

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit usaha aneka pangan Tefa Bakery adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan berbagai jenis roti dan kue. Unit usaha Tefa Bakery berada di Jln. Tawang Mangu No. 68, Sumbersari, Jember. Tefa Bakery bertugas untuk mengembangkan dan memproduksi berbagai olahan produk olahan roti yang berupa roti tawar, roti kering, roti manis, dan lain sebagainya.

Menurut Kurnianto (2013) selain harga, pelayanan dan produktivitas, mutu produk merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing perusahaan di era global. Mutu didefinisikan secara luas sebagai kesesuaian antara karakteristik produk dengan spesifikasi tertentu yang dinilai lebih unggul dibandingkan produk lainnya. Secara singkat menyatakan bahwa produk bermutu adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Konsep tersebut menegaskan bahwa upaya perbaikan mutu produk tidak cukup dilakukan dengan meningkatkan keunggulan produk secara kompetitif saja tanpa memperhatikan harapan pelanggan.

Menurut Kurnianto (2013) peningkatan mutu produk, termasuk roti bagelen, dapat dilakukan dengan mengetahui karakteristik produk yang diharapkan pelanggan kemudian menerjemahkan harapan tersebut sebagai dasar dalam merancang dan mengembangkan proses produksi sehingga dapat menghasilkan mutu yang sesuai. Metode QFD (*quality function deployment*) merupakan metode yang telah digunakan secara luas untuk mengetahui prioritas harapan pelanggan terhadap suatu produk sekaligus menghubungkannya dengan kebutuhan proses dan prioritas pengembangannya terhadap pemenuhan harapan tersebut. QFD merupakan alat manajemen kualitas yang didasarkan atas pengenalan suara pelanggan (*voice of costumers*) untuk perbaikan produk secara sistematis dan komprehensif untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan telah memenuhi harapan pelanggan.

Roti memiliki daya simpan yang relatif pendek karena kadar air dalam roti masih cukup tinggi. Pengembangan produk roti menjadi roti kering dapat menjadi salah satu alternatif untuk memperpanjang daya simpan roti. Roti kering bagelen adalah produk olahan roti yang berupa roti kering yang banyak disukai oleh masyarakat. Roti bagelen didapatkan dengan cara memanggang kembali roti yang sudah jadi sehingga tercipta roti yang kering seperti yang diinginkan. (Ningsih N. F. 2017)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persyaratan-persyaratan mutu produk roti bagelen yang sesuai dengan harapan pelanggan roti bagelen?
2. Bagaimanakah produk roti bagelen yang dihasilkan oleh perusahaan jika dibandingkan dengan produk sejenis dari perusahaan pesaingnya?
3. Bagaimanakah persyaratan teknologi proses produksi roti bagelen yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat menghasilkan produk sesuai harapan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan persyaratan mutu produk roti bagelen SIP berdasarkan harapan pelanggan.
2. Membandingkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi persyaratan mutu roti bagelen SIP yang diharapkan pelanggan dengan perusahaan pesaingnya.
3. Menetapkan prioritas teknologi proses produksi yang dapat menghasilkan roti bagelen SIP sesuai harapan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai strategi untuk mengetahui posisi produknya terhadap produk roti bagelen lainnya dari sisi pelanggan dan mengetahui proses yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.
2. Sebagai strategi efektif untuk meningkatkan mutu produk roti bagelen.
3. Sebagai strategi yang diterapkan dapat mempunyai implikasi terhadap meningkatnya efisiensi biaya dan waktu produksi, serta menurunkan biaya kegagalan mutu.