

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri dan teknologi saat ini mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dalam menciptakan produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menciptakan sebuah produk yang sesuai dengan keinginan konsumen menjadi bagian penting bagi sebuah perusahaan, karena dapat berpengaruh pada tingkat penjualan produk. Untuk itu perusahaan perlu melakukan peningkatan kualitas produk dengan cara melakukan pengembangan produk. Hal tersebut bertujuan untuk menghasilkan produk yang unggul dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (Arii dan Nishizawa, 2022).

Pengembangan produk harus mengikuti perubahan kebutuhan konsumen untuk memastikan kepuasan mereka. Beragam metode dan konsep kini digunakan agar produk yang dihasilkan sesuai dan dapat menjadi solusi bagi konsumen. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengembangan produk yaitu, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Tahapan Pengembangan Produk. Metode QFD dapat membantu perusahaan dalam menerjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen menjadi karakteristik teknis yang dapat diterapkan dalam proses produksi menurut Ficalora dan Cohen, (2013). Sedangkan metode Tahapan Pengembangan Produk melibatkan beberapa langkah sistematis yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap aspek dari produk yang dikembangkan memenuhi standar kualitas

dan kebutuhan pasar menurut Indriantoro dan Supomo, (2009). QFD dan Tahapan Pengembangan Produk dapat digunakan dalam konsep merancang produk dan meningkatkan kualitas produk yang menggunakan keinginan konsumen sebagai acuannya.

Kegiatan pengembangan produk sering dilakukan pada perusahaan besar dan jarang dilakukan pada UMKM. Hal tersebut disebabkan karena UMKM tidak mampu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan konsumennya. Padahal pengembangan produk juga sangat penting bagi UMKM agar dapat bersaing dan tetap bertahan di pasar Insani dan Prawiyogi, (2022). Oleh karenanya UMKM perlu meningkatkan kemampuan untuk memahami kebutuhan konsumen.

Saat ini UMKM industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang membutuhkan pengembangan produk berkelanjutan. Perubahan preferensi konsumen, *trend* gaya hidup, dan persaingan yang ketat menuntut perusahaan dalam industri ini untuk terus melakukan inovasi dan mengembangkan produk baru Paiva dan Pinto, (2020). Dalam era persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan harus memastikan bahwa produk yang dihasilkan dapat bersaing secara kompetitif.

Produsen Kecap Malang merupakan sebuah UMKM di bidang industri makanan dan minuman dengan fokus pada produk bumbu masakan. Dalam pembuatannya perusahaan menggunakan bahan baku alami berupa kedelai hitam lokal dan gula kelapa. Bahan baku alami ini dipasok oleh petani lokal setempat. Penggunaan bahan alami tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga memastikan bahwa kecap yang dihasilkan lebih sehat dan bebas dari bahan kimia

yang berpotensi merugikan kesehatan konsumen Sanjaya et al., (2019). Dengan demikian, Produsen Kecap Malang tidak hanya mendukung keberlangsungan petani lokal tetapi juga memberikan kontribusi positif dalam menyediakan produk bumbu masakan yang berkualitas dan aman bagi konsumen.

Pada proses produksinya, Produsen Kecap Malang mampu memproduksi berbagai macam jenis kecap. Hasil produksi dari perusahaan tersebut antara lain, kecap manis, kecap pedas, dan kecap korochi. Proses produksi dimulai dengan pemilihan bahan baku kecap dan berakhir dengan pengemasan kecap ke dalam botol plastik El Hagggar et al., (2023). Selama produksi, perusahaan melakukan kontrol kualitas untuk memastikan kecap yang dihasilkan memiliki rasa yang lezat.

Berbeda dengan produksi kecap manis terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Produsen Kecap Malang mengalami kenaikan harga bahan baku gula kelapa, yang menyebabkan peningkatan biaya produksi. Produsen Kecap Malang mengandalkan gula kelapa sebagai salah satu bahan utama dalam proses produksi, perusahaan harus menghadapi peningkatan biaya produksi. hal ini disebabkan oleh ketergantungan yang tinggi terhadap pasokan gula kelapa yang terjamin kualitas dan kuantitasnya (Anwar et al., 2023).

