

BAB I

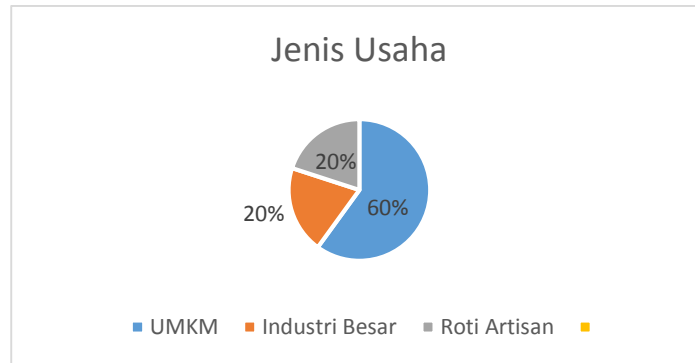
PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang dari permasalahan yang diteliti, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, asumsi dan batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Roti adalah makanan olahan tertua di dunia. Bukti sejarah memperlihatkan sekitar 30.000 tahun lalu di Eropa memperlihatkan jejak tepung di permukaan bebatuan yang dibuat dari umbi-umbian yang ditumbuk. Pengembangan pembuatan roti terus dilakukan oleh bangsa-bangsa terdahulu sampai saat ini sudah menggunakan bahan dan peralatan yang canggih. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat terhadap roti dan kue juga cukup tinggi, roti menjadi kebutuhan yang cukup penting sebagai makanan pokok karena dinilai cukup praktis dan ekonomis. Konsumsi Roti di Indonesia terus meningkat. Ritel tradisional hingga modern menyediakan panganan roti yang memiliki ragam varian rasa dan bentuk (Raharja, 2017).

Saat ini roti menempati urutan ketiga setelah nasi dan mie sebagai makanan pokok masyarakat Indonesia, karena di semua kelas dan semua segmen penjualan roti meningkat. Dari data Euromonitor pertumbuhan rata-rata periode (CAGR) 2010-2014, bisnis kue dan roti di Indonesia naik 14%, sedangkan proyeksi pertumbuhan CAGR periode 2014-2020 untuk bisnis roti dan kue 10%. Sampai tahun 2020 targetnya potensi bisnis roti dan kue nilainya mencapai Rp 20,5 Triliun. Meningkatnya konsumsi masyarakat terhadap roti karena faktor perubahan gaya hidup dan pertumbuhan pesat gerai ritel. Selain itu, semakin tingginya aktivitas masyarakat akan meningkatkan kesibukan sehingga membutuhkan makanan yang penyajiannya cepat dan memiliki nilai gizi yang cukup akan menjadi pilihan utama.



Sumber : Maulana Wahyu (Gabungan Pengusaha Makanan Minuman), dalam *kontan.co.id* (Oktober, 2017)

Banana Bread Shop merupakan salah satu UKM roti di kabupaten Jombang. Sebuah perusahaan roti yang berdiri secara resmi pada tahun 2016. Pada awalnya pemilik mulai membuka usaha roti rumahan pada tahun 2011, namun hanya skala kecil yang dikerjakannya sendiri dan dititipkan ke warung-warung hanya dengan 2 varian rasa, roti manis dan coklat. Pada tahun 2014 setelah 3 tahun berkembang, usaha mulai membuahkan hasil hingga berhasil menciptakan varian roti baru dan produk tersebut mulai diminati di pasaran. Pada tahun 2016 mulai menggunakan merek resmi Banana Bread Shop dan mulai menambah karyawan. Saat ini terdapat 40 Karyawan dengan jumlah produksi sekitar 17.000 pcs roti setiap hari dengan berbagai varian rasa. Sasaran utama pemasaran Banana Bread Shop adalah kelas menengah kebawah, tetapi rasa yang dihasilkan menyerupai roti kelas premium. Dalam hal yang dimaksud untuk kalangan menengah kebawah ada beberapa hal untuk mengetahuinya diantaranya tingkat penghasilan. Tingkatan penghasilan menurut Badan Pusat Statistik 2012, dinyatakan bahwa Golongan atas mempunyai penghasilan sebesar Rp 2.500.000-3.500.000/bulan, untuk kelas menengah penghasilan Rp 1.500.000-2.500.000/bulan, sedangkan untuk golongan bawah penghasilan < Rp. 1.500.000/bulan. Saat ini UMK kabupaten Jombang sebesar Rp 2.400.000/bulan. Oleh karena itu karena pangsa pasar Banana Bread masih di lingkup wilayah Jombang, maka produk yang dihasilkan harganya disesuaikan dengan rata-rata penghasilan di wilayah tersebut, tetapi kualitas tetap semaksimal mungkin. Produk roti yang paling digemari oleh masyarakat adalah roti boy (Roti manis berbentuk bulat yang di dalamnya ada isinya dan biasanya diatasnya ada topingnya) sehingga roti boy diproduksi lebih besar dari varian lain sehingga perlu

dikembangkan lebih utama. Selama perjalanan usahanya sampai saat ini, Banana Bread Shop bersaing dengan merek-merek roti lainnya, tidak hanya skala rumahan, juga bersaing dengan pabrik roti skala besar, dengan berbagai inovasi. Berikut ini merupakan pesaing usaha roti sejenis di wilayah Jombang :

