

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bondowoso adalah salah satu penghasil tape terbaik di Jawa Timur (M fathorrozi, 2015). Menurut (Badan Pusat Statistik, 2019) pada tahun 2018 Kabupaten Bondowoso memproduksi tape sebesar 435.969 kg. Tape adalah makanan yang terbuat dari singkong yang difermentasi. Bahan baku singkong yang digunakan sebagai pembuatan tape biasanya yang memiliki rasa manis, berwarna putih atau kuning. Sebelum menjalani proses fermentasi, singkong dibersihkan terlebih dahulu dan direbus hingga matang, setelah itu singkong ditaburi ragi. Singkong dapat difermentasi dengan cara dibungkus dengan daun pisang atau didiamkan dalam wadah khusus kedap udara selama 2-3 hari. Semakin lama proses fermentasi maka tekstur singkong semakin lembut (Turmidzi, 2021).

Proses fermentasi tape singkong harus dilakukan secara maksimal. Selain memilih bahan dasar singkong yang baik, ragi yang digunakan juga harus berkualitas karena ragi merupakan bahan utama pembuatan tape. *Sterilitas* bahan utama yang digunakan dalam pembuatan ragi dan tape singkong sangat penting, karena hal ini untuk memastikan tidak terkontaminasi bakteri lain. Sebab ketika proses pembuatan tape singkong terkontaminasi bakteri lain maka proses fermentasi menjadi sulit sehingga tape dapat mengeluarkan bakteri yang seringkali mengeluarkan racun dan berbahaya bagi kesehatan manusia (Khusuma & Utomo, 2021). Salah satu contoh bakteri baik yang ada di tape yaitu *Lactobacilli* yang dapat membantu memperbaiki kualitas produk tape. Kualitas produk merupakan elemen terpenting dalam bauran pemasaran produk, harga, promosi, dan distribusi yang dapat meningkatkan penjualan dan meningkatkan pangsa pasar suatu perusahaan (Turmidzi, 2021). Peningkatan aspek kualitas diharapkan dapat menjamin peningkatan distribusi, ketersediaan produk dan *time to market* sehingga meningkatkan daya saing produk industri Raja Tape yang mampu berkembang dan berkelanjutan di Kabupaten Bondowoso

UD. Raja Tape adalah salah satu tempat produksi tape yang berada di Jl. Brigpol Sudarlan, Nangkaan, Kec. Bondowoso, Kab. Bondowos, Jawa Timur. Produk yang dijual di UD. Raja Tape, yaitu tape manis, prol tape, dodol tape, bolu tape, dan tape bakar. UD Raja Tape mengalami penurunan penjualan pada tahun 2015 ke tahun 2016 akibat adanya *rebranding* dari Tape 31 menjadi Raja Tape, setelah itu penjualan terus meningkat pada tahun 2017 hingga tahun 2019 sebelum turun kembali pada tahun 2020. Terjadi penurunan total omzet sejak tahun 2016. 2019 -2020 sekitar 40,31 ton. Penurunan volume penjualan berbanding lurus dengan permintaan tape UD. Raja Tape juga mengalami penurunan karena persaingan dan kondisi pandemi tahun 2020. Akibat persaingan dan perubahan penjualan, produsen harus mencari ide-ide kreatif untuk meningkatkan kualitas produknya dan bertahan di pasar. Selain ide-ide kreatif tersebut, diharapkan konsumen tertarik untuk membeli produk Raja Tape jika memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan kondisi lapangan UD. Raja Tape mempunyai permasalahan bahan baku antara kebutuhan singkong dan ketersediaan bahan baku yang tidak sesuai sehingga mengancam kelangsungan produksi tape. Selain permasalahan bahan baku juga terdapat beberapa permasalahan yaitu (1) keterbatasan modal usaha, (2) Tenaga atau pekerja industri kecil tape meliputi produsen tape, pekerja dari anggota keluarga, dan pekerja bukan keluarga, (3) Kapasitas produsen tape perekat terbatas, (4) Alat-alat tradisional lebih banyak digunakan, (5) Tape singkong yang dihasilkan selama ini merupakan tape singkong yang banyak mengandung alkohol/air, (6) belum banyak produk olahan bahan kue yang dikembangkan dengan menggunakan bahan tape singkong tersebut, (7) Cara pemasaran tapenya sederhana, (8) Tidak ada layanan pendukung terkait industri kecil, (9) Pemerintah Daerah Kabupaten Bondowoso dan instansi terkait tidak memberikan perhatian. Menurut Liboreiro & Pinto (2012) QFD digunakan untuk membuat fungsi atau aktivitas langkah demi langkah yang mengubah kualitas produk, yang bertujuan untuk memecahkan masalah pada tahap awal proses pengembangan produk dengan mengendalikan titik-titik kritis yang menentukan kualitas produk selama fase pengembangan.

Metode QFD berfokus pada upaya mengetahui dan memuaskan harapan konsumen yang dapat dilakukan lewat langkah-langkah pengembangan produk dan untuk mengetahui atribut mutu dari Raja Tape. Keunggulan QFD antara lain memfokuskan desain produk dan layanan baru pada kebutuhan pelanggan, memastikan bahwa kebutuhan pelanggan dipahami dan memandu proses desain dari kebutuhan dan teknologi pelanggan yang obyektif, dan menganalisis efektivitas produk perusahaan. Dan tanggapan teknis terhadap harapan pelanggan dan kemampuan membandingkan produk perusahaan dengan produk pesaing untuk meningkatkan kualitas guna memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Irawati et al. (2014) keunggulan QFD adalah dapat menerjemahkan keinginan konsumen ke dalam bahasa teknis dan menjamin kepuasan konsumen. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan UD. Raja Tape dapat memenuhi keinginan konsumen untuk memberikan produk terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas didapatkan rumus masalah yaitu:

1. Bagaimana identifikasi atribut mutu produk Raja Tape yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas produk di UD. Raja Tape?
2. Bagaimana kebijakan operasional untuk meningkatkan mutu produk Raja Tape sehingga sesuai dengan harapan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi atribut mutu produk Raja Tape yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas produk di UD. Raja Tape.
2. Mengetahui kebijakan operasional untuk meningkatkan mutu produk Raja Tape sehingga sesuai dengan harapan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Untuk peneliti, hal ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan pemahaman penelitian akan pentingnya kualitas produk yang memenuhi dan keinginan konsumen
2. Untuk perusahaan, sebagai bahan masukan terhadap upaya peningkatan kualitas Raja Tape serta dapat memberikan informasi strategi metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas produk Raja Tape dan meningkatkan daya saing.

