

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK ROTI CV DUA PUTRA MENGUNAKAN *VOICE OF CUSTOMER (VOC)*

Ismi Mashabai¹, Synthia Arta Nugraha², Putri Milandari³, Muda⁴

^{1), 2), 3), 4)} Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teknologi Sumbawa

¹* ismi.mashabai@uts.ac.id, ²synthia2599@gmail.com, ³putrimilandari12@gmail.com, dan
⁴mudaaja374@gmail.com

ABSTRACT

Product quality is an important concern for companies in creating a product. With quality products, the company can compete with competitors in controlling market share. Quality improvement is the most essential thing for a company to exist in this competitive business world. Bread is a food product made from wheat flour which is fermented with baker's yeast or other developer ingredients that are processed by baking. Many types of bread are sold in the market with various advantages. Roti Dua Putra is one of the Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) owned by Mrs. Emi and Mr. Yono. However, there are still problems that arise in the production process, namely defective products are still found. Therefore, the purpose of this research is to find out how to improve the quality of the problems that occur in Dua Putra bakery products based on problems through the application of a voice of customer (VOC) system.

Keywords: Bread, voice of customer (VOC), Roti Dua Putra

ABSTRAK

Kualitas produk menjadi perhatian penting bagi perusahaan dalam menciptakan sebuah produk. Dengan produk yang berkualitas perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitor dalam menguasai pangsa pasar. Peningkatan kualitas merupakan suatu hal yang paling esensial bagi suatu perusahaan untuk tetap eksis dalam dunia bisnis yang kompetitif ini. Roti merupakan produk pangan berbahan dasar tepung terigu yang di fermentasi dengan ragi roti atau bahan pengembang lainnya yang diolah dengan cara dipanggang. Banyak jenis roti yang dijual dipasaran dengan berbagai macam keunggulan. Roti Dua Putra merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) milik ibu Emi dan bapak Yono. Namun masih ada permasalahan yang muncul dalam proses produksinya yaitu produk yang cacat masih ditemukan. Oleh karena itu, Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pada permasalahan yang terjadi pada produk roti Dua Putra berdasarkan permasalahan melalui penerapan sistem *voice of customer (VOC)*.

Kata Kunci: Roti, *voice of customer (VOC)*, Roti Dua Putra

PENDAHULUAN

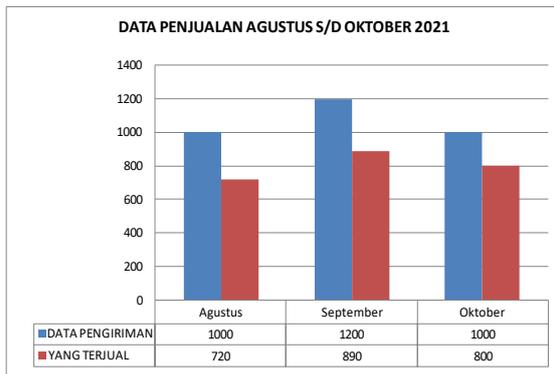
Produk yang berkualitas menjadi kriteria utama konsumen dalam pemilihan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Perusahaan senantiasa selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk guna memenuhi keinginan konsumen. Saat ini sudah tidak jamannya suatu perusahaan hanya mementingkan *volume* penjualan yang begitu besar untuk mencapai keuntungan yang maksimal, melainkan lebih berorientasi pada kualitas produk dan juga aspek kepuasan konsumen.

Roti merupakan salah satu jenis makanan yang banyak dijual dipasaran dengan berbagai macam rasa, ukuran dan harga. Konsumen dapat bebas memilih dalam membeli roti sesuai dengan keinginan dan kemampuannya. Saat ini, konsumen

roti banyak memilih roti dengan harga yang sedikit mahal namun dengan kualitas yang baik.

Roti Dua Putra merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) milik ibu Emi dan bapak Yono yang proses produksinya bertempat di Desa punga Kec.Unter Iwes Kab. Sumbawa Besar. UMKM ini memproduksi roti dengan berbagai macam varian rasa diantaranya rasa coklat, pisang, kacang, kelapa, kacang ijo, strawberry, nanas dan keju.

Namun di Roti Dua Putra terdapat permasalahan, yakni Penjualan roti yang kurang signifikan. Berdasarkan data penjualan selama 3 bulan (Agustus, September dan Oktober 2020) dari roti yang dipasarkan hanya 75% yang terjual. Data penjualan dapat dilihat pada grafik dibawah ini



Gambar 1. Data penjualan roti

Berdasarkan grafik diatas, total dari pengiriman roti ke pasar sebanyak 3200 biji dan yang terjual hanya 2410 biji. Oleh karena itu, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui meningkatkan kualitas pada permasalahan yang terjadi pada produk roti Dua Putra dengan menggunakan metode *voice of customer (VOC)*.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan Penelitian ini dilakukan pada konsumen roti di warung klontong dan terbagi menjadi beberapa bagian.

