di Kota Jember pada tahun 2022. Warung Seblak Mang Ateng yang berlokasi di Gg. 5 No. 96, Tegal Boto Lor, Sumbersari, kec. Sumbersari, Kabupaten Jember. Warung Seblak Aldous berlokasi Jl. Tidar No.123 A, Klocing, Karangrejo, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Warung Seblak "Preanger" Jl. Sumatra No. 122a, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Warung Seblak Abah berlokasi Kalimantan Meeting Point (Kompleks Ruko samping Gd. Sutarjudo Universitas Jember). Empat warung seblak dari data di atas, Seblak "Preanger" termasuk dalam salah satu warung seblak yang banyak dicari dan direkomendasikan di Kota Jember.

CV. Preanger Karya Nusantara merupakan salah satu pelaku usaha yang menawarkan produk seblak dan memiliki citra produk dengan nama Seblak "Preanger". CV. Preanger Karya Nusantara berada di Jl. Bangka III No. 18, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. CV. Preanger Karya Nusantara memiliki 25 outlet di wilayah Indonesia. Salah satu outlet CV. Preanger Karya Nusantara yaitu di wilayah Jember. CV. Preanger Karya Nusantara berdiri sejak tahun 2017 di awal merebaknya tren usaha kuliner seblak di Jember. Outlet di Jember terdapat lima lokasi yang berada di Jl. Sumatra No. 122a, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember sebagai pusat outlet di Jember, Jl. Hayam Wuruk No.50, Kaliwates, Jember yang berada di Roxy Square Jember, Jl. Gajah Mada No. 106, Kb. Kidul, Jember, Jl. Kopral Soetomo, Karanganyar, Ambulu, Kabupaten Jember, dan Jl. Diponegoro No. 32, Kencong, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember. Usaha makanan seblak ini dapat dinikmati dari kalangan anak sekolah hingga orang dewasa. Seblak "Preanger" memiliki ciri khas tekstur kuah yang pedas mengandung rempah-rempah Indonesia yang kuat dengan isi beraneka ragam seperti kerupuk yang direbus, ceker, telur, aneka bakso, mie, dan banyak

lagi. Seblak “Preanger” tersedia berbagai level dari level 1, 2, dan 3 sesuai dengan keinginan konsumen.

Persaingan usaha seblak yang cukup tinggi di Kota Jember mengharuskan pemilik usaha memprioritaskan kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila keinginannya terpenuhi. Permasalahan yang dialami oleh Seblak “Preanger” yaitu sering mengalami komplain dari konsumen terhadap kualitas produk seblak. Komplain yang sering didapat berupa pesanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen seperti topping seblak tertukar, pesanan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, dan pesanan tertukar. Komplain konsumen juga terdapat pada kebersihan produk, dimana sering ditemukan adanya rambut pada seblak, potongan plastik, dan sebagainya. Komplain tersebut disampaikan oleh konsumen melalui *WhatsApp* layanan konsumen Seblak “Preanger”.

Permasalahan yang dialami oleh Seblak “Preanger” belum dapat memenuhi keinginan konsumen. Kondisi usaha dalam persaingan yang ketat, maka pelaku usaha harus memprioritaskan tingkat kepuasan konsumen agar konsumen tetap loyal dan tidak beralih ke produk pesaing. Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen. Menurut Zulaicha and Irawati (2016), suatu produk berkualitas apabila produk yang ditawarkan mempunyai kualitas yang baik dan unik, serta memiliki penampilan yang menarik agar konsumen membeli dan mengkonsumsi produk tersebut sehingga mampu menodorong usaha tersebut mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya. Jika konsumen merasa puas, konsumen akan melakukan pembelian secara berulang.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mempertahankan produk dan meningkatkan daya saing produk yaitu dengan adanya peningkatan kualitas produk dengan cara memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen maka perlu diadakannya suatu metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang dapat memberikan dampak positif bagi Seblak “Preanger”, dimana metode ini dapat digunakan untuk meneliti keinginan konsumen dan kepuasan konsumen. Sehingga metode ini dapat dijadikan acuan untuk membangun keinginan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap

langkah-langkah perbaikan yang akan diambil untuk menyesuaikan keinginan konsumen dan kepuasan konsumen.

Atas dasar latar belakang yang telah tertuang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Produk Seblak “Preanger” Di CV Preanger Karya Nusantara Kabupaten Jember”. Penerapan metode QFD ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami perusahaan, sehingga dapat menambah pendapatan atau *income* yang lebih terhadap perusahaan.

## 1.2 Rumusan masalah

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

- a. Apa saja atribut produk Seblak “Preanger” yang diinginkan oleh konsumen?
- b. Bagaimana prespektif penilaian konsumen terhadap kualitas Seblak “Preanger” dibandingkan dengan produk seblak kompotitor lain?
- c. Bagaimana urutan atribut berdasarkan penilaian prespektif konsumen yang mampu mempengaruhi kualitas produk Seblak “Preanger”?
- d. Apa prioritas perbaikan atribut produk Seblak “Preanger” berdasarkan *House of Quality*?
- e. Apa prioritas perbaikan persyaratan teknis pada Seblak “Preanger” berdasarkan *House of Quality*?

## 1.3 Tujuan

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

1. Mengidentifikasi atribut produk Seblak “Preanger” yang diinginkan oleh konsumen

2. Menentukan prespektif penilaian konsumen terhadap kualitas Seblak “Preanger” dibandingkan dengan produk seblak kompotitor lain
3. Menentukan urutan atribut berdasarkan penilaian prespektif konsumen yang mampu mempengaruhi kualitas produk Seblak “Preanger”
4. Menentukan prioritas perbaikan atribut produk Seblak “Preanger” berdasarkan *House of Quality*
5. Menentukan prioritas perbaikan persyaratan teknis pada Seblak “Preanger” berdasarkan *House of Quality*

#### **1.4 Manfaat**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah ilmu dan wawasan terhadap teori ini, sehingga dapat menerapkan dalam kehidupan sehari-hari terutama untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan konsumen.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk sesuai dengan kriteria berdasarkan tingkat kepentingannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi penelitian selanjutnya terkait permasalahan yang sama.