

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Roti merupakan hasil olahan dari campuran tepung terigu, air, dan ragi, yang diolah melalui proses pengulenan, fermentasi, dan kemudian dipanggang dalam oven. Saat ini, terdapat berbagai jenis roti di pasaran, mulai dari yang berbasis adonan tepung terigu murni hingga yang dikombinasikan dengan bahan makanan tambahan serta zat aditif pangan yang diperbolehkan (Kusnedi, 2021). Roti telah menjadi pilihan populer sebagai menu sarapan maupun camilan di kalangan masyarakat Indonesia. Kondisi ini mendorong tumbuhnya industri makanan yang memproduksi roti, baik dalam skala besar maupun kecil, termasuk usaha mikro seperti produksi rumahan atau *homemade*.

*Lia Bakery – Roti dan Kue Homemade* adalah salah satu contoh usaha rumahan asal Pasuruan yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan roti, serta telah berdiri sejak tahun 1990. Usaha ini berkomitmen untuk menghadirkan roti berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau guna memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu produk unggulan dari *Lia Bakery – Roti dan Kue Homemade* adalah roti tawar. Menurut Standar Nasional Indonesia (2018), roti tawar merupakan produk roti yang dibuat dari campuran tepung terigu, lemak, gula, dan air, yang difermentasi menggunakan ragi sebagai pengembang, dengan atau tanpa tambahan bahan pangan lainnya. Umumnya, roti tawar memiliki cita rasa netral karena tidak mengandung isian atau penambah rasa.

Penjualan produk roti tawar yang diproduksi *Lia Bakery – Roti dan Kue Homemade* mengalami penurunan penjualan dalam beberapa bulan terakhir. Berdasarkan data penjualan triwulan pertama tahun 2025, terjadi penurunan jumlah produk yang terjual dari rata-rata 300 bungkus per bulan menjadi hanya sekitar 180 bungkus per bulan. Penurunan ini menunjukkan adanya penurunan minat konsumen yang cukup signifikan, yang diduga disebabkan oleh meningkatnya persaingan dari produk sejenis serta perubahan preferensi konsumen, sehingga *Lia Bakery – Roti dan Kue Homemade* perlu mengetahui apa saja kebutuhan dan keinginan konsumen agar mampu bersaing di pasaran.

Salah satu pendekatan strategis untuk meraih keunggulan dalam persaingan pasar adalah melalui peningkatan kualitas produk guna memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dianggap sebagai pendekatan yang efektif dalam upaya peningkatan kualitas tersebut dikarenakan metode ini menggabungkan umpan balik atau opini konsumen secara langsung yang dimana konsumen memiliki pengaruh besar dalam persaingan produk di pasar, kebutuhan dan harapan mereka menjadi panduan utama untuk perbaikan sehingga produk akhir dapat memenuhi kebutuhan mereka (Suryaningrat *et al.*, (2010); Putri *et al.*, (2021).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian terhadap produk roti tawar dengan judul “Analisis Perbaikan Kualitas Produk Roti Tawar di Lia Bakery – Roti dan Kue *Homemade* dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)” guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan daya saing produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keinginan konsumen, sehingga dapat ditentukan prioritas solusi teknis yang relevan untuk meningkatkan mutu dan performa penjualan roti tawar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana atribut mutu produk roti tawar yang sesuai berdasarkan harapan pelanggan?
- b. Apa atribut mutu yang harus diperbaiki untuk produk roti tawar?
- c. Bagaimana prioritas respon teknis yang dapat diterapkan pada produk roti tawar yang sesuai dengan *House of Quality* (HOQ)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui atribut mutu produk roti tawar yang sesuai berdasarkan harapan pelanggan.
- b. Untuk mengetahui atribut mutu yang harus diperbaiki untuk produk roti tawar.
- c. Untuk mengetahui prioritas respon teknis yang dapat diterapkan pada produk roti tawar yang sesuai dengan *House of Quality* (HOQ).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Memberikan informasi hasil kualitas produk roti tawar Lia *Bakery* dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*).
- b. Sebagai informasi kepada perusahaan tentang prioritas respon teknis untuk dijadikan acuan pengembangan produk roti tawar yang sesuai dengan harapan konsumen.