

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang menghasilkan berbagai komoditas potensi di sektor pertanian. Jember dikenal dengan kondisi tanah yang subur dan iklim tropis yang cocok untuk budidaya salah satunya yaitu komoditas singkong. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember tahun 2020 bahwa luas panen singkong sebesar 542 Ha dengan produktivitas singkong sebanyak 175.17 Kw/Ha, dan jumlah produksi singkong yang dihasilkan sebesar 9,492 ton (BPS, 2020). Singkong merupakan salah satu tanaman pangan yang cukup penting dan memiliki potensi besar dalam sektor pertanian. Singkong yang dihasilkan oleh kabupaten Jember menghasilkan jumlah yang cukup besar dan memiliki berbagai manfaat, baik sebagai bahan pangan maupun bahan baku industri.

Singkong dapat diproduksi menjadi produk olahan yang menghasilkan berbagai aneka produk sampingan dalam skala besar maupun kecil. Semua bagian dari singkong, seperti daun dan batangnya dapat dimanfaatkan sebagai pakan ternak. Selain dapat dimakan secara langsung, tanaman singkong banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk dibuat menjadi berbagai macam olahan pangan seperti tape, kripik singkong, prol tape dan lain sebagainya. Semua produk yang berbahan baku singkong ini banyak dijual di pasaran. Tape singkong sendiri dihasilkan dari proses fermentasi bahan pangan berkarbohidrat yang melibatkan ragi dalam proses pembuatan tape singkong. Pembuatan tape terdapat beberapa mikroorganisme yang digunakan seperti *Saccharomyces Cerevisiae*, *Rhizopus Oryzae*, *Pediococcus*, dan lain-lain (Ganjar, 2003 dalam Nurzaha, 2019). Pia tape adalah makanan khas Jember yang terbuat dari tape singkong Pia tape pada umumnya memiliki isian yang bervariasi seperti keju, coklat, kacang hijau maupun tape. Pia tape memiliki bentuk yang beragam ada yang berbentuk kotak, maupun bundar yang sangat populer, dan juga memiliki kulit yang renyah diluar dan lembut didalam.

Said's Roti merupakan salah satu produk olahan singkong *home industry* yang berlokasi di Kabupaten Jember. Said's Roti sendiri tidak hanya memproduksi satu produk namun ada berbagai macam olahan singkong seperti pia tape, pia edamame, dan lainnya. Adapun tujuan yang ingin dicapai Said's Roti yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengembangan produk yang variatif, dan menjaga standar kualitas produksi. upaya dalam meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi keinginan konsumen di Said's Roti dengan menggunakan metode Kano dan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode Kano sendiri merupakan salah satu pendekatan yang umum digunakan pada suatu perancangan produk untuk meningkatkan kualitasnya, dengan keunggulan dapat mengidentifikasi beragam karakteristik tanpa mengakibatkan biaya tinggi (Chen *et al.*, 2020). Sedangkan QFD merupakan suatu metode yang digunakan untuk menghubungkan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan desain produk atau layanan yang akan dikembangkan. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan. Interaksi antara Metode Kano dan Metode QFD sangat penting dalam menentukan kualitas produk karena keduanya saling melengkapi dalam mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen dan cara memenuhinya. Metode Kano digunakan untuk mengelompokkan atribut kualitas berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan konsumen, sehingga dapat diketahui atribut mana yang wajib dipenuhi, memberikan nilai tambah, atau tidak berpengaruh. Hasil klasifikasi ini kemudian diintegrasikan ke dalam metode *Quality Function Deployment* (QFD), khususnya pada tahap *House of Quality* (HOQ), guna menetapkan prioritas teknis dalam pengembangan produk. Dengan demikian, interaksi antara metode Kano dan QFD memungkinkan perusahaan untuk merancang strategi peningkatan mutu produk secara lebih sistematis, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pengembangan produk merupakan suatu strategi untuk produk yang meliputi produk orisinal, produk yang disempurnakan, produk yang dimodifikasi dan merek baru yang dikembangkan melalui usaha riset dan pengembangan. Tujuan dari

pengembangan produk adalah agar tetap bisa memberikan nilai dan manfaat yang maksimal kepada konsumen serta untuk menambah omzet penjualan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Atribut mutu apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan di Pia Tape Said's Roti berdasarkan Metode Kano dan QFD?
2. Respon teknis mana saja yang perlu ditingkatkan oleh Said's Roti pada Pia Tape berdasarkan hasil analisis metode QFD?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui atribut mutu pada pia tape di said's roti yang sesuai dengan harapan onsumen melalui penerapan metode kano dan qfd
2. Mengetahui bagian respon teknis yang harus diperbaiki dengan metode QFD

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai informasi mengenai analisis kualitas produk pia tape dari Said's Roti, yang diperoleh melalui metode kano dan qfd berdasarkan kebutuhan konsumen.
2. Sebagai acuan bagi Said's Roti dalam mengidentifikasi respon teknis yang menjadi prioritas perbaikan pia tape agar lebih selaras dengan harapan dan keinginan konsumen.