

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di era Abad ke-21 telah berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan atau metamorfosis yang berkesinambungan, dengan seiringnya perkembangan industri pangan. Setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Kolter, 2005). Pengaruh globalisasi dalam industri pangan saat ini menyebabkan persaingan antar pebisnis menjadi semakin kompetitif, maka pebisnis dituntut untuk terus berkembang dalam menghadapi persaingan antar kompetitor. Pelaku bisnis perlu meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, salah satunya yaitu produk teh celup. Teh celup merupakan salah satu jenis teh yang paling populer di pasaran karena kepraktisan dalam penyajian. Maka tidak diragukan lagi, jika industri minuman dengan produk teh celup berkembang cukup pesat, membuat para produsen terus bersaing dan berinovasi untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Salah satu produsen yang membuat inovasi ini adalah UD. Halwa Indoraya Jombang, dengan produk yang sudah tidak asing bagi masyarakat Jombang yakni teh analog kulit salak Kunara yang merupakan teh modifikasi dari yang semula teh dari pucuk muda daun teh digantikan dengan kulit dari buah salak. Teh analog merupakan

UD. Halwa Indoraya Jombang merupakan salah satu Unit Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Jombang yang bergerak dalam bidang produk minuman dan makanan. Usaha yang diproduksi sangat produktif dengan pemanfaatan buah salak sebagai bahan baku menjadi berbagai olahan produk makanan dan minuman, sehingga tidak terdapat sisa bahan baku yang terbuang. Salah satu produk inovatif dari UD. Halwa Indoraya Jombang yaitu teh analog kulit salak. Produk ini dalam satu kali produksi dapat menghasilkan 250 pack. Permasalahan yang terus dihadapi UD. Halwa Indoraya Jombang ialah terus menerus adanya kompetitor baru dalam bisnis ini, sehingga berdampak pada penurunan penjualan. Oleh sebab itu,

untuk meningkatkan jumlah penjualan UD. Halwa Indoraya Jombang perlu mengetahui aspek apa saja yang harus diperhatikan pada produk teh analog kulit salak yang diinginkan konsumen. Mengingat di masa pandemi sekarang ini produktifitas pelanggan menurun, maka pemenuhan keinginan konsumen harus terpenuhi agar tidak terjadinya penurunan terus menerus. Adapun penurunan penjualan dari UD. Halwa Indoraya dari bulan Mei – September terdapat pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Table 1. 1 Data Penjualan Perbulan Teh Analog Kulit Salak UD. Halwa Indoraya

No	Bulan	Pack
1.	Mei	494
2.	Juni	475
3.	Juli	430
4.	Agustus	422
5.	September	420

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dengan menilah dan menerjemahkan keinginan konsumen yaitu dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah metode perencanaan dan pengembangan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Ariani 2008). Alasan yang mendasari penggunaan metode ini, karena QFD memiliki periode yang memberikan prioritas kepada kepuasan pelanggan, terutama pada proses pengambilan keputusan dengan kinerja manajemen secara efisien. Pemakaian metode ini diharapkan dapat menghasilkan produk sesuai keinginan dan harapan konsumen, sehingga dapat berdampak pada peningkatan produksi. Pada tahapan metode QFD ada suatu kegiatan *benchmarking* yang berfungsi untuk mengetahui kelemahan dan keunggulan produk utama dibandingkan dengan produk-produk pesaing. Sistem ini akan meningkatkan kualitas untuk tercapainya produk yang memiliki kualitas dengan keunggulan

bersaing yang berorientasi terhadap harapan pelanggan, sehingga dapat bersaing dengan kompetitor sejenis. Hasil dari pengaplikasian QFD akan menghasilkan suatu rumah mutu atau *House of Quality* (HoQ) sebagai kerangka kerja dalam menerjemahkan kebutuhan atau permintaan pelanggan, berdasarkan riset pasar dan *benchmarking* data dalam pengembangan produk. Metode analisa QFD ini, diharapkan dapat memberikan hasil terhadap proses peningkatan kualitas produk teh analog kulit salak dengan riset pasar sesuai keinginan pelanggan. Hasil dari pengembangan produk teh analog kulit salak berdasarkan riset pasar diharapkan dapat memberikan solusi dalam pengembangan produk, sehingga akan berdampak untuk peningkatan penjualan dan bersaing dengan kompetitor sejenis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana atribut mutu produk teh analog kulit salak UD. Halwa Indoraya berdasarkan harapan pelanggan untuk dilakukan perbaikan?
2. Bagaimana respon teknis produk teh analog kulit salak UD. Halwa Indoraya dibandingkan dengan produk sejenis dipasaran lainnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut mutu produk teh analog kulit salak UD. Halwa Indoraya yang sesuai dengan harapan pelanggan untuk dilakukan perbaikan.
2. Untuk mengetahui respon teknis produk teh analog kulit salak UD. Halwa Indoraya dengan produk pasaran lainnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat diantaranya:

1. Mengetahui harapan pelanggan terhadap atribut mutu dari produk teh analog kulit salak yang dihasilkan dari UD. Halwa Indoraya Jombang.
2. Memberikan informasi hasil kualitas pada produk teh analog kulit salak UD. Halwa Indoraya Jombang dengan analisa metode QFD.

3. Membantu unit produksi UD. Halwa Indoraya Jombang dalam menyusun prioritas perbaikan proses produksi agar dapat menghasilkan teh analog kulit salak yang sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen.