

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit usaha aneka pangan UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan berbagai jenis roti dan kue. Unit usaha aneka pangan UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan berada di Jln. Tawang Mangu No. 68, Sumbersari, Jember. UPT ini bergerak dalam bidang olahan produk roti yang berupa roti tawar, roti kering, roti manis, dan lain sebagainya. Selain itu UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan juga bertugas untuk mengembangkan olahan roti supaya diterima dengan baik di masyarakat. Pelayanan dan kualitas produk olahan roti menjadi prioritas utama di UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan.

Menurut Kurnianto dkk. (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 harapan pelanggan. Konsep tersebut menegaskan bahwa upaya perbaikan mutu produk tidak cukup dilakukan dengan meningkatkan keunggulan produk secara kompetitif saja tanpa memperhatikan harapan pelanggan.

Di era globalisasi pertumbuhan pasar semakin besar, baik dari sisi konsumsi maupun sisi pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ini menjadi salah satu faktor yang harus di perhatikan oleh pelaku bisnis. Perkembangan industri yang sangat cepat membuat setiap pelaku bisnis bekerja keras demi meningkatkan daya saing bisnisnya, salah satunya yaitu roti manis, roti manis adalah roti yang mempunyai rasa manis yang menonjol, bertekstur empuk, banyak di minati dan umumnya dapat di tambahkan bermacam isi maupun topping (Mudjajantodan Yulianti). Selain diminati, roti manis memiliki prospek bisnis menjanjikan di Indonesia. Tingginya tingkat konsumsi roti manis mengakibatkan tingginya impor terigu sebagai bahan bakunya (Fardaniah, 2014).

Roti manis adalah suatu usaha yang saat ini telah banyak di Kabupaten Jember. Salah satu pelaku usaha roti manis satu ini milik UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan SIP yang berlokasi di Politeknik Negeri Jember. Roti manis banyak diminati karena praktis dan bisa sebagai pengganti nasi. Maka dari itu Unit usaha UPT. Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan Politeknik Negeri Jember harus mengetahui atribut mutu yang sesuai dengan SNI dengan minat masyarakat sebagai konsumen.

Menurut Kurnianto dkk. (2013) peningkatan mutu produk, termasuk roti mani kopi, 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.

Menurut Oakland J.S. (1995) mengatakan bahwa metode yang paling cocok untuk mengidentifikasi hal ini adalah dengan metode aplikasi QFD (*Quality Function Deployment*). QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan alat manajemen kualitas yang didasari oleh suara konsumen untuk perbaikan dan pengembangan produk sehingga menghasilkan mutu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. QFD adalah suatu sistem untuk mendesain sebuah produk atau jasa yang berdasarkan permintaan pelanggan, dengan melibatkan partisipasi fungsi-fungsi yang terdapat dalam organisasi tertentu.

Menurut Heizer & Render. (2011) mengatakan bahwa implementasi Quality Function Deployment (QFD) dapat membantu industri pangan dalam melakukan desain Kualitas Produknya. QFD merupakan proses menentukan suara konsumen (*“what”*) dan menerjemahkannya ke dalam suara perusahaan

(“*how*”), terkait cara keinginan konsumen tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan. Proses implementasi QFD dapat dilakukan dengan menggunakan alat design kualitas yaitu *House of Quality* (HOQ).

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apa saja kriteria atribut produk roti manis kopi yang dibutuhkan oleh konsumen?
- 1.2.2 Bagaimana prioritas mutu produk roti manis kopi sesuai harapan konsumen ?
- 1.2.3 Bagaimana usaha perbaikan produk roti manis kopi dengan menggunakan metode QFD?

1.3 Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Mengetahui kriteria atribut produk roti manis kopi yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.
- 1.3.2 Mengetahui prioritas mutu konsumen terhadap mutu produk roti manis kopi oleh UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan Politeknik Negeri Jember.
- 1.3.3 Menetapkan prioritas proses produksi yang dapat menghasilkan roti manis kopi UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan Politeknik Negeri Jember sesuai harapan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Produk roti manis kopi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam membeli produk.
- 1.4.2 Membantu unit produksi UPT Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan Politeknik Negeri Jember dalam menyusun prioritas perbaikan

proses produksi agar dapat menghasilkan roti manis yang sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen.

- 1.4.3 Produk roti manis kopi yang di hasilkan dapat diterima sesuai dengan harapan pelanggan.