

***PRODUCT QUALITY IMPROVEMENT STRATEGY OF
MEN JANJI SUCKLING PIG RESTAURANT IN TABANAN***

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PRODUK
RUMAH MAKAN BABI GULING MEN JANJI DI TABANAN**

Ni Made Yuli Widra Yanti, D. A. Anom Yuarini^{*}, Agung Suryawan Wiranatha

Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana, Kampus Bukit Jimbaran,
Badung, Indonesia

Diterima 26 Mei 2023 / Disetujui 26 Juni 2023

ABSTRACT

In the year of 2019-2022 there was a decline in sales at the Men Janji suckling pig restaurant business by 25%. This was because there were several competitors of similar restaurants which are located on the same route as the Men Janji suckling pig restaurant. This research aims to determine the quality attributes of suckling pig rice product, determine the level of importance and consumer satisfaction, and provide strategy in improving product quality of Men Janji suckling pig restaurant. The analysis in this research used the quality function deployment (QFD) method. The results of the analysis show that there are 14 attributes of consumer importance with the highest importance value for the suckling pig taste attribute (4,38) and the lowest for the lawar chopped size. The highest satisfaction value for the product hygiene (3.88) and the lowest for the appearance lawar color (2.88). The strategy to improve product quality are priority improvements to the attributes of appearance lawar color, chili sauce taste, lawar chopped size, lawar taste, and the crispiness of suckling pig skin as well as improvement priorities on technical parameters are suckling pig storage, lawar storage, roast pork, rice storage, and soup storage.

Keywords : Suckling pig, product quality, customer satisfaction, quality function deployment (QFD)

ABSTRAK

Pada tahun 2019-2022 terjadi penurunan penjualan pada usaha rumah makan babi guling Men Janji sebesar 25%. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa pesaing rumah makan sejenis yang terletak di jalur yang sama dengan rumah makan babi guling Men Janji. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menentukan atribut mutu produk nasi babi guling, mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, dan merumuskan strategi dalam meningkatkan kualitas produk rumah makan babi guling Men Janji. Analisis pada penelitian ini menggunakan metode *quality function deployment* (QFD). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 14 atribut kepentingan konsumen dengan nilai kepentingan tertinggi yaitu atribut cita rasa babi guling (4,38) dan terendah adalah atribut ukuran cacahan lawar (3,83). Kemudian untuk atribut yang memiliki nilai kepuasan tertinggi adalah kebersihan produk (3,88) dan terendah adalah tampilan warna lawar (2,88). Strategi peningkatan kualitas produk adalah prioritas perbaikan pada atribut tampilan warna lawar, cita rasa sambal, cita rasa lawar dan kerenyahan kulit babi guling serta prioritas perbaikan terhadap parameter teknis adalah pada penyimpanan babi guling, penyimpanan lawar, penggulingan babi, penyimpanan nasi, dan penyimpanan kuah.

Kata kunci : Babi guling, kualitas produk, kepuasan konsumen, *quality function deployment* (QFD)

*Korespondensi Penulis :

Email: anomyuarini@unud.ac.id

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang dikenal sebagai destinasi wisata. Pada Tahun 2018 Pulau Bali ditetapkan menjadi salah satu daerah destinasi wisata kuliner oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (Senja, 2018). Kuliner tradisional Bali pada umumnya berkaitan dengan makanan khas daerah Bali yang diolah secara langsung oleh masyarakat Bali secara turun-temurun menggunakan kombinasi bahan pangan dan bumbu (basa) dengan karakteristik yang tidak dimiliki oleh daerah lainnya (Ariani & Sutaguna, 2018).

Salah satu kuliner yang populer di Bali adalah babi guling. Warisan Budaya Takbenda (WBTB) Indonesia mencatat babi guling sebagai makanan tradisional sejak tahun 2011 (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2015). Sejak saat itu, rumah makan babi guling tumbuh pesat baik di Bali maupun di luar Bali. Salah satu rumah makan babi guling yang ada di Bali adalah rumah makan babi guling Men Janji yang terletak di Jalan Raya Denpasar - Bedugul No. KM. 38, Luwus, Kecamatan Baturiti, Tabanan, Bali. Rumah makan ini menyediakan satu jenis menu saja yaitu nasi babi guling pisah yang terdiri dari nasi yang terpisah dengan lauk pauk seperti daging babi guling, lawar, gorengan jeroan babi, abon babi, sate lilit, sambal dan kuah babi.

Pada tahun 2019-2022 terjadi penurunan penjualan pada usaha rumah makan babi guling Men Janji, rata-rata penurunan yang terjadi sebesar 25%. Berdasarkan wawancara dengan pemilik rumah makan, salah satu faktor penyebab adanya penurunan penjualan ini karena terdapat beberapa pesaing rumah makan babi guling yang terletak di jalur yang sama dengan rumah makan babi guling Men Janji. Ditengah kompleksitas daya saing yang tinggi, pemilik rumah makan babi guling Men Janji berkeinginan untuk meningkatkan mutu produknya.

