

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia menempati posisi tiga negara produsen utama kakao dunia yakni Pantai Gading sebesar 35,75%, Ghana 18,01% dan Indonesia sebesar 14,09%. Komoditas kakao adalah salah satu penyumbang devisa negara, oleh karena itu, kakao memiliki peran yang penting bagi Indonesia. Kakao merupakan komoditas perkebunan yang berasal dari Amerika dengan biji yang dapat diolah menjadi berbagai produk cokelat (Prihadianto *et al.*, 2022).

Salah satu provinsi penghasil kakao rakyat di Indonesia adalah provinsi Jawa Timur. Luas areal kakao rakyat sebesar 36.546 ha pada tahun 2022 dengan tingkat produksi sebesar 33.359 ton, sedangkan pada tahun 2023 luas areal kakao rakyat 36.921 ha dengan tingkat produksi sebesar 33.220 ha (BPS Jawa Timur, 2024). Dari sisi produksi yang dihasilkan, produk biji kakao di Banyuwangi merupakan yang paling tinggi di Jawa Timur, yaitu sebesar 8.070 ton. Terdapat 4 Kecamatan di Kabupaten Banyuwangi yang memproduksi kakao, diantaranya Pesanggaran, Kalibaru, Sempu, dan Glenmore. Salah satu daerah di Banyuwangi yang berfokus pada agroindustri kakao adalah Kecamatan Glenmore, yaitu PT. Perkebunan Nusantara I Regional 5 (PTPN I Regional 5).

PTPN I Regional 5 adalah salah satu perusahaan kakao milik negara atau BUMN yang berlokasi di Kecamatan Glenmore, Kabupaten Banyuwangi. Perusahaan ini bergerak dibidang agroindustri pada beberapa komoditas seperti tebu, karet, dan kakao. PTPN I Regional 5 mengolah berbagai olahan cokelat seperti cokelat batang dan cokelat bubuk, cokelat bubuk terdiri dari *3 in 1 milk*, *3 in 1 dark*, dan *Glen Choco*, sedangkan cokelat batang meliputi *Milk Chocolate* dan *Dark Chocolate*. Salah satu destinasi wisata edukasi yang dikelola oleh PTPN I Regional 5 adalah Wisata Edukasi Doesoen Kakao. Doesoen Kakao menawarkan pengalaman agrowisata bagi pengunjung agar dapat mempelajari proses budidaya dan pengolahan kakao menjadi cokelat, mulai dari pembibitan, panen, hingga produksi cokelat siap konsumsi. Selain itu, pengunjung juga dapat menikmati berbagai olahan cokelat.

Selama ini terdapat kendala yang dialami oleh Doesoen Kakao karena mengalami penurunan penjualan yang disebabkan oleh pemasaran yang kurang maksimal, seperti kurangnya promosi produk secara digital maupun langsung dan kurangnya mengikuti preferensi konsumen yang menyukai coklat dengan rasa yang manis.

Berdasarkan grafik volume penjualan *Milk Chocolate Glen*, terlihat bahwa penjualan tahun 2024 mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan tahun 2023. Pada tahun 2023, penjualan cenderung lebih tinggi, terutama pada bulan April, Mei, dan Juni, sementara pada tahun 2024 angka penjualan jauh lebih rendah. Grafik volume penjualan *Milk Chocolate Glen* dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Grafik volume penjualan *Milk Chocolate Glen*
Sumber: PTPN I Regional 5

Selain rasa yang manis, konsumen juga lebih memilih coklat yang harganya murah. Preferensi konsumen produk coklat selain harga dan rasa juga dipengaruhi oleh beberapa atribut, yaitu aroma, tekstur, dan kemasan. Cokelat dengan kemasan yang menarik akan meningkatkan keingintahuan konsumen terhadap produk tersebut. Sehingga, seharusnya produk coklat Doesoen Kakao mengikuti preferensi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan perbaikan kualitas produk yang memperhatikan atribut produk coklat sesuai dengan preferensi konsumen. Preferensi konsumen menjadi aspek yang penting karena berhubungan dengan keputusan pembelian konsumen yang didasarkan pada

selera konsumen. Preferensi konsumen dapat membantu untuk mengetahui minat kesukaan seseorang dalam memilih suatu produk (Alvero *et al.*, 2024).

Atribut produk cokelat yang berupa rasa, tekstur, aroma, harga, dan kemasan erat kaitannya dengan mutu cokelat yang diproduksi oleh Doesoen Kakao. Produk cokelat yang dihasilkan dapat diidentifikasi dan dirancang untuk memenuhi kepuasan konsumen. Sehingga, diperlukan metode untuk mengetahui hasil identifikasi kepuasan konsumen yang berkaitan dengan peningkatan mutu produk cokelat Doesoen Kakao, salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan serta harapan konsumen terhadap kualitas produk. QFD bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dengan merancang dan menerapkan perbaikan produk yang berfokus pada keinginan konsumen (Lukman & Wulandari, 2018). Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Lukman & Wulandari tahun 2018 untuk mengetahui atribut produk cokelat yang diinginkan konsumen dan memberikan usulan dalam upaya peningkatan kualitas dengan Integrasi Metode Kano dan QFD. Selain itu, penelitian Verdika *et al.*, tahun 2016 tentang penggunaan metode *Quality Function Deployment* produk teh gelas untuk meningkatkan penjualan di CV. Tirta Indo Megah.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, kendala kualitas mutu produk di Doesoen Kakao dapat ditingkatkan melalui berbagai cara, seperti perbaikan desain produk, serta peningkatan kualitas bahan baku maupun proses produksinya, sehingga produk cokelat Doesoen Kakao dapat bersaing dengan industri cokelat lainnya. Oleh karena itu, para pelaku termasuk PTPN I Regional 5 sebagai perusahaan cokelat harus menyadari bahwa untuk mampu bersaing, kualitas produk perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang atribut mutu yang dibutuhkan konsumen, memperbaiki atribut mutu yang perlu diperbaiki, serta dapat meningkatkan kualitas produk *Milk Chocolate* Glen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menggunakan metode QFD.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kepuasan konsumen dari produk *Milk Chocolate* Glen di Wisata Edukasi Doesoen Kakao, Glenmore, Banyuwangi apabila dibandingkan dengan kompetitor?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan atribut mutu produk *Milk Chocolate* Glen di Wisata Edukasi Doesoen Kakao, Glenmore, Banyuwangi setelah penerapan metode *Quality Function Deployment*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan produk *Milk Chocolate* Glen di Wisata Edukasi Doesoen Kakao, Glenmore, Banyuwangi apabila dibandingkan dengan kompetitor.
2. Menganalisis rekomendasi perbaikan atribut mutu produk *Milk Chocolate* Glen di Wisata Edukasi Doesoen Kakao, Glenmore, Banyuwangi, setelah penerapan metode *Quality Function Deployment*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan daya saing dan membuka peluang bagi produk cokelat untuk masuk ke pasar nasional maupun internasional. Hal ini dapat mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan perusahaan dapat memahami kebutuhan konsumen secara lebih mendalam dan menghasilkan produk yang memenuhi keinginan konsumen, memberikan rekomendasi perbaikan terkait kelengkapan informasi pada kemasan, seperti tanggal kadaluwarsa dan label halal, membantu perusahaan dalam menentukan

strategi penyesuaian harga agar tetap kompetitif tanpa mengurangi kualitas produk, dan memberikan wawasan tentang preferensi konsumen dalam hal rasa, sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan formulasi produk yang lebih disukai pasar.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau bahan kajian untuk penelitian selanjutnya dan mampu memperbaiki serta menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

