

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit usaha aneka pangan roti *Tefa Bakery* adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan berbagai jenis roti dan kue. Unit usaha aneka pangan roti *Tefa Bakery* ini berlokasi di Jl. Tawangmangu No. 68, Sumbersari Jember. Unit ini bertugas untuk mengembangkan dan memproduksi berbagai olahan produk makanan salah satunya adalah roti tawar.

Ketatnya persaingan yang terjadi pada agroindustri, termasuk agroindustri roti tawar yang terdapat pada *Tefa* mendorong produsen untuk dapat menghasilkan produk yang berdaya saing sehingga mampu memenangkan persaingan pasar (Kurnianto, 2013). Mutu produk merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing perusahaan di era global selain harga, pelayanan dan produktivitas. 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 tawar, 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 atau *bread* adalah makanan yang terbuat dari tepung terigu melalui proses fermentasi dengan menggunakan ragi kemudian dipanggang (Pusuma, 2018). Roti tawar merupakan salah satu jenis makanan yang berbentuk *sponge*, yaitu makanan yang sebagian besar volumenya tersusun dari gelembung gelembung gas yang dihasilkan oleh yeast pada proses fermentasi (Pusuma, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana persyaratan mutu produk roti tawar yang sesuai dengan harapan pelanggan roti tawar?
- 1.2.2 Bagaimanakah produk roti tawar yang dihasilkan oleh perusahaan jika dibandingkan dengan produk sejenis dari perusahaan pesaingnya?
- 1.2.3 Bagaimanakah persyaratan teknologi proses produksi roti tawar yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat menghasilkan produk sesuai harapan pelanggan?

1.2 Tujuan Penelitian

- 1.2.1 Untuk mengetahui persyaratan mutu produk roti tawar yang sesuai dengan harapan pelanggan roti tawar
- 1.2.2 Untuk mengetahui hasil respon teknis konsumen pada roti tawar *Tefa Bakery* jika dibandingkan dengan produk sejenis yang ada di pasaran
- 1.2.3 Untuk mengetahui persyaratan teknologi proses produksi roti tawar yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat menghasilkan produk sesuai harapan pelanggan

1.3 Manfaat Penelitian

- 1.3.1 Sebagai strategi yang dihasilkan dari penelitian bermanfaat untuk mengetahui posisi produknya terhadap produk roti tawar lainnya dari sisi pelanggan, mengetahui proses yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.
- 1.3.2 Sebagai strategi efektif untuk meningkatkan mutu produk roti tawar.

1.3.3 Sebagai strategi yang diterapkan dapat mempunyai implikasi terhadap meningkatnya efisiensi biaya dan waktu produksi, serta menurunkan biaya kegagalan mutu.