

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanaman singkong adalah salah satu tanaman yang paling sering ditemukan di seluruh Indonesia. Tanaman ini sangat mudah dibudidayakan karena mampu tumbuh di berbagai kondisi lingkungan, berbeda dengan banyak tanaman lain. Singkong juga berperan sebagai alternatif pangan pengganti beras. Tanaman singkong memiliki kemampuan untuk beradaptasi di wilayah dengan curah hujan rendah, sehingga biasa dibudidayakan di hampir seluruh wilayah Indonesia. Setiap bagian dari tanaman singkong memiliki kegunaan dan dapat diolah menjadi berbagai jenis makanan. Produk olahan singkong, seperti singkong goreng, keripik singkong, tape, dan getuk. Singkong memiliki potensi besar untuk menjadi bisnis yang menguntungkan. Melihat potensi dari singkong sangat baik untuk diolah, dari segi nutrisi 100 gram singkong mengandung 112 kalori yang kandungan karbohidratnya sebanyak 38 gram (Agaki dkk., 2023:120), Singkong dapat diolah menjadi tape melalui proses fermentasi dimana singkong yang sudah dikukus atau direbus diberi ragi khusus dan disimpan selama beberapa hari.

Tape adalah makanan tradisional khas Indonesia yang dibuat dari bahan dasar singkong yang difermentasi yang melibatkan ragi di dalam proses pembuatannya. Proses fermentasi sendiri biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama agar tekstur tape menjadi lunak dan mendapatkan rasa yang manis. Tape merupakan salah satu makanan khas Indonesia yang sangat populer karena memiliki cita rasa yang berbeda. Salah satu jenis tape yang dikenal di masyarakat adalah tape singkong (Hidayah dan Basirun, 2021:101). Produk yang dapat dihasilkan dari pengolahan tape adalah produk Prol Tape.

Prol Tape merupakan salah satu kue yang populer di masyarakat Indonesia karena memiliki rasa manis dan tekstur yang lembut. Penamaan dari Prol Tape diambil dari kata Prol yang dalam bahasa jawa artinya pecah. Prol tape merupakan

jenis makanan semi-basah yang dibuat dari tape singkong sebagai bahan utama, kemudian dipadukan dengan tepung terigu, telur, gula, susu, dan margarin. Cita rasanya yang manis serta teksturnya yang lembut membuat makanan ini menjadi salah satu oleh-oleh khas yang populer dari Kabupaten Jember.

UD Sumber Madu adalah toko oleh oleh khas Jember yang berdiri sejak tahun 1986 yang memproduksi dan menjual produk berbahan dasar singkong, seperti Prol Tape, Prol Tape kentang, tape bakar dan brownies tape. UD Sumber Madu juga menjual produk lainnya, seperti suwar suwir, terasi, keripik tempe dan masih banyak lagi. UD Sumber Madu berada di Jl. Gajah Mada No.103, Kelurahan Jember Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, dengan produk unggulan UD Sumber Madu yaitu Prol Tape. Berawal dari pesanan Prol Tape yang diproduksi secara rumahan dan terus berkembang hingga mendirikan toko oleh-oleh.

Permasalahan yang di alami pada produk Prol Tape UD Sumber Madu adalah belum dapat memenuhi keinginan konsumen. Kondisi tersebut didukung dengan sering adanya komplain dari konsumen terhadap tekstur kue Prol Tape yang mengering dan rasa Prol Tape yang berubah-ubah. Terdapat 8 kali komplain dalam 6 bulan terakhir pada bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2024 Permasalahan lainnya yang dialami oleh Prol Tape UD Sumber Madu yaitu pada bahan baku tape yang susah dicari dan kadang tidak sesuai dengan keinginan perusahaan. Perusahaan menginginkan kualitas tape yang matang, tidak berair, dan tape dengan bahan baku singkong yang tidak rusak (berwarna putih, tidak ada bintik hitam, dan daging tebal), serta pesanan tape yang datangnya tidak tepat waktu. UD Sumber Madu dalam sehari menggunakan sekitar 70 kg bahan baku tape untuk menghasilkan sekitar 190 produk Prol Tape dalam kemasan kotak. Semua permasalahan tersebut berdampak signifikan terhadap tingkat penjualan produk Prol Tape UD Sumber Madu yang mengalami fluktuatif, Seperti pada akhir pekan jumlah penjualan lebih tinggi dibanding dengan hari biasa. Pada hari biasa produk Prol Tape yang terjual sebanyak 145 kotak, sedangkan akhir pekan UD.Sumber Madu mampu menjual Prol Tape 190 kotak.

Dari perspektif konsumen, produk Prol Tape UD Sumber Madu arus memiliki keunggulan dalam hal variasi topping yang beragam, tekstur kue yang lembut dan tidak kering, serta rasa yang konsisten dari waktu ke waktu. Persepsi ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki ekspektasi tinggi terhadap mutu dan keberagaman produk. Oleh karena itu, dari sisi produsen, penting untuk menanggapi kebutuhan tersebut dengan melakukan perbaikan pada aspek pemilihan bahan baku yang lebih berkualitas, optimalisasi proses produksi agar hasil lebih seragam, serta inovasi dalam penyediaan variasi topping yang menarik. Upaya ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk Prol Tape UD Sumber Madu.

Metode yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat memberikan dampak positif bagi produk Prol Tape UD Sumber Madu untuk mengatasi permasalahan terhadap keinginan konsumen dan bahan baku yang tidak konsisten. Sehingga metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki permasalahan pada produk Prol Tape UD Sumber Madu.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan produk Prol Tape UD Sumber Madu Kabupaten Jember”. Melalui penerapan metode QFD ini, diharapkan permasalahan yang dihadapi perusahaan dapat diatasi, sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut atau Kualitas produk Prol Tape yang diinginkan konsumen UD Sumber Madu Kabupaten Jember?

2. Bagaimana perspektif penilaian konsumen terhadap kualitas produk Prol Tape UD Sumber Madu Kabupaten Jember dibandingkan dengan produk kompetitor?
3. Bagaimana urutan atribut berdasarkan penilaian perspektif konsumen yang mampu mempengaruhi kualitas produk Prol Tape UD Sumber Madu Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut produk Prol Tape yang sesuai dengan keinginan konsumen UD Sumber Madu Kabupaten Jember.
2. Menganalisis perspektif penilaian konsumen terhadap kualitas produk Prol Tape UD Sumber Madu Kabupaten Jember dibandingkan dengan produk kompetitor lain.
3. Menentukan urutan atribut berdasarkan penilaian perspektif konsumen yang mampu meningkatkan kualitas produk Prol Tape UD Sumber Madu Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan. Diperoleh manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan wawasan terhadap teori ini, sehingga dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk sesuai dengan tingkat harapan kepuasan konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang nantinya akan digunakan menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan pembahasan atau penggunaan alat analisis yang sama.