

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pangan merupakan kebutuhan dasar yang paling esensial bagi kelangsungan hidup manusia. Kebutuhan manusia akan pangan menjadi prioritas utama yang pemenuhannya tidak dapat ditunda. Salah satu contoh pangan yang cukup banyak dikonsumsi masyarakat sebagai makanan di Indonesia adalah roti. Roti merupakan salah satu pangan yang sudah dikenal sejak dulu. Makanan ini bisa dikonsumsi oleh semua kalangan dan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dikarenakan rasanya yang lezat disamping nilai gizinya yang baik. Sudah begitu banyak jenis roti yang beredar salah satunya ialah roti tawar. Roti tawar biasanya digunakan pada menu sarapan pagi pada sebagian masyarakat Indonesia. Dibalik itu masih cukup banyak juga kemasan roti yang belum mencantumkan informasi yang lengkap dan sangat penting untuk di munculkan, seperti komposisi, masa pakai, status makanan apakah halal untuk di Indonesia, dan tersertifikasi oleh dinas kesehatan (Sulastina, 2020).

Dalam persaingan yang ketat, menghadapi kondisi ini dimana variasi produk tinggi, daur hidup produk yang pendek, permintaan yang selalu berubah-ubah, dan adanya tuntutan dalam hal pengiriman yang tepat waktu, menyebabkan perusahaan memerlukan strategi untuk meningkatkan efisiensi dalam menggunakan fasilitas. Suatu sistem manufaktur harus dapat menghasilkan produk-produk dengan ongkos yang rendah dan kualitas tinggi, serta dapat mengirimkannya tepat waktu kepada pelanggan. Suatu sistem juga harus dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi, baik dari perancangan proses maupun permintaan produk.

IKM New Prima Bakery didirikan oleh Alm. Willy Prayanto 2 April 2017, pabrik ini berada di jalan. Palam Griya Indah Gurun Lawas, Padang. Pabrik ini sekarang diambil alih oleh orang tua dari Alm. Willy Prayanto yang dipimpin langsung oleh ayah Alm. yang bernama Yuzul Fazriat, pabrik ini memproduksi berbagai jenis roti tawar, roti manis, serta roti kering gula, pabrik ini memiliki lebih kurang 30 orang tenaga kerja. Roti New Prima Bakery sendiri sudah tersebar

di wilayah provinsi Sumatera Barat dan sebagian di provinsi Jambi (Sungai Penuh dan Kerinci). Untuk dapat mengingatkan konsumen akan kenikmatan roti dari New Prima Bakery yang memiliki *tagline* "New Prima Bakery, Roti Sehat, Kaya Serat".

IKM ini memproduksi beberapa macam roti yaitu roti tawar, roti manis, dan roti kering gula. Pada proses produksi setiap produk hampir sama yaitu salah satunya proses produksi roti tawar, langkah utama nya yaitu pemilihan bahan baku, langkah kedua bahan baku tersebut ditimbang sesuai dengan takaran yang sudah ditentukan, langkah ketiga masuk pada proses pengadukan (*mixing*), langkah keempat fermentasi 1 yaitu pengisti brahatkan atau pendiaman adonan, langkah kelima pemotongan dan penimbangan adonan, langkah keenam fermentasi 2, langkah ketujuh pengempisan adonan, langkah kedelapan pembentukan dan pencetakan adonan, langkah kesembilan fermentasi 3 langkah kesepuluh pemanggangan atau pengovenan setelah itu roti yang telah selesai didinginkan siap untuk dipacking atau pengemasan.



Gambar 1.1 Kemasan Roti Tawar New Prima Bakery
(Sumber: IKM New Prima Bakery)