Dalam memenuhi kepuasan konsumen dan memenangkan persaingan, setiap pelaku usaha harus lebih tanggap terhadap kualitas produknya. Kualitas produk merupakan kemampuan produk dalam menjalankan fungsi dan kinerjanya untuk memenuhi keinginan konsumen (Kotler & Armstrong, 2008). Kepuasan konsumen adalah sejauh mana konsumen merasa puas dengan layanan atau produk yang diterima dibandingkan dengan harapan (Zulkarnaen & Amin, 2018). Penerapan strategi dapat memberikan keunggulan yang pasti pada suatu produk tertentu sehingga dapat memenuhi harapan konsumen, dapat bersaing di pasaran serta dapat meningkatkan pasar yang diperlukan (Whelen & Hunger, 2008). Dengan demikian diperlukan sebuah analisis untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan.

Analisis kepuasan konsumen dapat diukur dengan beberapa metode dan dalam penelitian ini menggunakan metode *quality function deployment* (QFD). QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk atau jasa secara terstruktur, dan metode ini dapat mendefinisikan kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (De *et al.*, 2020). QFD dapat menyediakan sebuah cara yang terstruktur dalam menyediakan layanan untuk menjamin kualitas dan kepuasan konsumen (Bossert, 2021).

Metode QFD memiliki keunggulan yaitu dapat menghasilkan respon teknis yang diperoleh dari kebutuhan konsumen (Irawati *et al.*, 2016). Beberapa penelitian terdahulu tentang kepuasan konsumen dengan metode QFD antara lain penelitian Ganantrya, *et al.* (2019) yang hasilnya adalah diperlukan perbaikan atribut varian sambal ayam goreng dengan inovasi baru, menambah varian sambal ayam, dan diperlukan perhatian khusus pada proses penggorengan ayam. Penelitian lainnya yaitu (Yuarini *et al.*, 2015) dengan hasil akhir perusahaan CV. GLF disarankan untuk melakukan perbaikan pada atribut mutu keamanan pangan dan parameter teknis penyimpanan, pemanenan, pembersihan, pengemasan, dan sortasi dalam meningkatkan daya saing dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan pemahaman di atas maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi atribut mutu produk, menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, serta menentukan strategi peningkatan kualitas produk menggunakan metode QFD dengan harapan dapat meningkatkan kualitas produk rumah makan babi guling Men Janji.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di rumah makan babi guling Men Janji yang beralamat di Jalan Raya Denpasar - Bedugul No. KM. 38, Luwus, Kecamatan Baturiti, Tabanan, Bali. Analisis data dilakukan di Laboratorium Teknik dan Manajemen Industri, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 1 bulan pada bulan Januari-Februari 2023. Berdasarkan sumber data, penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pemilik rumah makan Babi Guling Men Janji dan kuesioner yang diberikan kepada responden serta menggunakan data data sekunder yaitu studi pustaka, buku, dan dokumentasi yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

Penelitian diawali dengan survei pendahuluan yang melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui gambaran umum tempat usaha dan pemetaan masalah. Berdasarkan analisis situasi kemudian dirumuskan rumusan masalah dan tujuan penelitian sehingga diperoleh alur penelitian. Data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan atribut mutu produk makanan (West *et al.*, 2007) sehingga diperoleh 16 variabel atribut. Kuesioner awal ini kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden rumah makan babi guling Men Lari cabang Den Kayu Mengwi (Sugiyono, 2009).

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, didapatkan kuesioner akhir penelitian yang disebarkan kepada responden penelitian. Responden pada penelitian ini ditentukan menggunakan teknik sampling *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* (Sugiyono, 2007). Perhitungan jumlah responden berdasarkan jumlah rata-rata konsumen per bulan rumah makan babi guling Men Janji yaitu sebanyak 9000 orang. Penentuan jumlah sampel dihitung dengan rumus *slovin* menggunakan *margin error* 10% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 orang responden. Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh responden adalah berusia 12-55 tahun serta pernah mengkonsumsi produk rumah makan babi guling Men Janji dan produk kompetitor minimal 2 kali.