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan kepada 15 konsumen mengenai tingkat kepuasan terhadap Produsen Kecap Malang. Terdapat juga permasalahan, dimana produk kecap manis yang dihasilkan belum berhasil memenuhi kebutuhan konsumen. Penyebabnya adalah jumlah takaran bahan baku gula digunakan harus dikurangi yang mengakibatkan rasa kecap

kurang manis. Tabel 1.1 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kecap manis pada Produsen Kecap Malang, yang diukur berdasarkan jumlah konsumen menggunakan atribut kualitas produk dari segi warna, rasa, dan tekstur.

**Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Kecap Manis pada Produsen Kecap Malang**

Atribut Kualitas Produk	Tingkatan Kepuasan Produsen Kecap Malang	
	Sangat Puas	Tidak Puas
Warna	9	6
Rasa	5	<b>10</b>
Tekstur	8	7

Sumber : Hasil Pra Penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan produk kecap manis pada Produsen Kecap Malang masih rendah, dimana tingkat ketidakpuasan tertinggi yaitu pada rasa ( 10 orang). Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada rasa kecap manis agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Perlu dilakukan penyesuaian pada proses produksi atau formulasi produk untuk mencapai tekstur, rasa, dan warna yang diinginkan oleh konsumen.

Permasalahan tersebut jika terjadi secara terus menerus akan mengakibatkan terjadinya penurunan tingkat penjualan produk. Agar dapat mengurangi biaya produksi dan produk kecap manis dapat memenuhi kebutuhan konsumen, Produsen Kecap Malang harus melakukan pengembangan produk menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi respon teknis dan metode Tahapan Pengembangan Produk untuk membuat sampel uji coba produk berdasarkan hasil respon teknis yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk menjadikan permasalahan pada Produsen Kecap Malang sebagai objek penelitian dalam menyusun skripsi dengan mengambil judul **“Pengembangan Produk Kecap Manis Pada Produsen Kecap Malang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan dari penelitian berdasarkan latar belakang yang sudah disajikan sebagai berikut:

1. Apakah produk kecap manis hasil produksi Produsen Kecap Malang perlu dikembangkan sesuai dengan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen ?
2. Bagaimana pengembangan produk kecap manis sesuai dengan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen Produsen Kecap Malang ?

## **C. Batasan Masalah**

Pembahasan dalam penelitian agar tidak keluar dari topik utama penelitian, maka batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian berfokus pada kecap manis Tugu Jawa yang dilakukan pada Produsen Kecap Malang.
2. Pengembangan produk dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) Ficalora dan Cohen, (2013) dan metode Tahapan Pengembangan Produk Indriantoro dan Supomo, (2009)
3. Metode Tahapan Pengembangan Produk yang akan difokuskan dalam penelitian ini adalah langkah "Uji Coba Konsep". Tahapan lain dalam metode ini, seperti gagasan atau ide, seleksi gagasan, desain produk, dan komunikasi

prototipe, tidak akan dibahas atau dianalisis dalam penelitian ini Indriantoro dan Supomo, (2009).

4. Analisis produk menggunakan 5 tingkatan produk (*Core benefit, Basic Product, Expected Product, Augmented Product, Potential Product*) Kotler dan Keller, (2016)
5. Pilihan terbaik pengembangan produk berdasarkan :
  - a. Biaya relevan
  - b. Pendapat konsumen
  - c. Pendapat perusahaan

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis produk kecap manis hasil produksi Produsen Kecap Malang yang perlu dikembangkan sesuai dengan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan produk kecap manis yang sesuai dengan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen Produsen Kecap Malang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan untuk menentukan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan pengembangan produk.

## 2. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi informasi dan pembandingan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang operasional yang berkaitan dengan pengembangan produk menggunakan *Quality function Deployment (QFD)* dan Tahapan Pengembangan Produk.