2.1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan di salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yakni Roti Dua Putra milik ibu Emi dan bapak Yono bertempat di Desa Pungka Kec. Unter Iwes Kab. Sumbawa Besar. Waktu penelitian nya selama 45 hari (21 November 2021 sampai dengan 6 Januari 2021).

2.2. Metode pengambilan data

Dalam penelitian ini metode pengambilan datanya adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)
Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pemilik CV Roti Dua Putra guna mendapatkan data dan keterangan yang berlandaskan kepada tujuan penelitian
2. Kuesioner/Angket
Cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan pada konsumen sebagai responden yang akan diteliti untuk diisi sesuai dengan pendapat masing-masing konsumen. Daftar pertanyaan yang diajukan bertujuan untuk mendapatkan informasi atau keterangan tentang penilaian terhadap produk Roti Dua Putra

3. Dokumentasi

Merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan mendapatkan sejumlah informasi dari data perusahaan yang meliputi sejarah perusahaan dan data-data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

2.3. Pengolahan data

Setelah hasil kuesioner berdasarkan *Voice Of Customer (VOC)*. Untuk memastikan data yang didapat valid dan reliabel maka data yang didapatkan diuji dengan menggunakan program komputer yakni, *Statistical package For The Social Sciences (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil inspeksi pengujian tidak merusak pada hasil pengelasan SMAW dengan menggunakan elektroda E7016, E7018, dan E7016 + E7018 pada material baja AISI 1050 dan ASTM A36 dengan menggunakan metode penetran test.

Data yang dihasilkan dari kuesioner yang disebarkan kepada penjual dan konsumen roti Roti Dua Putra sebanyak 10 responden dengan waktu penyebaran dan pengambilan data selama 1 minggu.

3.1. Pertanyaan kuesioner hasil survei

Format Kuesioner yang di Peroleh sebanyak 25 pertanyaan dan disesuaikan dengan metode *Voice Of Customer (VOC)* terkait kualitas Roti Dua Putra sebagai berikut:

Tabel 1. Format Kuesioner

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN
1	TEKSTUR	SS
		S
		KS
		TS
		STS
		Empuk
		Lembut
		Kenyal
		Kasar
		Keras
2	RASA	SS
		S
		KS
		TS
		STS
		Gurih
		Manis
		Pahit
		Kecut
		Hambar
3	HARGA SATUAN	SS
		S
		KS
		TS
		STS
	Rp 1000	
	Rp 2000	
	Rp 3000	

	Rp 4000					
	Rp 5000					
4	MASA EXPIRED	SS	S	KS	TS	STS
	3 Hari					
	5 Hari					
	7 Hari					
	9 Hari					
	11 Hari					
5	BENTUK	SS	S	KS	TS	STS
	Bundar					
	Segitiga					
	Segi empat					
	Lonjong					
	Sembarang					

Dengan keterangan kuesioner sebagai berikut:

Tabel 2. Keterangan Kuesioner

SIMBOL	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Suka	5
S	Suka	4
KS	Kurang Suka	3
TS	Tidak Suka	2
STS	Sangat Tidak Suka	1

3.2. Validitas dan Reabilitas kuesioner

Data kuesioner diuji validitas dan reabilitasnya menggunakan program SPSS agar saat kuesioner yang akan disebar ke konsumen mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan dan tujuan peneliti. Alasan peneliti menggunakan SPSS karena SPSS merupakan *software* komputer untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik ini. selain itu, *software* ini seringkali digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistik. Berikut adalah hasilnya validitas dan reabilitas kuesioner:

		TEKSTUR	RASA	HARGA	EXPIRED	BENTUK
TEKSTUR	Pearson Correlation	1	.914*	.936*	.357	.813
	Sig. (2-tailed)		.030	.019	.556	.094
	N	5	5	5	5	5
RASA	Pearson Correlation	.914*	1	.981**	.586	.788
	Sig. (2-tailed)	.030		.003	.299	.113
	N	5	5	5	5	5
HARGA	Pearson Correlation	.936*	.981**	1	.630	.856
	Sig. (2-tailed)	.019	.003		.255	.064
	N	5	5	5	5	5
EXPIRED	Pearson Correlation	.357	.586	.630	1	.413
	Sig. (2-tailed)	.556	.299	.255		.490
	N	5	5	5	5	5
BENTUK	Pearson Correlation	.813	.788	.856	.413	1
	Sig. (2-tailed)	.094	.113	.064	.490	
	N	5	5	5	5	5

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Uji Validitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