Setelah mendapatkan data dari kuesioner maka dilanjutkan analisis data menggunakan metode QFD dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menganalisis nilai dan tingkat kepentingan konsumen

$$NKK = \Sigma X/n$$

Keterangan:

NKK = Nilai kepentingan konsumen

ΣX = Total skor kepuasan

n = Jumlah responden

2. Menganalisis nilai dan tingkat kepuasan konsumen

$$NKP = \Sigma Y/n$$

Keterangan:

NKP = Nilai kepuasan konsumen

ΣY = Total skor kepuasan

n = Jumlah responden

3. Menentukan target kualitas produk rumah makan babi guling Men Janji

4. Menentukan nilai rasio perbaikan

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Nilai Target Kualitas Produk}}{\text{Nilai Kepuasan Konsumen}}$$

5. Membuat rancangan parameter teknis

6. Menganalisis hubungan antara kepentingan konsumen dan parameter teknis (matriks korelasi)

7. Menganalisis hubungan antar parameter teknis (matriks *trade off*/korelasi responden teknis)8. Menyusun matriks *house of quality* (HOQ)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperlukan dalam penelitian ini guna mengetahui keadaan dan ciri khusus responden secara individual (Suroija, 2010). Hasil analisis menurut usia responden adalah sebagian besar responden rumah makan babi guling Men Janji berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 35 orang (36%). Hal ini didukung dengan penelitian Hestiani, *et al.* (2018) dimana sebagian besar responden yang mengkonsumsi babi guling berusia 17-26 tahun. Hal ini juga didukung oleh penelitian Frank (2007) yang menyatakan usia di atas 40 tahun lebih rentan terkena serangan jantung akibat mengkonsumsi daging yang mengandung kolesterol tinggi.

Berdasarkan karakteristik data jenis kelamin konsumen mayoritas konsumen berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 52 orang (53%). Hal ini dikarenakan konsumen laki-laki lebih sering membeli makanan di luar rumah seperti rumah makan dibandingkan wanita sesuai dengan penelitian Iskandar (2015) dimana jumlah responden rumah makan Padang lebih banyak laki-laki yaitu sebanyak 72 orang (72%). Tingginya karakteristik ini juga disebabkan karena aktivitas masyarakat di daerah tersebut didominasi oleh laki-laki.

Berdasarkan data pekerjaan konsumen mayoritas seorang pelajar atau mahasiswa yaitu sebesar 39 orang (40%). Berdasarkan data frekuensi pembelian produk dalam satu bulan, sebagian besar konsumen rumah makan babi guling Men Janji melakukan pembelian produk dalam satu bulan sebanyak lebih dari 2 kali yaitu sebesar 53 orang (54%). Hal ini juga didukung dengan penelitian Sukanata, *et al.* (2018) dimana sebagian besar konsumen babi guling melakukan pembelian produk sebanyak dua kali dalam seminggu.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian terhadap kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik *product moment* (Arikunto, 2010). Uji validitas pada kuesioner ini menggunakan 30 responden dengan r tabel signifikansi 5% yaitu 0,361. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner, didapatkan hasil bahwa terdapat dua atribut kuesioner yang tidak valid yaitu X1 dan X13 dengan nilai r hitung < 0,361. Selanjutnya kedua atribut tersebut dikeluarkan dari kuesioner sehingga tersisa hanya 14 atribut. Hasil uji reliabilitas kuesioner didapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,84. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas (*cronbach alpha*) bernilai > 0,8 berarti baik (Siregar, 2014).

Tabel 1. Hasil uji validitas atribut kuesioner strategi peningkatan kualitas produk rumah makan babi guling Men Janji di Tabanan

Atribut	rTabel	rHitung	Keterangan
X1 (Jenis nasi)	0,361	0,298	Tidak Valid
X2 (Tekstur nasi)	0,361	0,417	Valid
X3 (Cita rasa babi guling)	0,361	0,462	Valid
X4 (Tingkat kematangan babi guling)	0,361	0,587	Valid
X5 (Kerenyahan kulit babi guling)	0,361	0,528	Valid
X6 (Cita rasa lawar)	0,361	0,753	Valid
X7 (Tampilan warna lawar)	0,361	0,600	Valid
X8 (Ukuran cacahan lawar)	0,361	0,537	Valid
X9 (Cita rasa sambal)	0,361	0,624	Valid
X10 (Kerenyahan gorengan jeroan babi)	0,361	0,646	Valid
X11 (Cita rasa kuah)	0,361	0,714	Valid
X12 (Isian kuah)	0,361	0,723	Valid
X13 (Tampilan kuah)	0,361	0,154	Tidak Valid
X14 (Porsi menu)	0,361	0,717	Valid
X15 (Temperatur produk)	0,361	0,637	Valid
X16 (Kebersihan produk)	0,361	0,373	Valid

Analisis Nilai dan Tingkat Kepentingan Konsumen

Kepentingan konsumen merupakan acuan usaha rumah makan untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan cara memenuhi keinginan konsumennya sehingga diperlukan penyusunan prioritas atau urutan kepentingan atribut yang dipentingkan oleh konsumen. Nilai dan tingkat kepentingan konsumen terhadap produk babi guling dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai dan tingkat kepentingan konsumen terhadap produk babi guling

