

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kedelai merupakan jenis dari produk kacang-kacangan yang memiliki prospek tinggi untuk dikembangkan karena memiliki kandungan protein yang tinggi yaitu sebesar 35-38%. Kandungan lemak pada biji kedelai yaitu $\pm 20\%$. Berdasarkan jumlah kandungan lemak tersebut sekitar 85% merupakan asam lemak esensial (linoleat dan linolenat). Disamping memiliki kandungan protein yang tinggi, kedelai mengandung serat, vitamin dan mineral (Khamidah dan Istiqomah, 2012).

Kedelai dapat diproses menjadi berbagai macam jenis olahan yang nilai gizinya baik dan tinggi, salah satunya susu kedelai. Susu kedelai merupakan minuman hasil ekstraksi protein biji kedelai dengan menggunakan air panas yang bergizi tinggi. Mutu protein dalam susu kedelai hampir sama dengan mutu protein susu sapi. Protein Efisiensi Rasio (PER) susu kedelai adalah 2,3, sedangkan PER susu sapi 2,5. PER 2,3 artinya, setiap gram protein yang dimakan akan menghasilkan pertambahan berat badan pada hewan percobaan (tikus putih) sebanyak 2,3 g pada kondisi percobaan baku (Muchtaridi, 2008).

Dengan melihat kandungan kedelai yang sangat baik bagi manusia, para pengusaha menangkap peluang untuk berbisnis kedelai dengan berbagai olahan yaitu salah satunya dengan mengolah kedelai menjadi susu kedelai. Hal tersebut mengakibatkan persaingan bisnis berkembang dengan pesat tidak hanya di pasar nasional namun juga di pasar internasional. Sejalan dengan itu semua, intensitas dan jumlah pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat memaksa setiap perusahaan untuk selalu lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari setiap konsumen serta selalu berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan memberikan kepuasan lebih dari yang diberikan oleh para pesaing. Konsumen yang semakin cerdas dan kritis telah terbangun kesadaran akan pelayanan yang baik, pendidikan, pengetahuan jenis makanan dan gaya hidup yang menyebabkan konsumen menuntut lebih pada produsen atau industri makanan dan minuman

Salah satu faktor utama dalam menentukan daya saing bagi setiap industri adalah kepuasan pelanggan. Menurut Rangkuti (2002), pengukuran kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi sebuah perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibanding dengan pesaing dan pengguna akhir serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Dengan mengetahui keluhan dan kepuasan pelanggan secara langsung maka hal seperti itulah yang akan menjadi umpan balik untuk perusahaan dari pelanggan termasuk dalam hal ini adalah peningkatan industri-industri kecil yang bergerak pada bidang pengolahan makanan dan minuman.

King Soya di daerah Rambipuji adalah salah satu industri kecil rumahan yang bergerak pada bidang pengolahan makanan dan minuman dengan produk minuman susu kedelai. Produksi rata-rata setiap harinya kurang lebih 5 kg dan beromset rata-rata 500.000 ribu rupiah perhari. Minuman Susu kedelai yang berbahan dasar biji kedelai yang diproduksi oleh industri ini tersedia dengan variant rasa original dan coklat. Produk susu kedelai yang diproduksi oleh King Soya memiliki karakteristik rasa dan kualitas yang bisa diadu dengan produk ternama. Rasa yang terdapat pada produk ini relatif lebih enak karena konsistensi dan kepekatan susu kedelainya yang baik. Disamping kelebihan yang dimiliki oleh produk susu kedelai produksi King Soya ini juga terdapat beberapa tinjauan kekurangan diantaranya yaitu harga pada produk relatif lebih tinggi dibanding dengan produk kompetitor yang notabene sudah memiliki brand yang cukup terkenal dan banyak target pasarnya khususnya di kota Jember. Produk ini tidak bisa bertahan lama apabila tidak dilakukan penyimpanan pada lemari pendingin hal ini dikarenakan produk dari King Soya tanpa menggunakan bahan pengawet. Kemasan yang digunakan untuk mengemas produk susu kedelai ini tampak tidak menarik karena hanya menggunakan kantong plastik standart tanpa adanya label atau identitas produk. Varian rasa kurang bervariasi karena hanya terdapat dua rasa yang diproduksi. Selain itu, ketersediaan produk susu kedelai dari King Soya ini juga terbatas karena proses distribusi produk hanya dilakukan pada tempat dan lokasi tertentu saja, sehingga ketika konsumen atau pelanggan menginginkan produk tersebut, mereka harus menunggu penjual untuk datang ke tempat mereka.

Hal lain yang perlu diperhatikan dari produk ini adalah sarana promosi hanya melalui mulut ke mulut tanpa adanya media promosi yang spesifik yang dapat menyebabkan produk ini sulit untuk berkembang. Oleh sebab itu, tidak dapat dihindari bahwa berhasil atau tidaknya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh pelanggan atau konsumen, serta fokus dalam memberikan kepuasan (*Costumer Satisfaction*) dengan memenuhi segala yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk membangun kepuasan pelanggan adalah melalui penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang dapat memberi dampak positif bagi King Soya, dimana metode QFD ini dapat digunakan untuk meneliti keinginan konsumen dan kepuasan pelanggan. Sehingga hasil dari penelitian dengan menggunakan metode QFD ini dapat digunakan sebagai acuan untuk membangun keinginan konsumen dan kepuasan pelanggan terhadap langkah-langkah perbaikan yang akan diambil untuk menyesuaikan dengan keinginan mereka.

1.2 Perumusan Masalah

King Soya merupakan industri kecil rumahan dengan produk susu kedelai yang memiliki kualitas dan rasa yang baik, akan tetapi produk dari industri ini masih belum mampu untuk menembus pasar yang lebih luas dan berkompetisi dengan produk sejenis dari brand ternama khususnya di kota Jember. Beberapa faktor penghambat perkembangan industri ini perlu dilakukan perbaikan guna memberikan efek yang lebih baik pada perkembangan industri serta mendapatkan kepuasan pada konsumen maupun pelanggan, sehingga perlu perhatian khusus tentang bagaimana karakteristik dan nilai kepuasan yang diharapkan oleh konsumen maupun pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Atribut-atribut produk seperti apakah yang dikehendaki oleh konsumen dalam membeli produk susu kedelai produksi King Soya?

2. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepentingan konsumen pada produk produk susu kedelai produksi King Soya?
3. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepuasan konsumen pada atribut kualitas produk susu kedelai produksi King Soya dibandingkan produk kompetitor?
4. Bagaimanakah persyaratan teknis yang dilakukan King Soya untuk dapat meningkatkan kualitas susu kedelai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitain ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut produk susu kedelai yang dikehendaki oleh konsumen pada King Soya.
2. Mengevaluasi tingkat kepentingan konsumen pada atribut kualitas produk susu kedelai pada King Soya.
3. Mengevaluasi tingkat kepuasan pada produk susu kedelai King Soya dibandingkan produk kompetitor.
4. Mengidentifikasi persyaratan teknis yang dilakukan King Soya untuk dapat meningkatkan kualitas produk susu kedelai.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi beberapa pihak:

1. Memberikan Informasi bagi King Soya tentang atribut-atribut produk susu kedelai dan tingkat kepentingan bagi pelanggan.
2. Bagi peneliti, dapat menambah pemahaman dan pengalaman dalam mempraktekkan teori yang penulis dapat selama berada dibangku kuliah.
3. Memberi informasi bagi penelitian yang akan datang yang berminat mengkaji lebih dalam tentang susu kedelai.