

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan persaingan produk roti manis di Kabupaten Jember menggambarkan sebuah industri yang tumbuh pesat di tengah kebutuhan konsumen akan makanan ringan yang lezat dan praktis. Kabupaten Jember, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, memiliki populasi yang besar dan beragam, menciptakan pasar potensial yang luas bagi produk roti manis. Persaingan pasar roti manis Di Kabupaten Jember cukup kompetitif dengan adanya banyak pelaku usaha lokal dan nasional yang bersaing untuk mendapatkan perhatian konsumen. Usaha-usaha kecil yang dikelola secara keluarga bersaing dengan merek-merek besar yang memiliki jangkauan pasar yang lebih luas. Strategi pemasaran, kualitas produk, inovasi dalam rasa dan kemasan, serta harga yang bersaing menjadi faktor utama yang memengaruhi daya saing setiap merek di pasar ini.

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu roti sobek pada Rahma Bakery. Menurut Wijaya, (2019) dalam Andriani dkk (2020), *Bakery* adalah bagian dari patiseri yang terdiri dari roti, kue, pastry, dan cookies. *Bakery* merupakan bagian dari pastry yang digunakan untuk pembuatan roti, danish, croissant dan produk yang lain dan disajikan setelah di oven atau *baking*. Dari penjelasan mengenai *bakery* diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengolahan produk *bakery* dapat menggunakan bahan tambahan lain, untuk menambah rasa yang lebih lezat dan dapat divariasikan menjadi aneka macam produk yang lebih menarik dengan topping atau isian pada pembuatan roti manis, roti sobek, *doughnut*, pizza, dan lain sebagainya.

Menurut Mudjajanto dan Yuliati, (2013) Roti sobek adalah sejenis roti yang memiliki tekstur yang renyah di luar dan lembut di dalam, dengan ciri khas sobekan atau kerutan pada permukaannya. Roti sobek sering kali memiliki bentuk yang tidak teratur dan tidak sempurna, menjadikannya tampak lebih alami. Pada penelitian ini

Roti sobek menjadi objek penelitian karena pada Rahma *Bakery* roti sobek menjadi produk yang paling diminati dibandingkan dengan jenis roti lainnya yang ada di Rahma Bakery, dengan demikian roti sobek Rahma Bakery berpotensi mampu bersaing dengan roti sobek toko *bakery* lainnya.

Rahma *Bakery* adalah salah satu UMKM yang beralamat Di Tanggul - Semboro, Krajan, Tanggul Wetan, Kec. Tanggul, Kabupaten Jember. Rahma Bakery memproduksi berbagai jenis roti sobek maupun lapis, kapasitas produksi pada roti sobek mencapai  $\pm 80\text{kg/hari}$ , adonan 80kg dapat menjadi 500 roti sobek yang dijual dengan harga Rp.8.000/roti, dengan munculnya kompetitor di daerah UMKM Rahma *Bakery* menimbulkan persaingan sehingga Rahma Bakery harus berupaya mengembangkan produknya. Landasan yang membuat peneliti melakukan penelitian ditempat ini yakni karena peneliti ingin membantu meningkatkan kualitas roti yang ada pada Rahma Bakery, karena tingkat produksi Rahma Bakery tidak lebih dari kompetitor jika dibandingkan dengan kompetitornya yaitu produksi per hari MBO mencapai 150kg hingga 200kg, sedangkan kompetitor Arini Bakery mencapai 100kg/hari. MBO merupakan perusahaan bakery skala besar dengan dilengkapi alat alat dengan kapasitas produksi yang cukup besar, selain MBO pesaing lainnya yaitu Arini *Bakery* yang skala produksi dan penjualannya tidak jauh berbeda dengan Rahma *Bakery*, peneliti menggunakan dua perusahaan tersebut karena melihat skala produksinya cukup tinggi dibandingkan dengan Rahma Bakery namun, segi rasa tidak jauh beda dan berpotensi mampu bersaing. Maka dari itu penerapan metode QFD relevan untuk peningkatan roti sobek Rahma *Bakery* karena keunggulan metode QFD adalah mempertemukan antara dua pandangan dari sudut konsumen maupun produsen.

Menurut Jensen, (2017) dalam Fadhila, (2023), Metode QFD merupakan metode yang umum digunakan untuk meningkatkan kualitas berbagai jenis produk, material, perangkat, dan jasa. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangannya.

Pada survei penelitian awal menyimpulkan bahwa konsumen mengharapkan isian roti sobek Rahma Bakery supaya ditambah, karena konsumen menyukai isian roti sobek yang banyak dan lumer namun tidak menimbulkan rasa yang terlalu manis atau *over sweet*. Beberapa atribut yang mendapat respon kurang baik dari pelanggan yaitu: warna kurang golden brown, bau kurang tercium, dan tekstur yang kurang lembut. Adapun keinginan produsen yang menginginkan roti sobek mendapatkan pasar pada usia muda agar dapat mengikuti *trend* dan gaya pemasaran seperti di kota-kota besar. Dengan itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Peningkatan Kualitas Roti Sobek Produksi Rahma Bakery Kabupaten Jember”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apa saja atribut atau kriteria produk roti sobek produksi Rahma Bakery Kabupaten Jember yang diinginkan konsumen?
2. Variabel apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk kualitas produk roti sobek produksi Rahma Bakery Kabupaten Jember?
3. Bagaimana perspektif penilaian konsumen terhadap kualitas produk roti sobek produksi Rahma Bakery Kabupaten Jember dibandingkan produk kompetitor, serta upaya yang dilakukan agar produk roti sobek dapat bersaing dengan produk kompetitor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan atribut atau kriteria yang menjadi faktor dalam pembelian roti sobek produksi Rahma Bakery Kabupaten Jember.

2. Untuk mengidentifikasi skala prioritas variabel yang harus diperbaiki roti sobek produksi Rahma Bakery Kabupaten Jember.
3. Membandingkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi persyaratan mutu produk roti sobek produksi Rahma Bakery yang diharapkan pelanggan dengan produk kompetitor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan, manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah memperoleh data yang berguna untuk:

1. Bagi Perusahaan  
Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas roti sobek produk Rahma Bakery Kabupaten Jember agar dapat memenuhi harapan konsumen/pelanggan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan objek dan metode yang sama, yaitu roti sobek dan metode QFD.
3. Bagi Peneliti  
Menjadikan pembelajaran dan memiliki pengalaman dalam penelitian peningkatan kualitas dengan menggunakan alat analisis *Quality Function Deployment* (QFD) dalam bidang agroindustri roti sobek Rahma Bakery.