No.	Atribut Kepentingan Konsumen	NKK	TKK	Kriteria
1	Cita rasa babi guling	4,38	86,80	SP
2	Porsi menu	4,36	86,40	SP
3	Kebersihan produk	4,34	86,00	SP
4	Temperatur produk	4,28	84,80	SP
5	Tingkat kematangan babi guling	4,25	84,20	SP
6	Kerenyahan kulit babi guling	4,22	83,60	SP
7	Tekstur nasi	4,17	82,60	P
8	Cita rasa lawar	4,15	82,20	P
9	Cita rasa kuah	4,14	82,00	P
10	Kerenyahan gorengan jeroan babi	4,10	81,20	P
11	Tampilan warna lawar	4,08	80,80	P
12	Isian kuah	4,04	80,00	P
13	Cita rasa sambal	3,85	76,20	P
14	Ukuran cacahan lawar	3,83	75,80	P

Keterangan:

NKK = Nilai Kepentingan Konsumen

TKK = Tingkat Kepentingan Konsumen

P = Penting

SP = Sangat Penting

Berdasarkan data Tabel 2 terdapat enam atribut yang memperoleh kriteria atribut sangat penting, dengan nilai kepentingan tertinggi terdapat pada atribut cita rasa babi guling yaitu sebesar 4,38. Terdapat delapan atribut dengan kriteria penting dan atribut dengan nilai kepentingan konsumen terendah yaitu atribut ukuran cacahan lawar dengan nilai sebesar 3,83 Cita rasa babi guling merupakan atribut utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk babi

guling. Usaha rumah makan harus mampu mewujudkan keinginan konsumen berdasarkan urutan prioritas nilai dan tingkat kepentingan konsumen. Dengan demikian, atribut cita rasa menjadi hal yang sangat penting dalam penilaian konsumen terhadap kualitas produk makanan. Hal ini didukung dengan penelitian Ganantrya, *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa atribut cita rasa pada produk ayam goreng memperoleh nilai kepentingan tertinggi sebesar 3,78.

Analisis Kepuasan Konsumen dan Matriks Perencanaan

Analisis tingkat kepuasan konsumen dapat membantu pihak rumah makan untuk mengetahui atribut apa saja yang membuat konsumen kurang puas dan atribut apa saja yang perlu dipertahankan dibandingkan produk kompetitor. Matriks perencanaan tersusun atas nilai kepuasan konsumen, nilai target, dan nilai rasio perbaikan (Wijaya, 2018). Nilai dan tingkat kepuasan konsumen rumah makan babi guling men janji dan kompetitor dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai kepuasan konsumen dan rasio perbaikan

No	Atribut	Nilai Kepuasan Konsumen			Target	IR
		Babi Guling Men Janji	Kompetitor I	Kompetitor II		
1	Cita rasa babi guling	3,80	4,02	3,78	5	1,32
2	Porsi menu	3,57	4,49	3,02	5	1,40
3	Kebersihan produk	3,88	4,18	3,05	5	1,29
4	Temperatur produk	3,71	4,52	3,06	5	1,35
5	Tingkat kematangan babi guling	3,58	4,09	3,80	5	1,40
6	Kerenyahan kulit babi guling	3,32	4,03	3,69	5	1,50
7	Tekstur nasi	3,47	4,01	3,72	5	1,44
8	Cita rasa lawar	3,28	3,87	3,84	5	1,52
9	Cita rasa kuah	3,82	3,67	2,85	5	1,31
10	Kerenyahan gorengan jeroan babi	3,46	4,26	3,95	5	1,44
11	Tampilan warna lawar	2,88	3,93	3,79	5	1,74
12	Isian kuah	3,66	3,84	2,83	5	1,37
13	Cita rasa sambal	2,94	3,66	4,09	5	1,70
14	Ukuran cacahan lawar	3,02	3,85	4,02	5	1,66

Keterangan:

IR = Nilai Rasio Perbaikan

Berdasarkan Tabel 3 ditunjukkan bahwa terdapat perbedaan nilai kepuasan konsumen untuk setiap atribut kepentingan konsumen pada produk babi guling Men Janji dan kedua kompetitornya. Nilai kepuasan konsumen babi guling Men Janji tertinggi yaitu pada atribut kebersihan produk dengan nilai sebesar 3,88 dan nilai kepuasan yang mendapatkan nilai lebih tinggi dibandingkan kedua kompetitor adalah atribut cita rasa kuah sebesar 3,82. Sedangkan untuk atribut lainnya babi guling Men Janji mendapatkan nilai yang lebih rendah dibandingkan kompetitornya. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus oleh pemilik rumah makan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Adanya nilai rasio perbaikan tertinggi dikarenakan rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang ditawarkan oleh rumah makan babi guling Men Janji. Berdasarkan Tabel 3. didapatkan hasil bahwa seluruh atribut mutu produk nasi babi guling Men Janji memiliki nilai rasio perbaikan lebih dari 1. Dengan demikian, hal ini menunjukkan rumah makan babi guling Men Janji belum dapat memperoleh target maksimal pada kepuasan konsumen terhadap produk

