

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman merupakan penopang pertumbuhan ekonomi Indonesia, sehingga peranannya masih perlu ditingkatkan dalam membantu pertumbuhan ekonomi, peran peningkatan tersebut dengan cara melihat masalah apa saja yang sedang dihadapi oleh pemilik industri makanan dan minuman yang ada di Indonesia. Seiring perkembangan bisnis yang di sertai persaingan yang begitu ketat sehingga menimbulkan beberapa masalah diantaranya keterbatasan sumber daya yang digunakan menyebabkan pelaku industri kecil berusaha keras untuk bertahan dalam persaingan pasar, untuk mengatasi hal seperti ini pemilik usaha harus mampu dengan cara memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien dalam perusahaan dalam mencapai keuntungan maksimal (Hati dan Ira, 2018).

Tilah Bakery beralamat di Jl. Kubu Dalam Parak Karakah, Kec. Padang Timur Kota Padang, merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi Roti, dengan nama Tilah. Roti adalah makanan yang terbuat dari tepung terigu, air, dan ragi yang pembuatannya melalui tahap pengulenan, fermentasi (pengembangan), dan pemanggangan dalam oven. Bahan dan proses yang dilalui membuat roti memiliki tekstur yang khas. Dilihat dari cara pengolahannya roti dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu roti yang dipanggang, dan yang digoreng. Roti yang dipanggang terdiri dari beberapa varian rasa, yaitu: coklat meses, nanas, rasa spesial, kelapa jagung, srikaya, cream coklat, coklat pisang, kelapa, coklat susu, dan mentega meses, dan donat merupakan roti yang digoreng. Tilah Bakery mempekerjakan 12 pekerja tetap dengan pembagian *shift* pada proses produksinya.

Meskipun perusahaan ini telah lama berdiri tetapi masih terdapat pengembalian (*retur*) roti yang tinggi. Hal ini akan berdampak pada loyalitas dari

konsumen serta perusahaan akan sulit mempertahankan keuntungan yang stabil. Adapun data permintaan, penjualan, dan retur ditampilkan pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Data Permintaan, Penjualan, dan Retur pada Roti Tilah Tahun 2020

No	Bulan	Penjualan (Pcs)	Retur (Pcs)
1	Januari	90.000	-
2	Februari	81.821	3.179
3	Maret	77.779	2.221
4	April	82.000	-
5	Mei	80.833	4.167
6	Juni	82.000	-
7	Juli	83.802	1.198
8	Agustus	75.790	1.210
9	September	65.000	-
10	Oktober	78.724	1.276
11	November	78.349	2.651
12	Desember	81.000	2.196

Sumber: Tilah Bakery

Permasalahan yang terdapat di Tilah Bakery adalah retur roti yang masih tinggi, sehingga berdampak pada penurunan penjualan. Dari tabel 1.1 terlihat retur terjadi pada bulan Februari, Maret, Mei, Juli, Agustus, Oktober, November, dan Desember tahun 2020.



Gambar 1.1 Pengembalian (Retur) Roti
Sumber: Tilah Bakery

Dari wawancara yang dilakukan penulis pada pemilik usaha Tilah Bakery, pemilik mengatakan tingginya retur disebabkan karena adanya industri besar dengan jenis produk yang sama yang bermunculan dengan produk yang lebih menarik dan inovatif yang membuat persaingan dalam pasar roti semakin ketat. Pemilik menambahkan terkadang pengiriman roti juga terlambat, sejak Pandemic Covid-19 karyawan di pabrik dipaksa dikurangi agar biaya operasional tidak minus. Sehingga bagian pengiriman roti yang awalnya ada 4 orang sekarang hanya 2 orang, keterlambatan ini juga menyebabkan berkurangnya usia roti serta roti menjadi kempes dan lama-kelamaan berjamur.

Tidak hanya itu, dari observasi yang penulis lakukan terdapat isi roti keluar/retak pada proses *moulding*.