Cases		N	
		Valid	%
	Valid	5	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	5	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	5

Gambar 3. Uji Reabilitas

3.3. Hasil kuesioner

Hasil yang didapatkan berdasarkan kuesioner yang telah disebar ke konsumen dan diberi nilai dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Kuesioner

NO	PERNYATAAN	TOTAL RESPONDEN
1	TEKSTUR	
	Empuk	46
	Lembut	41
	Kenyal	31
	Kasar	18
	Keras	11
2	RASA	
	Gurih	54
	Manis	45
	Pahit	17
	Kecut	15
	Hambar	12
3	HARGA SATUAN	
	Rp 1000	48
	Rp 2000	36
	Rp 3000	23
	Rp 4000	17
	Rp 5000	16
4	MASA EXPIRED	
	3 Hari	32
	5 Hari	24
	7 Hari	21
	9 Hari	19
	11 Hari	28
5	BENTUK	
	Bundar	42
	Segitiga	25

Segi empat	25
Lonjong	25
Sembarang	14

Berdasarkan Tabel 3.1 terdapat 25 pernyataan yang diberikan kepada 10 orang konsumen, dengan diberikan nilai kepuasan 5 sampai 1 berdasarkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pada produk Roti Dua Putra.

Penilaian kepuasan pelanggan yang pertama yaitu tentang Tekstur Roti dengan peroleh nilai sebagai berikut:

1. Tertinggi pada tekstur empuk yaitu sebesar 46
2. Selanjutnya tekstur lembut dengan nilai 41
3. Tekstur kenyal dengan nilai 31
4. Sementara tekstur kasar memperoleh nilai 18
5. Yang terakhir tekstur keras pada roti memperoleh nilai terendah sebesar 11.

Selanjutnya penilaian kepuasan konsumen pada pernyataan yang kedua yaitu tentang rasa roti peroleh nilai sebagai berikut:

1. Rasa gurih mendapatkan nilai tertinggi dari konsumen sebesar 54
2. Kemudian rasa manis mendapat nilai 45
3. Rasa pahit mendapat nilai 17
4. Rasa kecut mendapat nilai 15
5. Nilai terendah yang diberikan konsumen yaitu rasa hambar dengan nilai 12

Penilaian ketiga berupa pernyataan tentang harga yang di berikan atau ditetapkan oleh CV Roti Dua Putra dengan peroleh nilai sebagai berikut:

1. Harga Rp.1000 dengan nilai 48
2. Selanjutnya harga Rp.2000 dengan nilai 36
3. harga Rp.3000 dengan nilai 23
4. harga Rp.4000 dengan nilai 23
5. nilai terendah dengan harga Rp.5000 Memperoleh nilai 16.

Pernyataan keempat tentang masa *expired* dengan peroleh nilai sebagai berikut:

1. Masa *expired* 3 hari memperoleh nilai 32
2. Masa *expired* 5 hari memperoleh nilai 24
3. selanjutnya masa *expired* 7 hari memperoleh nilai 21
4. Masa *expired* 9 hari memperoleh nilai 19
5. Masa *expired* 11 hari memperoleh nilai terendah sebesar 28.

Pernyataan yang terakhir berkaitan dengan bentuk yang disajikan di CV Roti Dua Putra dengan 5 bentuk peroleh nilai sebagai berikut:

1. Bentuk bundar mendapat nilai 42
2. Bentuk segitiga mendapat nilai 25

3. Bentuk segiempat mendapat nilai 25
4. Bentuk lonjong mendapat nilai 25
5. Sedangkan bentuk sembarang mendapat nilai terendah yaitu 14.

3.4. Validitas dan Reabilitas hasil kuesioner

Hasil kuesioner yang didapat, kemudian di uji validitas dan reabilitasnya dengan tujuan memastika data yang didapat valid dan reliable.

		TEKSTUR	RASA	HARGA	EXPIRED	BENTUK
TEKSTUR	Pearson Correlation	1	.914*	.936*	.357	.813
	Sig. (2-tailed)		.030	.019	.556	.094
	N	5	5	5	5	5
RASA	Pearson Correlation	.914*	1	.981**	.586	.788
	Sig. (2-tailed)	.030		.003	.299	.113
	N	5	5	5	5	5
HARGA	Pearson Correlation	.936*	.981**	1	.630	.856
	Sig. (2-tailed)	.019	.003		.255	.064
	N	5	5	5	5	5
EXPIRED	Pearson Correlation	.357	.586	.630	1	.413
	Sig. (2-tailed)	.556	.299	.255		.490
	N	5	5	5	5	5
BENTUK	Pearson Correlation	.813	.788	.856	.413	1
	Sig. (2-tailed)	.094	.113	.064	.490	
	N	5	5	5	5	5