yang ditawarkan. Nilai rasio perbaikan tertinggi ada pada atribut tampilan warna lawar dengan nilai rasio perbaikan sebesar 1,74 sehingga atribut tampilan warna lawar menjadi prioritas utama dalam perbaikan guna meningkatkan kualitas produk. Rendahnya nilai kepuasan terhadap tampilan warna lawar dikarenakan warna pada lawar yang ditawarkan tidak segar sehingga dapat menyebabkan penolakan produk oleh konsumen (Akoy *et al.* 2008).

Perancangan Parameter Teknis

Dari hasil identifikasi berdasarkan wawancara dan diskusi dengan pemilik usaha rumah makan babi guling Men Janji didapatkan 29 parameter teknis sebagai berikut.

Tabel 4. Parameter teknis produk rumah makan babi guling Men Janji di Tabanan

No.	Parameter Teknis
1	Proses Pembuatan Nasi Pencucian beras Pengukusan beras Mengaron nasi Pengukusan nasi Penyimpanan nasi
2	Proses Pembuatan Babi Guling Pembersihan babi Penusukkan alat guling Penambahan bumbu Penjahitan perut babi Penyiraman air kelapa muda Penggulingan babi Penyimpanan babi guling
3	Proses Pembuatan Lawar Persiapan bahan lawar Penentuan takaran bahan lawar Pemotongan bahan lawar Pencampuran lawar Penyimpanan lawar
4	Proses Pembuatan Sambal Persiapan bahan sambal Penghalusan sambal Penggorengan sambal Penyimpanan sambal
5	Proses Pembuatan Gorengan Jeroan Babi Persiapan jeroan babi Penambahan bumbu Penggorengan jeroan babi Penyimpanan gorengan jeroan babi
6	Proses Pembuatan Kuah Perebusan tulang iga babi Penambahan bumbu Penambahan sayuran pelengkap Penyimpanan kuah

Analisis Korelasi Parameter Teknis dan Nilai Kepentingan Konsumen (Matriks Korelasi)

Matriks korelasi merupakan hasil korelasi antar parameter teknis dengan kepentingan konsumen. Hubungan pada matriks ini diberi tanda () untuk hubungan kuat yang bernilai 10, () untuk hubungan sedang diberi nilai 5, dan (Δ) untuk hubungan lemah diberi nilai 1. Penyusunan matriks ini menghasilkan nilai tingkat kepentingan teknis relatif yang diperoleh dari hasil penjumlahan dari hasil kali nilai kepentingan atribut dengan nilai matriks korelasi pada Gambar 1.

Contoh perhitungan nilai tingkat kepentingan teknis parameter teknis pada proses pembuatan nasi yaitu parameter teknis pencucian beras sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kepentingan teknis pada parameter teknis pencucian beras: $(10 \times 4,34) + (5 \times 4,17) =$

64,25

Kemudian untuk mendapatkan nilai tingkat kepentingan teknis relatif menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tingkat Kepentingan Teknis Relatif} = \frac{\text{Nilai Tingkat Kepentingan Teknis}}{\sum \text{Tingkat Kepentingan Teknis}} \times 100\%$$

Contoh perhitungan nilai tingkat kepentingan teknis relatif pada proses pembuatan nasi yaitu parameter teknis pencucian beras sebagai berikut:

$$1. \text{ Nilai Tingkat Kepentingan Teknis Relatif} = \frac{\text{Nilai Tingkat Kepentingan Teknis}}{\sum \text{Tingkat Kepentingan Teknis}} \times 100\%$$

$$\text{Nilai Tingkat Kepentingan Teknis Relatif} = \frac{64,25}{1944,86} \times 100\% = 3,30$$

Proses yang sama diulangi untuk setiap parameter teknis dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis, parameter teknis penyimpanan babi guling memiliki nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi yaitu 150,8 dengan nilai relatif sebesar 7,75%. Kemudian parameter teknis penyimpanan lawar dengan nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 147,3 dan nilai relatif sebesar 7,57%. Setelah itu parameter teknis penggulingan babi dengan nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 132,9 dan nilai relatif sebesar 6,83%. Kemudian parameter teknis penyimpanan nasi sebesar 127,9 dan nilai relatif sebesar 6,58%. Terakhir parameter teknis penyimpanan kuah sebesar 127,6 dan nilai relatif sebesar 6,56%.

