

BAB I

PENDAHULUAN

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

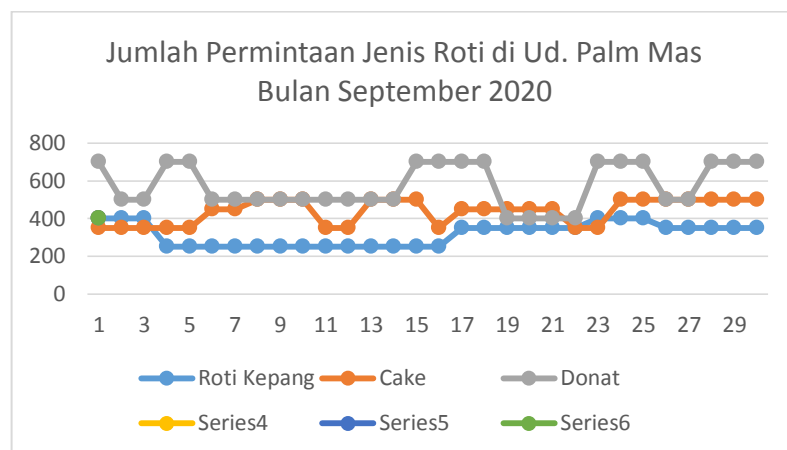
1.1 Latar Belakang Masalah

Roti adalah salah satu dari produk bakery yang terbuat dari tepung terigu yang difermentasi dengan ragi roti (*saccharomyces cerevisiae*), garam, air dan tanpa penambahan bahan lain dan diselesaikan dengan cara dipanggang atau dioven. Kedalamnya dapat ditambahkan bahan lain seperti gula lemak, susu, pengemulsi dan bahan lainnya. Roti manis, roti tawar dan adonan soft rolls. Adonan roti manis adalah adonan yang dibuat dengan formulasi banyak menggunakan gula, lemak, telur. Adonan roti tawar adonan roti yang menggunakan sedikit atau tanpa gula, susu, dan tanpa lemak. Sedangkan adonan roti soft roll adalah adonan roti dengan formula menggunakan gula lemak relatif lebih banyak dari adonan roti tawar (Bambang, 2015).

UD Palmas Bakery merupakan unit kecil menengah yang memproduksi roti di daerah Blega, kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Berdiri sejak tahun 2002 namun baru menerima pesanan roti ditahun 2004 dengan produk awal yaitu roti kepong. Seiring berjalan nya waktu UD Palmas Bakery mengembangkan usahanya dengan menambah mesin pada lini produksi untuk mempermudah proses produksi dan membantu pengembangan inovasi produk roti yang awalnya satu varian menjadi banyak varian yang sasaran pemasarannya kelas menengah keatas. Dengan bertambahnya varian produk banyak konsumen yang memesan dengan skala besar. Seiring bertambahnya pesanan UD Palmas Bakery menambah karyawan sekarang yang berjumlah 15 pekerja dan semua merupakan pekerja tetap dan tidak ada penambahan pekerja ketika permintaan bertambah.

Proses produksi roti UD Palmas Bakery diharapkan menghasilkan produk sempurna, akan tetapi diikuti dengan produk cacat yang mengiringi produk sempurna. Hal ini terjadi karena beberapa faktor misalnya pemilihan bahan,

penyimpanan bahan yg kurang hati hati dan juga human error. Dalam wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik, data pemesanan UD Palmas Bakery perharinya mencapai 2000 unit perhari. Sedangkan dari pihak konsumen ada kekurangan dari sudut ukuran, bentuk dan rasa. Dengan data tersebut terdapat penurunan pemesanan tiap harinya tidak sampai 1500 unit. Dari segi harga UD Palmas Bakery kalah bersaing dengan produsen lain dikarenakan pangsa pasar yang mengarah menengah keatas.



Gambar 1.1 Jumlah permintaan jenis roti di UD Palmas Bakery

Grafik pada gambar 1.1 merupakan data jumlah permintaan berdasarkan jenis roti di UD Palmas Bakery selama 1 bulan yaitu bulan september 2020, terdapat 3 jenis roti yang ada di UD Palmas Bakery yaitu roti keping, cake (kue basah) dan donat, dari grafik tersebut, untuk jenis roti keping jumlah peminatnya lebih sedikit dari jenis roti yang lain, sehingga pada penelitian ini peneliti akan menerapkan metode *Quality Function Deployment* pada jenis roti keping.

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

1. UD Palmas Bakery. Jln Pasar Blega Kec. Blega
2. Rizki. Jln. Karang Anyar Kec. Blega
3. UD Palmas Bakery. Jln Karang Nangkah Blega.

Dengan adanya pesaing, UD palmas Bakery 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 Palmas Bakery kedepannya untuk lebih tau apa yang diinginkan konsumen dari segi produk tersebut sehingga konsumen lebih puas dan tetap mengonsumsi produk roti.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan bagaimana persyaratan kualitas produk pada UD Palmas Bakery dapat diinginkan konsumen sehingga konsumen tetap memilih produk roti dari UD Palmas Bakery dengan menerapkan matriks *House Of Quality (HOQ)* dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendapatkan kualitas roti yang sesuai kebutuhan dengan kepuasan konsumen.
2. Menganalisa susunan matrik HOQ dengan menerapkan metode QFD di UKM UD Palmas Bakery

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

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

1.5 Batasan Masalah

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

1. Penelitian menggunakan metode QFD
2. Penelitian dilakukan pada konsumen UD Palmas Bakery
3. Hasil penelitian ini hanya untuk solusi perbaikan produk roti kepeng.

1.6 Asumsi-Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian pada kondisi awal adalah sebagai berikut:

1. kualitas produk roti UD Palmas Bakery tidak mengalami perubahan pada saat penelitian.

1.7 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.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab IV menjelaskan tentang gambaran umum UD. Palmas tahapan pengolahan data dan hasil penelitian dari skripsi ini mulai dari pengumpulan data

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari skripsi atau penelitian ini.