

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanaman salak (*Salacca Edulis Reinw*) merupakan buah asli Indonesia yang sangat produktif meskipun bersifat musiman. Buah ini terdiri dari tiga bagian, yaitu kulit buah, daging buah dan biji. Salak merupakan salah satu buah tropis yang saat ini banyak diminati oleh orang. Keunggulan buah salak yaitu memiliki kandungan gizi yang cukup tinggi (Tim Karya Mandiri, 2010).

Buah salak memiliki rasa khas sepat. Namun, beberapa salak varietas unggul memiliki rasa manis dan tidak sepat sama sekali. Tanaman salak termasuk keluarga palem –paleman (*Arecaceae*) (Angro Media Pustaka, 2007). Kandungan zat-zat yang terkandung dalam 100 gram buah salak adalah 77 mg kalori, 2 mg vitamin C, 0,04 mg vitamin B, 28 mg kalsium, 77,9% air, 0,4% protein, 20,9% karbohidrat, dan selebihnya kandungan zat-zat lain (Sulistyowati, 2001).

Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu daerah penghasil buah salak yang sangat melimpah. Salak bangkalan memiliki beragam jenis seperti salak panjalin, salak kerbuy, dan salak se-nase'. Setiap jenis salak tersebut memiliki cita rasa yang berbeda dan khas. Selain buah salak dijual secara langsung, buah salak juga dijual berupa produk olahan seperti dodol salak, kurma salak, kismis salak, sirup salak dan minuman segar salak, sehingga tidak ada buah salak yang terbuang atau busuk akibat dari melimpahnya buah salak pada saat musim panen.

Tanaman salak berbuah sepanjang tahun, apabila buah salak dalam satu tahun hasil panennya baik di beberapa daerah sedangkan permintaan pada buah salak menurun, maka banyak buah salak yang tidak laku terjual, dan harganya semakin menurun. Untuk mengatasi masalah ini maka harus dilakukan upaya atau proses pengolahan lebih lanjut agar buah salak tetap dimanfaatkan atau bahkan dapat menambah nilai ekonomis, misalnya dengan mengolah buah salak menjadi keripik salak (Tim Karya Mandiri, 2010).

Maraknya industri pengolahan hasil pertanian saat ini menyebabkan perusahaan atau industri harus berusaha lebih keras untuk mengembangkan usaha agar lebih maju dan dikenal. Salah satunya adalah UD. Budi Jaya kelompok tani

ambudi makmur II Bangkalan yang bergerak di bidang pengolahan salak. UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan memproduksi olahan buah salak diantaranya : dodol salak, kurma salak, kismis salak, sirup salak dan minuman segar salak. Dari data penjualan pada bulan maret 2015 produk yang diminati konsumen salah satunya adalah minuman segar salak yg memiliki angka penjualan 100 botol. Rincian penjualan produk dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Penjualan Produk UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II

Nama produk	Penjualan
Minuman salak	100
Dodol salak	70
Kurma salak	85
Kismis salak	45
Sirup salak	55

Sumber : UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II

Minuman segar salak adalah produk minuman khas daerah Bangkalan yang terbuat dari bahan baku buah salak. Minuman segar salak di produksi oleh UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II di Dusun Markolak, Desa Kramat, Bangkalan Madura, Jawa Timur. Minuman ini memiliki cita rasa yang unik dan ciri khas sehingga konsumen bisa tertarik untuk membeli dan mencicipi minuman khas tersebut.

Ketatnya persaingan antar produk minuman yang begitu banyak di pasaran akan mendorong para produsen yang memiliki daya saing tinggi dalam usaha memenangkan pasar. Salah satunya dengan memenuhi harapan atau keinginan konsumen dan menjamin mutu atau kualitas produk untuk menarik minat konsumen terhadap produk tersebut.

UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen akan produk minuman segar salak tersebut, sehingga perusahaan mampu memasuki pasar baru dan dapat mempertahankan pangsa pasar tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin membantu perusahaan untuk menganalisis dan mengetahui kepuasan dan proses keputusan pembelian konsumen terhadap produk minuman segar salak UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk.

Untuk mengetahui harapan dan penilaian konsumen terhadap produk minuman segar salak ini, serta mengetahui tindakan yang tepat dan sesuai untuk memenuhi harapan konsumen tersebut dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah menghubungkan semua atribut produk dengan kebutuhan pelanggan dan menjamin produk tersebut memenuhi harapan para pelanggan dan hasilnya adalah produk yang berkualitas lebih tinggi untuk memenuhi harapan para pelanggan. Konsep QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para konsumen atau pelanggan dengan jalan membentuk kualitas yang maksimum pada setiap tahap pengembangan produk (Hasanah, 2007).

Berdasarkan latar belakang masalah yang akan dibahas dan dicari solusinya adalah bagaimana perencanaan strategi peningkatan kualitas produk yang dapat diterapkan UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai tahapan rumah kualitas (*house of quality*). Matriks ini menerjemahkan keinginan konsumen menjadi apa yang dihasilkan perusahaan sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang terkait dengan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode QFD sampai penyusunan matriks HOQ (*house of quality*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan pada produk minuman salak ?
2. Bagaimana penerapan metode QFD dalam meningkatkan kualitas minuman segar buah salak UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

3. Untuk mengetahui apa saja persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan.
4. Menganalisis penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas minuman segar buah salak UD. Budi Jaya Kelompok Tani Ambudi Makmur II Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan
 - a. Meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sehingga mempunyai daya saing tinggi.
 - b. Meningkatkan profit perusahaan
2. Bagi peneliti
 - a. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman tentang aplikasi *Quality Function Deployment* (QFD).
 - b. Meningkatkan kemampuan dalam menganalisis dan memecahkan kasus nyata secara sistematis.