

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecap manis merupakan salah satu produk yang dapat dikonsumsi oleh semua kalangan masyarakat, baik menengah ke bawah, hingga menengah ke atas. Selain harganya murah, kecap manis memiliki kandungan gizi yang sangat diperlukan oleh tubuh. Berdasarkan SNI 01-3543-1999, kecap kedelai manis adalah produk cair yang diperoleh dari hasil fermentasi kacang kedelai (*Glycine max L.*) dan gula, gula merah, dengan atau tanpa proses karamelisasi dengan atau tanpa penambahan bahan lain, dengan karakteristik dasar total gula tidak kurang dari 40%.

Kecap Cap Belimbing merupakan salah satu produk kecap yang berasal dari Kabupaten Pamekasan yang diproduksi oleh perusahaan kecap ONG SOEN AN. Pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan kecap ONG SOEN AN hanya di sekitar Kabupaten Pamekasan yang mana tidak merangkap keluar Kabupaten Pamekasan karena perusahaan kecap ONG SOEN AN ini tergolong perusahaan yang berskala kecil. Untuk meningkatkan kualitas mutu produk perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian mutu. Untuk mendapatkan mutu yang baik harus mengetahui tingkat keinginan dari konsumen dengan memadukan standar mutu yang sudah ada.

Kualitas produk merupakan aspek yang sangat penting karena produk menggambarkan *image* dari perusahaan sebagai tempat lahirnya produk tersebut tercipta, maka dari itu setiap perusahaan harus memperhatikan komposisi persyaratan yang memenuhi standar kualitas produk yang *relative* diketahui konsumen terdiri dari kualitas kesesuaian dan kualitas desain, selain itu perusahaan harus menyesuaikan dengan selera dan kebutuhan konsumen.

Penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada perusahaan kecap ONG SOEN AN bertujuan untuk mengetahui atau menjabarkan kebutuhan konsumen, mengevaluasi produk atau jasa secara sistematis mengenai kemampuannya memenuhi kebutuhan tersebut. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat membantu perusahaan untuk menerjemahkan keinginan konsumen kedalam faktor teknis internal dengan berkonsentrasi pada usaha memuaskan konsumen dan perusahaan. Analisa menggunakan metode *Quality*

Function Deployment (QFD) dilakukan agar supaya mengetahui atribut mana yang dipentingkan oleh konsumen, tingkat kepuasan konsumen dan perbandingannya dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk lain serta perbaikan yang harus dilakukan agar mampu memenuhi kepuasan konsumen dan bersaing dengan produk kompetitor.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kriteria atribut produk kecap yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas produk kecap Cap Belimbing di bandingkan dengan produk kompetitor?
3. Bagaimana upaya perbaikan yang harus di lakukan oleh produsen kecap Cap Belimbing agar produk yang di hasilkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui kriteria atribut produk kecap yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.
2. Mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas produk kecap Cap Belimbing dibandingkan dengan produk kompetitor.
3. Mengetahui upaya perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen kecap Cap Belimbing agar produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

1.4 Manfaat

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan masukan tentang penilaian konsumen terhadap mutu produk yang di produksi.
2. Bagi pembaca, penelitian ini sebagai referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
3. Bagi penulis, penelitian ini sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama ada di bangku kuliah.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya menganalisa tentang penilaian konsumen terhadap mutu produk kecap dan upaya perbaikan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan kecap ONG SOEN AN yang ada di Kabupaten Pamekasan.