Data di atas menunjukkan bahwa parameter teknis penyimpanan babi guling, penyimpanan lawar, penggulingan babi, penyimpanan nasi, dan penyimpanan kuah. memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi terhadap kualitas produk babi guling rumah makan babi guling Men Janji. Parameter teknis ini merupakan parameter teknis yang memerlukan prioritas utama dalam memenuhi kepuasan konsumen.

Analisis Korelasi Antar Parameter Teknis (Matriks *Trade Off*/Korelasi Responden Teknis)

Matriks *trade off* atau bagian atap rumah kualitas (HOQ), pada matriks ini terdapat korelasi antar parameter teknis yang satu dengan parameter teknis lainnya. Dengan demikian, dapat diketahui parameter teknis mana yang saling berhubungan, dan pengaruhnya satu sama lain. Pada matriks *trade off*, hubungan parameter teknis diberi tanda “++” untuk hubungan kuat positif seperti pada proses penyiraman air kelapa muda dengan proses penggulingan babi, adanya penambahan air kelapa muda pada kulit babi sebelum proses penggulingan dapat menghasilkan kulit babi guling yang renyah dan berwarna kecoklatan (Sriyani & Oka, 2018). Proses untuk hubungan positif diberi tanda “+” seperti pada proses penyiraman air kelapa muda dengan penyimpanan babi guling, kerenyahan kulit babi guling yang dihasilkan dari proses penyiraman kelapa muda menghasilkan kulit babi guling yang renyah sehingga penyimpanan babi guling dapat lebih tahan lama. Hasil analisis matriks *trade off* dapat dilihat pada Gambar 1.

Matriks *House of Quality* (HOQ) dan Penyusunan Strategi

Matriks *house of quality* (HOQ) terdiri atas gabungan nilai kepentingan konsumen, nilai kepuasan konsumen, target perusahaan, nilai rasio perbaikan, parameter teknis, matriks korelasi dan matriks *trade off*. Dari hasil gabungan ini dapat menjelaskan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi kemampuan rumah makan babi guling Men Janji terhadap kompetitornya yang dapat dilihat pada Gambar 1.

Pada matriks HOQ (Gambar 1) diperoleh atribut dengan nilai tingkat kepentingan tertinggi yaitu atribut cita rasa babi guling (4,38) dan terendah yaitu ukuran cacahan lawar (3,83). Nilai kepuasan

perlu melakukan evaluasi mendalam pada proses pembuatan lawar khususnya dari parameter teknis persiapan bahan lawar, penentuan takaran bahan lawar, pencampuran lawar, dan penyimpanan lawar agar dihasilkan lawar yang sesuai dengan harapan konsumen. Definisi lawar menurut (Suter *et al.*, 1999) adalah lauk pauk yang terdiri dari campuran sayuran, daging, dan bumbu. Hal ini berbeda dengan produk lawar yang disajikan rumah makan babi guling Men Janji dimana lawar yang disajikan terdiri campuran sayuran, parutan kelapa, dan bumbu. Strategi untuk cita rasa sambal adalah pihak rumah makan dapat memperhatikan kembali proses persiapan bahan sambal khususnya pada saat penentuan formulasi bahan-bahan sambal agar sambal yang ditawarkan dapat memenuhi keinginan konsumen. Hal ini dikarenakan, sambal yang ditawarkan rumah makan babi guling Men Janji merupakan sambal terasi yang memiliki cita rasa pedas dan aroma terasi yang kuat. Strategi untuk kerenyahan kulit babi guling adalah diperlukan evaluasi pada proses pembuatan babi guling khususnya dari parameter teknis penyiraman air kelapa muda, penggulingan babi, dan penyimpanan babi guling.

2. Strategi dalam perbaikan parameter teknis diperoleh berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi sebagai berikut:

a. Penyimpanan babi guling

Parameter teknis penyimpanan babi guling memiliki hubungan dengan atribut kepentingan cita rasa babi guling, kerenyahan kulit babi guling, temperatur produk dan kebersihan produk. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebaiknya pihak rumah makan melakukan pengecekan terhadap bahan-bahan makanan atau barang-barang yang ada disekitar etalase kaca penyimpanan babi guling. Hal ini dilakukan agar cita rasa babi guling yang akan disajikan tidak terkontaminasi oleh hal-hal lain dan kebersihan produk tetap terjaga. Selain itu, dapat diberikan rekomendasi pilihan dari penggunaan etalase kaca menjadi penggunaan etalase *warmer* sebagai tempat penyimpanan babi guling agar babi guling yang disajikan tetap hangat. Hal ini dikarenakan berdasarkan penelitian Masharyono (2016) menyatakan bahwa kesesuaian suhu dalam menghidangkan makanan menjadi prioritas utama agar menjaga makanan tetap hangat. Selain itu, temperatur pada makanan juga dapat mempengaruhi cita rasa pada makanan West, *et al.* (2007).