Tabel 1.1 Data Kuesioner Roti Tawar Pada IKM New Prima Bakery

No	Pertanyaan	SS (%)	S (%)	B (%)	TS (%)	STS (%)	Total
1	Label kemasan roti tawar New Prima Bakery	0	0,01	0,22	0,07	0	0,3

	kurang menarik						
2	Label kemasan roti tawar New Prima Bakery tidak mudah diingat	0	0	0,18	0,12	0	0,3
3	Bahan kemasan roti tawar New Prima Bakery mudah rusak	0	0,02	0,19	0,09	0	0,3
4	Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa pada kemasan roti tawar New Prima Bakery	0	0,26	0,04	0	0	0,3
5	Tidak tersedia informasi komposisi pada kemasan roti tawar New Prima Bakery	0	0	0,08	0,22	0	0,3
6	Tidak tersedia informasi sertifikasi halal pada kemasan roti tawar New Prima Bakery	0	0	0	0,14	0,16	0,3
7	Tidak tersedia informasi nilai angka kecukupan gizi pada kemasan roti tawar New Prima Bakery	0	0,26	0,22	0	0	0,3
8	Tidak tersedia informasi saran penyimpanan pada kemasan roti tawar New Prima Bakery	0	0,25	0,05	0	0	0,3
9	Tidak tersedia nomor BPOM pada kemasan roti tawar New Prima Bakery	0,03	0,26	0,01	0	0	0,3

Sumber: Kuesioner Responden New Prima Bakery

Tabel 1.1 data hasil dari penilaian responden terhadap label kemasan roti tawar New Prima Bakery berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disusun sesuai kriteria yang ditentukan, kriteria tersebut adalah SS Sangat setuju, S setuju, B biasa, TS tidak setuju, STS sangat tidak setuju, apabila terdapat kriteria tidak setuju, biasa dan sangat tidak setuju maka perlu dilakukan tindakan terhadap penilaian pada pertanyaan tersebut.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nurjannah dan Purnomo (2018) tentang rancang desain produk setrika pegas. Penelitian ini dilakukan berdasarkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode KANO dan hasil dari

penelitian ini yaitu perlu ditambahkan fitur-fitur tambahan seperti gagang yang nyaman dipegang, ringan, kesesuaian warna, serta hemat listrik. Penelitian yang dilakukan oleh Mastrisiswadi dkk (2018) dalam kepuasan pelanggan terhadap kemasan ikan asap. Tujuannya untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kemasan ikan asap dengan menggunakan metode KANO. Dari hasil penelitian tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada variabel warna kemasan, kemudian tingkat kekecewaan terendah terdapat pada variable informasi kandungan gizi.

Pada penelitian lain menyebutkan bahwa kekuatan penilaian didapatkan berdasarkan kepuasan pelanggan, dimana kepuasan tersebut dapat dilakukan dengan penerapan kuesioner dalam menghitung tingkat kepuasan berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dari hasil tersebut mengatakan bahwa semua atribut perlu memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu dimaksud untuk mengurangi resiko dan memaksimalkan peluang. (Montenegro dkk, 2021; Jian- wu Bi dkk, 2019; Asian dkk, 2018).

Kemudian penelitian oleh Timma dkk (2019) dengan penggunaan metode KANO dalam mengeksplorasi kasus dalam menilai kualitas lingkungan dan persepsinya oleh konsumen dan mengidentifikasi faktor-faktor potensial yang mempengaruhi penerapannya. Hasil yang didapatkan setelah penerapan model KANO ini yaitu akan dilakukan usulan perubahab sikap dan perilaku pelanggan melalui perubahan persepsi lingkungan. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Haber, Fagnoli dan Sakao (2018) yang menggunakan metode model KANO dan Fuzzy AHP dalam pengembangan sistem pelayanan produk yang berfokus pada analisis kebutuhan pelanggan dan pemilihan secara praktis supaya mampu meningkatkan niali penawaean. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa untuk memvalidasi prosedur yang diusulkan itu diterapkann dalam studi kasuk pada sector medis, bekerja sama dengan produsen peralatan hemodialysis, yang beroperasi pada pasar layanan produk.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Syidik dan Bachtiar (2021) tentang perbaikan kualitas dengan menggunakan metode TRIZ, penelitian tersebut dilakukan berdasarkan masalah pada penurunan kualitas produk dari produk cacat.

Dari hasil yang dibahas ditemukan masalah pada cacat potong, hal tersebut disebabkan oleh menurunnya konsentrasi bekerja, pekerja kurang hati-hati, serta kurangnya perawatan mesin, maka dari itu perlu dilakukan perawatan secara berkala. Kemudian pada penelitian dengan metode sama yaitu TRIZ dengan hasil yang didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan dengan metode ini mampu memberikan solusi berdasarkan prinsip *preliminary action*. (Septyaningsih dan Wisyastuti, 2020; Nurgesang dan Hatmanto, 2019).

