

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Jember merupakan wilayah provinsi Jawa Timur yang berpotensi besar dalam sektor pertanian, salah satunya ubi kayu atau singkong. BPS Kabupaten Jember pada tahun 2020 menunjukkan data panen mencapai luas sebesar 542 ha, tingkat produktifitas total mencapai 175,17 kw/ha, dan tingkat produktifitas sebesar 9.492 ton. Potensi singkong di kabupaten jember cukup merata yang tersebar di 17 kecamatan dari 30 kecamatan yang berada di Kabupaten Jember, antara lain: Patrang, Panti, Sukorambi, Sumberbaru, Semboro, Sumberjambe, Sukowono, Sumpalsari, Pakusari, Mayang, Ambulu, Jenggawah, Ajung serta Balung.

Singkong juga merupakan sumber karbohidrat yang penting untuk banyak masyarakat di negara-negara tropis dan subtropis. Meskipun singkong memiliki kandungan gizi yang baik, penting untuk diingat bahwa cara memasak atau mengolahnya juga dapat mempengaruhi kandungan nutrisinya. Mengukus atau merebus singkong adalah metode yang baik untuk mempertahankan sebagian besar nutrisinya. Pengembangan industri olahan pangan dengan sumber utama ubi kayu memiliki potensi yang luar biasa sehingga dapat menjadi ladang usaha, salah satunya dengan mengolah ubi kayu menjadi tape.

Adi Rasa Group merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi tape manis yang beralamat di jalan Kaliurang, Jember yang di kelola oleh Adelbertus Rafael selaku pemilik usaha tape manis Adi Rasa Jember. Usaha tape manis Adi Rasa berdiri pada tahun 2020 dengan kode P-IRT 3113509010145-27. Produksi ini membutuhkan singkong mencapai satu ton tiap minggunya tergantung permintaan pasar. Dari pengolahan satu ton singkong tersebut bisa menghasilkan kurang lebih 600 kemasan. Terdapat tiga jenis kemasan yang dijual yaitu kemasan isi 3 ons dengan harga 12.00, 4 ons yang dihargai Rp 16.00 dan, kemasan isi 6 ons dengan harga Rp 19.000. Dari produk yang dihasilkan setiap

minggunya tidak dapat maksimal dalam proses pemasarannya, hanya terjual 65% dari Tape yang di produksi sehingga perlu adanya peningkatan kualitas produk.

QFD singkatan dari *Quality Function Deployment* adalah Penyebaran Fungsi Kualitas. QFD merupakan rancangan proses dalam menanggapi kebutuhan pelanggan yang mengarah ke perbaikan proses guna memampukan suatu manajemen untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan dan menjamin bahwa produk yang diproduksi oleh perusahaan menjamin kebutuhan pembeli, menemukan solusi yang lebih modern atau terbaru untuk memperbaiki proses produksi sampai batas maksimal tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan redesign produk. (Goetsch & Davis, 2002: 160).

Proses QFD melibatkan penggunaan matriks perencanaan QFD, yang biasanya berbentuk matriks HOQ (*House of Quality*). Matriks ini menghubungkan keperluan konsumen dengan ciri khas produk serta menghubungkan karakteristik produk dengan proses produksi atau layanan yang relevan. Tujuan dari QFD yaitu mengikutsertakan konsumen terhadap proses pengembangan atau inovasi terbaru sehingga produk tidak terkesan ketinggalan zaman. Fandy Tjiptono & Anastasia Diana didalam buku yang berjudul “Total Quality Management, Ed. Revisi” mengatakan konsumen atau pembeli tidak akan membeli suatu produk meskipun produk tersebut sudah sempurna dalam segi rasa, warna, maupun hal-hal lainnya kecuali konsumen tersebut memang menginginkan atau membutuhkannya.

1.2 Rumusan Masalah

Sebuah ilmu dirumuskan dengan memberikan batasan terhadap suatu karya ilmiah, adapun rumusan masalah yang ditemukan penulis antara lain:

1. Bagaimana atribut kualitas Tape Manis Adi Rasa Jember berdasarkan harapan pelanggan?
2. Atribut kualitas apa yang harus dibenahi produk Tape Manis Adi Rasa Jember agar bisa memenuhi harapan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ilmiah dari penulis adalah:

1. Menjelaskan kriteria atribut kualitas Tape Manis Adi Rasa Jember yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Menjelaskan atribut kualitas yang harus diperbaiki pada Tape Manis Adi Rasa Jember untuk memenuhi keinginan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari karya ilmiah penulis dapat bermanfaat bagi:

a. Bagi Akademisi

Menjadi referensi untuk penelitian dengan tema selaras di masa depan sebagai studi empiris mengenai peningkatan kualitas menggunakan metode QFD.

b. Bagi Perusahaan

Dapat berguna sebagai media informasi serta pertimbangan untuk Adi Rasa Group dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas Tape Manis Adi Rasa.

c. Bagi Penulis

Menjadi wujud penerapan ilmu yang didapat dari perkuliahan dan syarat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.

d. Bagi Pembaca

Menjadi sebuah acuan guna menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.