b. Penyimpanan lawar

Parameter teknis penyimpanan lawar memiliki hubungan dengan atribut kepentingan cita rasa lawar, tampilan warna lawar, kebersihan produk, dan temperatur produk. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebaiknya pihak rumah makan tidak menyimpan lawar yang sudah dicampur dengan bumbu terlalu lama, melainkan membuat lawar secara *fresh* ketika ada pesanan. Dengan demikian, cita rasa lawar, tampilan warna lawar, kebersihan produk, dan temperatur produk dapat terjaga dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini didukung dengan penelitian (Hanaysha, 2016) yang menyatakan bahwa konsumen produk *fast food* menilai produk makanan dari rasa, kesegaran, dan cara penyajiannya.

c. Penggulingan babi

Parameter teknis penggulingan babi memiliki hubungan dengan atribut kepentingan cita rasa babi guling, tingkat kematangan babi guling, kerenyahan kulit babi guling, dan kebersihan produk. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebaiknya pihak rumah makan selalu menjaga higienitas alat dan area penggulingan babi untuk menjaga higienitas produk. Selain itu, pihak rumah makan sebaiknya memastikan penempatan jarak babi terhadap bara api. Hal ini dikarenakan jarak babi guling terhadap bara api dapat mempengaruhi tekstur kulit babi guling dan tingkat kematangan secara keseluruhan (Sastrawan, *et al.* 2017).

d. Penyimpanan nasi

Parameter teknis penyimpanan nasi memiliki hubungan dengan atribut kepentingan tekstur nasi, temperatur produk, dan kebersihan produk. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebaiknya pihak rumah makan tetap menjaga kebersihan dan merawat alat *rice warmer* yang digunakan sebagai penyimpanan nasi baik sesudah mau pun sebelum digunakan agar nasi yang disimpan tidak terkontaminasi bakteri. Selain itu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah pemilik rumah makan dapat meninjau kembali penggunaan jenis beras yang digunakan agar selalu menggunakan jenis beras premium dalam pembuatan nasi.

e. Penyimpanan kuah

Parameter teknis penyimpanan kuah memiliki hubungan dengan atribut kepentingan cita rasa kuah, temperatur produk, dan kebersihan produk. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pihak rumah makan diharapkan tetap mempertahankan metode yang digunakan dalam penyimpanan kuah yaitu kuah disimpan pada panci aluminium di atas kompor yang tetap menyala dengan api kecil agar kuah yang disajikan kepada konsumen tetap dalam kondisi hangat dan kebersihan panci aluminium harus selalu diperhatikan agar higienitas kuah yang disajikan tetap terjaga.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut yang dipentingkan oleh konsumen terhadap produk rumah makan babi guling Men Janji adalah cita rasa babi guling, porsi menu, kebersihan produk, temperatur produk, tingkat kematangan babi guling, kerenyahan kulit babi guling, tekstur nasi, cita rasa lawar, cita rasa kuah, kerenyahan gorengan jeroan babi, tampilan warna lawar, isian kuah, cita rasa sambal, dan ukuran cacahan lawar.
2. Hasil dari penilaian konsumen terhadap produk babi guling Men Janji di Tabanan berdasarkan 14 atribut kepentingan konsumen menunjukkan bahwa atribut yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah cita rasa babi guling, porsi menu, kebersihan produk, temperatur produk, tingkat kematangan babi guling, dan kerenyahan kulit babi guling dengan kriteria sangat penting sedangkan tingkat kepentingan terendah adalah ukuran cacahan lawar dengan kriteria penting. Kemudian untuk atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah kebersihan produk dengan kriteria puas sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah tampilan warna lawar. Rendahnya tingkat kepuasan atribut tampilan warna lawar disebabkan oleh perbedaan persepsi lawar oleh konsumen dengan penjual.
3. Strategi yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas produk rumah makan babi guling Men Janji adalah sebagai berikut:
 - a. Pihak rumah makan perlu melakukan evaluasi terhadap atribut yang memiliki prioritas perbaikan berdasarkan rasio perbaikan yaitu atribut tampilan warna lawar, cita rasa sambal, ukuran cacahan lawar, cita rasa lawar, dan kerenyahan kulit babi guling agar dapat memenuhi keinginan konsumen.
 - b. Pihak rumah makan perlu melakukan evaluasi terhadap parameter teknis yang memiliki prioritas perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis yaitu penyimpanan babi guling, penyimpanan lawar, penggulingan babi, penyimpanan nasi, dan penyimpanan kuah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Rumah makan babi guling Men Janji dapat menerapkan strategi-strategi yang telah direkomendasikan pada penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas produk babi guling sehingga tercapai kepuasan konsumen.
2. Pada setiap bulannya rumah makan babi guling Men Janji harus melakukan evaluasi untuk mengetahui capaian target atau kekurangan dari kualitas produk babi guling yang ditawarkan kepada konsumen.
3. Rumah makan babi guling Men Janji dapat menambahkan variasi porsi menu dengan harga yang berbeda-beda agar konsumen dapat menikmati menu nasi babi guling dengan porsi dan harga yang diinginkan.
4. Diperlukan penelitian lebih lanjut tentang analisis atribut mutu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, N. M. & Aryanti, N. N. S. 2018. Peran Kepuasan dan Niat Berperilaku Wisatawan Pasca Kunjungan Pada Destinasi Pariwisata Bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 2(2): 110-119.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bossert, J. L. 2021. *Quality function deployment: a practitioner's approach*. CRC Press.
- De Oliveira, L. M. V., Santos, H. F. D., de Almeida, M. R., & Costa, J. A. F. 2020. *Quality Function Deployment and Analytic Hierarchy Process: A literature review of their joint application*. *Concurrent Engineering*, 28(3): 239-251.
- Frank, J. 2007. *Meat as a bad habit: A case for positive feedback in consumption preferences leading to lock-in*. *Review of Social Economy*, 65(3): 319.
- Ganantrya, P. D., A. Hartiati, & C. A. B. Sadyasmara. 2019. Strategi Peningkatan Kualitas Produk Ayam Goreng Rumah Makan Ayam Goreng Asli Prambanan Renon, Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 21(29): 21-19.
- Hanaysha, J. 2016. *Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry*. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2): 31-40.
- Hestiani, P. T., I. N. Suparta, & K. Budaarsa. 2018. Hubungan Persepsi dan Kepuasan Konsumen Dengan Daya Saing Rumah Makan Babi Guling Di Kabupaten Gianyar. *Journal of Tropical Animal Science*, 6(3): 803-816.
- Irawati, D.Y., M.S. Singgih., & B. Syarudin. 2014. Integrasi *Quality Function Deployment (QFD)* Dan *Conjoint Analysis* Untuk Mengetahui Preferensi Konsumen. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 13(2):618-640.
- Iskandar, U. Z. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Makanan Pada Rumah Makan Masakan Padang Di Daerah Boyolali. *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2015. "Be Guling: Makanan Tradisional Khas Bali." <https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpnbbali/be-guling-makanan-tradisional-khas-bali/>. (Diakses 12 Oktober 2022).
- Kotler, P. & G. Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Masharyono. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering (Survei Pada Konsumen Celdi Katering). *Tourism Scientific Journal*, 1(2): 152-166.

