

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pertama berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi yang digunakan serta sistematika penulisan yang secara detail dijelaskan dalam sub bab berikut.

1.1 Latar Belakang Masalah

Roti merupakan hasil olahan pangan yang kaya akan karbohidrat, roti sangat umum dikonsumsi di masyarakat, pada awalnya roti hanya dikonsumsi oleh masyarakat yang tinggal di daerah barat. Namun saat ini roti sudah menjadi bagian dari konsumsi masyarakat di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Roti merupakan salah satu bentuk makanan pokok yang cukup diminati masyarakat Indonesia. Roti sudah dikenal sebagai makanan sehari-hari terutama golongan masyarakat umum. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya terdiri industri roti baik dalam skala rumah tangga maupun industri menengah (Nadhila, 2012)

UD Rachbini merupakan Unit Kecil Menengah yang memproduksi roti di daerah Kecamatan Blega, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Awal berdirinya UD Rachbini ber dirid pada tahun 2001 dengan usaha kecil-kecilan yang hanya mempunyai varian produk Roti Baking (sejenis roti dengan isi keju, pisang, coklat), seiringnya waktu berjalan hingga sampai sekarang UD Rachbini mengembangkan usahanya dengan menambah varian produk roti yang awalnya hanya satu jenis bertambah jadi dua jenis yang sasaran pemasarannya kelas menengah kebawah, untuk mengembangkan usahanya. Dengan bertambahnya varian, banyak masyarakat memesan dengan skala besar. UD Rachbini menambah karyawannya yang sekarang mencapai 25 pekerja tetap dan 8 pekerja tidak tetap.

Proses produksi Roti UD Rachbini, diharapkan menghasilkan produk yang sempurna (*good unit*), tetapi akan muncul kemungkinan menghasilkan produk yang kurang baik atau produk rusak yang tidak diharapkan pada awalnya. Pada kenyataannya, produk rusak atau gagal akan selalu mengiringi produk sempurna

dalam suatu produksi. Hal ini terjadi beberapa faktor, misalnya pemilihan bahan baku roti yang kurang baik atau tidak mempunyai keahlian yang cukup dalam memproses produk. Dalam wawancara yang telah dilakukan ke pemilik, data dalam pemesanan UD rachbini setiap hari hanya 1000 unit, sedangkan produsen lainnya bisa mencapai 1500 unit perhari. Sedangkan dari pihak konsumen ada kekurangan dari sudut tekstur, bentuk dan rasa. Dengan data tersebut terdapat penurunan pemesanan yang mana dalam perharinya hanya menerima pemesanan tidak sampai 1000 unit. Dari segi harga UD Rachbini kalah bersaing dengan produsen lain yang selisih lebih murah sehingga konsumen beralih ke produsen lain.

Didaerah kecamatan Blega merupakan daerah produsen Roti yang sudah lebih dari satu sehingga UD Rachbini untuk tetap mengedapankan kualitas produk dengan memperhatikan kepuasan konsumen. Berikut beberapa produsen roti yang terdapat di daerah blega.

Tabel 1.1 Produsen Roti

No	Nama Produsen	Tempat Usaha
1	UD Rachbini	jln Karangnagka Kec Blega
2	Rizqi	jln Karang Anyar Kec Blega
3	Palaem Mas	jln Pasar Blega Kec Blega

Dengan adanya pesaing, UD Rachbini memperhatikan kualitas dari setiap produknya yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada dasarnya, segi kualitas adalah salah satu faktor untuk mendapatkan perhatian konsumen. Produk yang berkualitas tentunya memberi rasa lebih kepada konsumen dan merasa puas. Dengan produk berkualitas dapat memberikan keuntungan bagi UKM tersebut untuk lebih mengembangkan dari segi produk. Oleh karena itu UD Rachbini kedepannya untuk lebih tau apa yang diinginkan konsumen dari segi produk tersebut sehingga konsumen lebih puas dan tetap mengkonsumsi produk roti.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan, bagaimana persyaratan kualitas produk pada UD Rachbini dapat diinginkan konsumen, sehingga konsumen tetap memilih

produk roti UD Rachbini, dengan penerapan matriks *House Of Quality* (HOQ) dengan metode *Quality Funtion Deployment* (QFD)

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang dilakukan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Mendapatkan kualitas roti yang sesuai kebutuhan dan kepuasan konsumen
2. Menganalisis susunan matriks HOQ dengan menerapkan metode QFD di UKM UD Rachbini Blega.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan pada kegiatan penelitian ini terdiri dari beberapa, meliputi berikut ini.

1. Manfaat bagi peneliti adalah dapat mengaplikasikan metode *Quality Function Deployment* secara keseluruhan dan nyata dengan mengedepankan kualitas produk Roti
2. Manfaat bagi perusahaan adalah, adanya keuntungan bagi perusahaan dan memuaskan konsumen sesuai kebutuhan dari segi kualitas dan minimnya kecacatan.
3. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa atau pembaca yang akan melakukan penelitian sejenis.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah untuk mempersempit lingkup penelitian agar tidak menimbulkan masalah baru adalah sebagai berikut.

1. Penelitian menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).
2. Penelitian dilakukan kepada konsumen UD Rachbini.
3. Hasil penelitian hanya untuk solusi perbaikan produk.

Sedangkan Asumsi dalam penelitian, Kualitas produk roti UKM UD Rachbini Blega tidak mengalami perubahan pada saat penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini dengan gambaran sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian yang diteliti, batasan masalah yang diteliti, asumsi yang digunakan penelitian serta menjelaskan sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan tentang pengertian atau landasan teori yang bersangkutan pada permasalahan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang alur proses penelitian dari awal sampai akhir.