Gambar 1.2 Isi Roti yang Keluar
Sumber: Tilah Bakery



Gambar 1.3 Bagian Roti yang Retak
Sumber: Tilah Bakery

Proses pembentukan adonan (*moulding*) dimulai dengan proses *sheeting* atau *degassing* yang bertujuan untuk meratakan adonan agar gas yang terbentuk dalam adonan lebih rata dan seragam (*uniform*). Selanjutnya, adonan akan mengalami proses penggulangan (*curling*) dan perekatan bagian bawah adonan (*sealing*). Dalam proses *moulding* dihindari adanya lubang udara yang terperangkap dalam adonan di akhir proses *sealing*. Dari observasi yang penulis lakukan, pada proses *moulding* terdapat isi roti keluar dan retak, hal ini disebabkan salah satunya operator yang kurang baik saat melakukan pemindahan produk ke atas loyang. Pada proses isi roti keluar/retak pada proses *moulding* masih bisa di *rework*, tetapi hasilnya tidak se bagus seperti sebelumnya.

Survei awal yang penulis lakukan kepada pelanggan P&D Yesi kepada 30 konsumen didapatkan hasil seperti tertera pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Data Hasil Wawancara 30 Orang Konsumen Roti Tilah

No	Keterangan	Persentase	Jawaban
1	Puas	40%	Harga murah, rasa enak, varian roti banyak, ada label halal, ada kode P-IRT
2	Kurang puas	60%	Roti terlalu manis, terkadang tekstur roti kurang lembut, desain kurang menarik, tidak komposisi bahan yang tertera, tidak ada tanggal kadaluarsa

Sumber: Wawancara Konsumen

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 60% konsumen masih kurang puas terhadap Roti Tilah dan 40% merasa puas dengan Roti Tilah. Untuk melakukan pengembangan produk agar bertahan di pasaran, salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan/memperbaiki produk adalah dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang berfungsi sebagai metode perbaikan produk dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas dengan menganalisis atribut yang melekat pada produk berdasarkan keinginan konsumen.

Penelitian terdahulu oleh Prasmoro, dkk (2020) di café XYZ dengan metode QFD. Skala prioritas yang harus digunakan untuk *voice of customer* adalah: cita rasa menu lezat dan *fresh*, kesigapan pelayan dalam melayani pesanan baik itu *take away*, respons pelayan yang baik, selalu mendengar, keluhan dan saran. Penelitian lainnya oleh Kusumawardhani dan Shafiq (2018) di Politeknik Unisma Malang (PUM) dengan metode QFD. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen (mahasiswa) maka pelayanan juga perlu ditingkatkan dengan peningkatan dan perbaikan kualitas SDM. Penelitian lainnya oleh Eka (2018) pada produk keripik pisang dengan metode QFD. Terdapat tujuh belas atribut kebutuhan konsumen, sebelas atribut dari segi produk dan enam atribut dari segi kemasan.

Penelitian lainnya oleh Sugianto dan Rony (2018) pada produk sabun dengan metode QFD. Rancangan sabun yang berkualitas berdasarkan perhitungan metode QFD yaitu (1) Sabun hasil saponifikasi sebesar 43%; (2) *triclosan* sebesar 4%; (3) *trichlorocarban* sebesar 2%; (4) *sodium oleat* sebesar 2%; (5) *sodium miristat* sebesar 5%. Penelitian lainnya oleh Hati dan Ira (2018) pada produk pembuatan kaos kaki dengan metode QFD. Terdapat 10 item yang dibutuhkan oleh pembeli pada bagian *matrix of quality* “what” dimana urutan tersebut yaitu, *design*, tepat waktu dalam pemasaran, tidak ada kerusakan, sesuai permintaan pelanggan, hasil produk memuaskan, waktu pembuatan tidak lama, jenis bahan, harga, garansi, dan kualitas bahan. Penelitian terdahulu oleh Nurlina, dkk (2020) pada layanan Express PT. Pos Indonesia dengan metode QFD. Terdapat 12 atribut pada layanan Exspress membutuhkan perbaikan.