- Sastrawan, N. P. K. P., K. Budaarsa & I. G. Mahardika. 2017. Proses Pembuatan Babi Guling Dan Analisis Finansial Dengan Bahan Baku Babi Bali. *Journal of Tropical Animal Science*, 5(2): 283-298.
- Siregar, S. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS. Jakarta: Kencana.
- Senja, A. M. M. 2018. "Kemenpar Tetapkan 5 Makanan Nasional Indonesia, Ini Daftarnya." Kompas.com. <https://travel.kompas.com/read/2018/04/10/171000627/kemenpar-tetapkan-5-makanan-nasional-indonesia-ini-daftarnya?page=all>. (Diakses 5 November, 2022).
- Sriyani, N. L. P. & A. A. Oka. 2018. Studi Kualitas Organoleptik Kulit Babi Guling Dari Bahan Baku Babi Bali Dan Babi Landrace. *Majalah Ilmiah Peternakan*, 21(3): 91-95.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Sukanata, I. W., B. R. T. Putri, & Suciani. 2018. Preferensi Produsen Babi Guling Terhadap Babi Bali Sebagai Bahan Baku. *Majalah Ilmiah Peternakan*, 21(2): 66-70.
- Suroija, N. 2010. Studi Tentang Brand Resonance Melalui *Brand Feeling* Pada Honda Tiger Di Kota Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Suter, I. K., Arga, I. W., Putra, I. N. K., Antara, I. N. S., Jelantik, A. S., Hartawan, M., & Setiawan, I. K. 1999. Inventarisasi 50 Jenis Makanan dan Minuman Daerah. *Laporan Penelitian*. Pusat Kajian Makanan.
- West, Wood, & Harger. 2007. *Advertising & Promotion: an IMC Perspective*. 8.
- Whelen, T.L. & J.D. Hunger. 2008. *Strategic Management and Business Policy*. Pearson Education Inc, New Jersey.
- Wijaya, T. 2018. Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Indeks.
- Yuarini, D. A. A., Satriawan, I. K., & Suardi, I. D. P. O. 2015. Strategi Peningkatan Kualitas Produk Sayuran Segar Organik pada CV. Golden Leaf Farm Bali. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 3(2): 93-109.
- Zulkarnaen, W. & Amin, N. N. 2018. Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry dan Simply 122 Fresh Laundry di Jalan Cikutra Bandung). *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1): 106-126.