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4. Uji Validitas hasil kuesioner

Berdasarkan gambar 4, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel metode pelatihan memiliki status tidak valid, karena nilai rhitung (Corrected Item-Total Correlation) > rtabel sebesar 0,05 dan 0,01

Reliability			
Scale: ALL VARIABLES			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	5	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.918	5		

Gambar 5. Uji Reabilitas hasil kuesioner

Berdasarkan Gambar 5 uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu

konsisten, ternyata memiliki nilai "Alpha Cronbach" lebih besar dari 0,600 yaitu 918 yang berarti ketiga instrumen dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan konsumen yakni tekstur empuk, rasa gurih, masa expired yang normal dan juga bentuk roti yang bundar perlu ada nya perbaikan dalam proses produksi dengan cara sebagai berikut:

a. **Pemilihan Bahan**

pastikan bahan yang di pilih berkualitas baik dan masih dalam kondisi baru

b. **Penimbangan Bahan**

Selalu timbang semua bahan dengan teliti dan pastinya tepat jangan biarkan bahan tercecer. Khusus untuk air karena sangat berpengaruh pada adonan jangan selalu menambahkan air secara berlebih karena akan menjadikan adonan menjadi lembek.

c. **Pengadukan Bahan**

Sebelum di memasukkan air dan mentega, aduk terlebih dahulu bahan kering (lebih disarankan) alasannya supaya semua bahan tercampur secara merata untuk hidrasi yang sempurna dari pati dan protein sehingga membentuk gluten (protein dalam tepung). Pastikan juga kemampuan gluten dari tepung nya, karena semakin tinggi proteinnya semakin lama pengadukannya, demikian pula sebaliknya.

d. **Fermentasi**

Fermentasi adalah pengeistirahatan atau pendiaman adonan dengan menutup adonan dengan plastik atau kain supaya terjadi pemecahan gula oleh ragi.

e. **Penimbangan Kembali**

Maksud dari penimbangan ini adalah membagi adonan basah sesuai dengan berat dan ukuran yang di inginkan (lebih disarankan membagi adonan secara bulat-bulat)

f. **Fermentasi dua**

Fermentasi kedua harus ditutup dengan plastik agar tidak kering dan dilakukan hanya sekitar 10 menit, tujuannya untuk melunakkan gluten pada adonan dan mempercepat proses fermentasi berikutnya.

g. **Pengempisan Adonan**

Proses yang satu ini bertujuan untuk mengeluarkan gas pada adonan dalam

dengan cara menekan adonan menggunakan roll, serta penghalusan tekstur adonan supaya menjadi lebih halus (pastikan semua gas keluar)

h. **Pembentukan dan Pencetakan Adonan**

Alat cetak roti diperbanyak yang berbentuk bundar sesuai dengan keinginan konsumen yang paling banyak mendapatkan nilai.

2. Sedangkan untuk harga pemasaran, pemilik usaha harus menyesuaikan harga dengan pasaran. Dengan selalu mengupdate harga bahan pokok roti dengan harapan dapat memberikan harga jual sesuai dengan harga keinginan konsumen tanpa harus merugikan pemilik usaha.

4.1 Saran

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian selanjutnya tentang kualitas roti dengan lebih baik dengan menggunakan metode *Voice of Customer* sehingga dapat memperbaiki kualitas produk menjadi lebih baik. Selain itu, dapat meningkatkan jumlah penjualan yang pastinya akan memberikan dampak keuntungan yang lebih kepada pemilik usaha. Harapan kedepannya roti dapat bersaing dengan roti yang sudah lama dan ternama di masyarakat.

REFERENSI

- [1] Auliana, R. (2009). pengolahan bekatul sebagai makanan fungsional dalam pembuatan aneka makanan di kelurahan wedomartani kecamatan ngemplak sleman yogyakarta. Artikel pelatihan lembaga pengabdian kepada masyarakat, Universitas Negeri Yogyakarta.
- [2] Hermawan, S. (2013). Implementasi Metode Six Sigma pada PT Surya Milinia Abadi (SMA) di Ngoro Industri Mojokerto Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.2(2).
- [3] Montgomery, D. C. (2009). Introduction to Statistical Quality Control Sixth Edition John Willey and Sons. New Jersey. Hal 303-304.
- [4] Susetyo, J., Winarmi dan Hartanto, C. (2011). Aplikasi Six Sigma DMAIC dan Kaizen Sebagai Metode Pengendalian Kualitas Produk. Jurnal Teknologi (4) : 53-61.
- [5] M.Lies suprpti, (2003).Tepung ubi jqlar pembuatan dan pemanfaatannya.Kanisius; Yogyakarta.
- [6] Sekaran, Uma. (1992). "Research Methode For Business". Third edition.Southern.Ilionis University.