Penelitian lainnya oleh Hadi, dkk (2017) pada produk pembuatan ban mobil dengan metode QFD. Didapatkan 5 atribut rancangan yaitu ban yang memiliki masa pakai yang lama dan kompetitif, harga yang bersaing, tidak meledak, ban tidak licin, dan tidak menggebu. Penelitian terdahulu oleh Rahmawan dan Muhammad (2017) pada institusi perguruan tinggi dengan metode QFD. Nilai kontribusi tertinggi adalah pada KU-2 dengan nilai 2.957,

KU-3 dengan nilai 2.644, dan KU-1 dengan nilai 2.452. Penelitian lainnya oleh Sayadi, (2017) pada produk minyak zaitun dengan metode QFD. Atribut kualitas minyak zaitun paling banyak diminta oleh konsumen menggabungkan *organoleptik* (misalnya keasaman, rasa, warna). Penelitian lainnya oleh Junior, dkk (2019) pada penggunaan arang barbeque, dengan metode QFD. Kualitas utama yang dibutuhkan konsumen dalam pemanggangan barbeque dengan menggunakan arang adalah: kemudahan penyalaan, persiapan cepat pangangan, dan harga arang yang terjangkau.

Dari penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan, bahwa kualitas produk dapat dilakukan dengan penerapan metode QFD. Dengan objek penelitian yang berbeda yaitu, pada bengkel, produk sabun, menu pada café, pada produk keripik pisang, pada pembuatan kaos kaki, pada layanan Exprees Pos Indonesia, pada industri ban, pada kurikulum pembelajaran di Institusi Perguruan Tinggi, pada produk minyak zaitun, dan pada arang untuk pemangangan barbeque. Hasilnya adalah metode QFD meningkatkan item-item yang terdapat dalam penelitian serta pengembangan pelayanan dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan hasil pengolahan dan analisis *Quality Function Deployment* (QFD) agar sesuai dengan harapan konsumen.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) penting bagi perkembangan ilmu pengetahuan karena metode QFD dapat disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sebagai acuan untuk merancang produk. Pengembangan produk ini dilakukan untuk menemukan solusi terbaik untuk perkembangan zaman dengan karakter manusia yang selalu berdeda-beda. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas Roti Tilah serta untuk mengetahui parameter apa saja yang perlu diperbaiki perusahaan untuk meningkatkan kualitas Roti Tilah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penjualan Roti yang menurun
2. Tingginya pengembalian (retur) pada Roti.
3. Keterlambatan pengiriman Roti.
4. Isi roti keluar/retak pada proses *moulding*.
5. Dari survei awal yang dilakukan bahwa, 60% konsumen masih kurang puas dan 40% merasa puas dengan Roti Tilah

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, batasan masalah dalam penelitian ini hanya berkaitan dengan:

1. Responden merupakan pelanggan produk Roti Tilah dan pelanggan yang pernah mengkonsumsi produk tersebut minimal 1 (satu) kali dalam bulan terakhir.
2. Penelitian dilakukan kepada pelanggan Kedai P&D keluarga, P&D Yesi, dan P&D Ujang di Kota Padang.
3. Metode yang digunakan adalah *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas Roti Tilah?
2. Parameter apa saja yang perlu diperbaiki perusahaan untuk meningkatkan kualitas Roti Tilah?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas Roti Tilah.
2. Untuk mengetahui parameter apa saja yang perlu diperbaiki perusahaan untuk meningkatkan kualitas Roti Tilah.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman tentang kualitas suatu produk.
 - b. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah di dapat di bangku perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam bentuk masukan-masukan mengenai kualitas suatu produk.
 - b. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pekerja tentang penentuan produk yang berkualitas.
3. Bagi Universitas
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan yang berguna dan menjadi referensi tambahan yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan yang berhubungan dengan penentuan kualitas produk
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan mengenai penentuan kualitas produk.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

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 yang berhubungan dengan konsep kualitas, peningkatan kualitas, metode QFD, dan penelitian terdahulu.

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 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menerangkan pengumpulan data yang dilakukan, penjabaran variabel-variabel yang diteliti, serta pengolahan data untuk memecahkan masalah.

Bab V Analisis Hasil

Bab ini membahas mengenai analisis setiap bagian yang ada pada pengolahan data hasil penelitian.

Bab VI Penutup

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