Dalam penelitian lain dengan menggunakan metode Servqual dan TRIZ yang digunakan dalam menilai pelayanan pada ruang tunggu pelabuhan dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan belum memenuhi harapan para pengguna, dalam mengantisipasi hal tersebut perlu dilakukan penilaian berdasarkan metode TRIZ dalam perbaikan kualitas layanan. Sedangkan pada penelitian lain yang menerapkan metode TRIZ dan Antropometri dalam merancang dan perbaikan produk dimana hasil yang didapatkan yaitu perlu dilakukan penyesuaian terhadap ukuran produk sesuai dengan pengukuran antropometri (Purnomo dan Widihandono, 2020; Dirang dan Iriani, 2021).

Dari pembahasan pada penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kebutuhan dan keinginan konsumen menjadi bagian yang harus ditingkatkan dalam upaya mengurangi kekecewaan pelanggan terhadap produk, jasa ataupun pelayanan yang diberikan. Maka dari itu penelitian ini berfokus dalam melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap label pada kemasan roti pada UKM New Prima Bakery dengan menggunakan metode KANO dan TRIZ.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat diketahui masalah yang dilalui IKM Roti New Prima adalah sebagai berikut:

1. Informasi yang dicantumkan pada label kemasan roti tawar New Prima Bakery masih kurang lengkap.

2. Belum adanya informasi terkait komposisi pada label kemasan roti tawar New Prima Bakery.
3. Penempatan informasi pada label kemasan roti tawar New Prima Bakery saat ini kurang rapi.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yang bertujuan dalam penelitian lebih terarah dan mempunyai batasan yang jelas dalam pencapaian penelitian, maka dari itu perlu batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terfokuskan pada perancangan label kemasan roti tawar pada IKM New Prima Bakery.
2. Kano digunakan untuk mengategorikan atribut-atribut pada kemasan produk roti tawar New Prima Bakery dalam mengukur seberapa baik kepuasan pelanggan terhadap kemasan.
3. Triz digunakan untuk menyelesaikan kontradiksi yang terjadi antar penyebab, sehingga usulan perbaikan dapat menyelesaikan masalah yang terjadi.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini didapatkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa saja yang menjadi masalah sehingga dilakukan rancangan ulang label kemasan roti tawar New Prima Bakery dengan menggunakan metode Kano dan Triz?
2. Bagaimana merancang ulang label kemasan roti tawar New Prima Bakery berdasarkan keinginan konsumen dengan menggunakan metode Kano dan Triz?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi masalah sehingga dilakukan rancangan ulang label kemasan roti tawar New Prima Bakery dengan menggunakan metode Kano dan Triz.

2. Merancang ulang label kemasan roti tawar berdasarkan keinginan konsumen dengan metode Kano dan Triz.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian bagi Mahasiswa, kampus dan perusahaan sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan dalam penerapan kerja nyata.
 - b. Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori-teori dalam perancangan label kemasan, serta menambah keterampilan dan pengalaman dalam menganalisis masalah serta memecahkan masalah sebelum menghadapi dunia kerja.
2. Bagi Kampus
 - a. Menambah referensi ilmu pengetahuan pada universitas terkait perancangan label kemasan.
 - b. Menjadikan sebagai literatur universitas yang berguna sebagai referensi mahasiswa lainnya.
3. Bagi Perusahaan
 - a. Mengetahui permasalahan yang dapat menyebabkan kerugian.
 - b. Menjadikan hasil penelitian sebagai pedoman dalam merancang label kemasan untuk meningkatkan daya tarik pelanggan.
4. Bagi ilmu pengetahuan

Tugas akhir (TA) ini diharapkan dapat menjadi sebagai sumber masukan atau untuk menambah ilmu dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan penerapan metode KANO dan TRIZ sehingga metode KANO dan TRIZ ini akan lebih banyak dipelajari diketahui oleh berbagai kalangan.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini terdapat sistematika penulisan yang harus dipenuhi, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan perancangan label kemasan.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan data dan bagan alir metodologi penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menerangkan hasil penelitian dalam memecahkan masalah. Dan membahas mengenai setiap bagian yang ada pada pengolahan data hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan hasil analisis data dan saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu atas dasar temuan.