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Roti Pesaing

No.	Nama Usaha	Alamat
1	Loli Bakery	Dsn. Weru Ds. Mojongapit
2	Sari Rasa	Sumberrejo, Jombang
3	Modern Food	Dsn. Jembaran Ds. Jombok, Ngoro
4	Olivia Bakery	Jln. Raya Kyai Wachid Hasyim, 72
5	Athree Bakery	Jl. Pattimura No.48, Sengon

Oleh karena itu demi mendapatkan kepuasan konsumen, Banana Bread Shop dituntut untuk terus menjaga kualitas serta berinovasi agar tidak kalah dengan produsen roti lain di daerahnya.

Pada dasarnya kualitas merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan perhatian konsumen. Suatu produk yang berkualitas tentunya akan memberikan kepuasan terhadap konsumen, dan tentunya memberikan keuntungan bagi perusahaan, dimana perhatian terhadap kualitas harus dilakukan oleh perusahaan agar bisa tetap bertahan dan bersaing di pasar. Dengan adanya kualitas yang baik maka dapat meningkatkan daya saing produk terhadap pesaing, dan tentunya dapat memperluas pangsa pasar dan meningkatkan volume penjualan. Oleh karena itu perusahaan kedepannya dituntut untuk lebih tahu bagaimana permintaan dan harapan konsumen dari produk tersebut sehingga konsumen tetap merasa puas dan tetap mengonsumsi produk tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penguraian latar belakang permasalahan, maka dapat dirumuskan permasalahan pada Banana Bread Shop yaitu bagaimana persyaratan kualitas produk roti boy yang diinginkan oleh konsumen sehingga konsumen tetap memilih Banana Bread Shop.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan serta keinginan konsumen terhadap produk roti Boy Banana Bread Shop.

2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan Banana Bread Shop agar konsumen loyal terhadap produk roti Boy Banana Bread Shop.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini bagi perusahaan, peneliti dan pembaca adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan bisa mendapatkan informasi tentang keinginan konsumen terhadap produk roti Boy yang dihasilkan Banana Bread Shop sebagai evaluasi untuk kedepannya dalam peningkatan kualitas produk dan layanan agar dapat memenuhi harapan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan untuk mengaplikasikan teori *Quality Function Development* sehingga mengetahui aplikasi secara nyata.

3. Bagi Pembaca/Pengusaha Lain

Sebagai bahan referensi untuk hal yang berkaitan dengan penelitian topik ini serta sebagai bahan masukan bagi pelaku usaha lainnya agar memahami dan mempelajari.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini agar tidak melebar ke permasalahan baru adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan kepada konsumen produk roti boy Banana Bread Shop
2. Hasil penelitian hanya untuk usulan solusi perbaikan, tidak untuk tahap implementasi.
3. Penelitian menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* sampai dengan pada fase 4.

1.6 Asumsi Yang Digunakan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan asumsi dasar yaitu semua konsumen berhak mendapatkan fasilitas yang layak dan nyaman serta juga bisa memberikan pendapatnya dalam produk yang diinginkan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.7.1 Bab I Pendahuluan

Bab 1 pada penelitian kali menjelaskan tentang latar belakang dari masalah yang akan diteliti, rumusan dari masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, batasan-batasan dari penelitian, asumsi-asumsi yang akan digunakan pada penelitian serta menjelaskan sistematika penulisan dari penelitian.

1.7.2 Bab II Landasan Teori

Bab 2 pada penelitian ini menjelaskan tentang pengertian atau landasan teori yang berkaitan dengan pengimplementasian metode QFD dalam menyelesaikan masalah pada Banana Bread Shop.

1.7.3 Bab III Metodologi Penelitian

Bab 3 pada penelitian ini menjelaskan tentang alur atau proses dalam menjalankan penelitian dari awal sampai akhir.

1.7.4 Bab IV Pembahasan dan Analisa

Bab 4 menjelaskan tentang cara pengolahan data dari metode yang dilakukan hingga menganalisa *outputnya* serta mencari sebab akibat dari masalah yang terjadi pada perusahaan yang diteliti.

1.7.5 Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab 5 menjelaskan tentang ringkasan dari keseluruhan pembahasan yang telah diolah pada bab 4 dan tentang saran guna memperbaiki kesalahan.

1.7.6 Daftar Pustaka

Daftar pustaka berisi tentang nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit dan tahun terbit sebagai sumber atau rujukan dari peneliti.

1.7.7 Lampiran

Lampiran berisi tentang dokumentasi, hasil uji SPSS yang dilakukan oleh peneliti.