

**STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF PINDANG SAUCE SALAD
AT WARUNG D'ABIAN KELAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS RUJAK KUAH PINDANG
DI WARUNG D'ABIAN KELAN**

Ni Kadek Gita Kurniawati, Amna Hartiati*, I Ketut Satriawan
Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana,
Kampus Bukit Jimbaran, Badung, Indonesia

Diterima 4 Juli / Disetujui 8 Agustus 2024

ABSTRACT

Quality improvement in pindang sauce salad is the focus of research to get the right strategy as an effort to improve the process of making pindang sauce salad so that it can meet consumer satisfaction. Pindang sauce salad is a food that comes from a mixture of several fresh fruits using spices including fish broth and seasonings. The purpose of this study is to determine the quality attributes of products that are considered important to consumers of pindang sauce salad products, analyze the priority of improvement of pindang sauce salad products and determine the right strategy to improve the quality of pindang sauce salad products. The research method used is quality function deployment, using qualitative and quantitative data through observation and survey methods. The results obtained quality attributes that are considered important by consumers are the quality of pindang sauce, fruit quality, salad flavor, appearance, price, portion, durability, quality of shrimp paste. Prioritizing the improvement of the quality of pindang sauce salad in D'Abian Kelan shop is on the quality attribute of shrimp paste with the highest improvement ratio of (1.121), price attributes (1.119), and durability attributes (1.116). The strategy to improve the quality of pindang sauce salad at the D'Abian Kelan shop is to evaluate the technical parameters that have the highest priority for improvement based on the value of the level of technical importance, namely the technical parameters of raw material preparation, portioning of raw materials and making pindang sauce.

Keywords : *Pindang sauce salad, product quality, customer satisfaction, quality function deployment (QFD)*

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pada rujak kuah pindang menjadi fokus penelitian untuk mendapatkan strategi yang tepat sebagai usaha perbaikan proses pembuatan rujak kuah pindang sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Rujak kuah pindang merupakan makanan yang berasal dari campuran beberapa buah segar menggunakan bumbu diantaranya kaldu ikan dan bumbu penyedap. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui atribut mutu produk yang dianggap penting bagi konsumen produk rujak kuah pindang, menganalisis prioritas perbaikan terhadap produk rujak kuah pindang dan menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas produk rujak kuah pindang. Metode penelitian yang digunakan yaitu *quality function deployment*, menggunakan data kualitatif dan kuantitatif melalui metode observasi dan survei. Hasil penelitian didapatkan atribut mutu yang dianggap penting oleh konsumen yaitu kualitas kuah pindang, kualitas buah, rasa rujak, tampilan, harga, porsi, daya tahan, kualitas terasi. Prioritas perbaikan kualitas rujak kuah pindang di warung D'Abian Kelan yaitu pada atribut kualitas

* Korespondensi Penulis :
Email: amnahartiati@unud.ac.id

terasi dengan rasio perbaikan tertinggi sebesar (1.121), atribut harga (1.119), dan atribut daya tahan (1.116). Strategi untuk meningkatkan kualitas rujak kuah pindang di warung D'Abian Kelan adalah melakukan evaluasi terhadap parameter teknis yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis yaitu pada parameter teknis penyiapan bahan baku, pemorsian bahan baku dan pembuatan kuah pindang.

Kata kunci : Rujak kuah pindang, kualitas produk, kepuasan konsumen, quality function deployment (QFD)

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi yang cukup ramai dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Pada destinasi wisata kuliner yang menjadikan Pulau Bali sebagai salah satu pulau yang cukup terkenal pada keragaman dan keunikan kulinernya karena memiliki sejarah dan budaya kuliner yang cukup kental serta turun temurun (Margaretha and Sulistyawati, 2022). Salah satu makanan yang menjadi kuliner tradisional khas Bali yaitu rujak kuah pindang.

Menurut data pencatatan Warisan Budaya Tak Benda (WBTB) tahun 2015 kuliner tradisional khas Bali yang tercatat sebagai warisan budaya tak benda diantaranya yaitu rujak kuah pindang. Rujak kuah pindang merupakan perpaduan buah segar dengan menggunakan kaldu ikan yang memiliki rasa gurih ditambah dengan rasa pedas yang dapat disesuaikan dengan selera (Pratama and Umiyati, 2021). Rujak kuah pindang menjadi salah satu jenis rujak khas yang populer di Bali. Salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang menjual rujak kuah pindang yaitu Warung D'Abian Kelan Kelan berlokasi di Jalan Segara Madu Gang Ratna No. 7 Banjar Kelan Desa, Kelurahan Tuban, Kabupaten Badung, Bali

Pada tahun 2020-2021 terjadi penurunan awal terhadap penjualan pada warung D'Abian Kelan. Penurunan penjualan terkhusus pada menu rujak kuah pindang dihitung dari produksi per bulannya yaitu sebanyak 20%. Berdasarkan hasil wawancara bersama pihak warung D'Abian Kelan penurunan penjualan tersebut terjadi karena sudah mulai berkembangnya UMKM di wilayah Desa Kelan yang menjual kuliner Bali, salah satu menunya yaitu rujak kuah pindang dengan kualitas rasa rujak yang berbeda dari setiap UMKM yang memproduksinya. Dalam hal ini pihak warung D'Abian Kelan berupaya untuk meningkatkan kualitas rujak kuah pindang.

Beberapa metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui pengembangan produk yaitu metode Kano yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen melalui teknik klasifikasi preferensi (Lukman and Wulandari, 2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, metode *Importance Performance Analisis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut produk (Firdaus and Nur, 2023). Metode *Potensial Gain in Customer Value* (PGCV) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta prioritas atribut yang berkaitan (Devani and Rizko, 2016). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat mengetahui kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap suatu produk, sehingga hasil akhirnya dapat menentukan analisis strategi peningkatan kualitas produk yang kemudian produk tersebut dapat diterima oleh konsumen (Suryaningrat *et al.*, 2010). Metode QFD ini memiliki keunggulan yaitu dapat menerjemahkan suara konsumen sebagai kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen (Louhapensang and Seviset, 2014). Pada kajian literatur terkait efektivitas penerapan metode QFD dalam meningkatkan kualitas produk pada perusahaan makanan, terbukti bahwa metode QFD berpengaruh pada proses perbaikan kualitas suatu produk atau perusahaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa QFD membawa manfaat signifikan seperti mempercepat proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kesesuaian antara kebutuhan konsumen dengan

spesifikasi produk, dengan hal tersebut perusahaan makanan dapat lebih responsif terhadap perubahan pasar dan memperoleh keunggulan kompetitif dengan menghasilkan produk yang lebih berkualitas. Hal ini juga terbukti dengan peningkatan kepuasan konsumen dan keberhasilan dalam mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar (Rahmawati *et al.*, 2024).

Beberapa penelitian menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai penentuan peningkatan kualitas produk yaitu penelitian (Alfiana *et al.*, 2020) yang digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan pada kualitas produk es kopi susu di Kovfee-Bali yang hasilnya menunjukkan bahwa atribut *aftertaste* menjadi prioritas perbaikan utama untuk produk es kopi susu di kedai kopi Kovfee. Penelitian lainnya yaitu (Yanti *et al.*, 2023) menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menentukan strategi peningkatan kualitas produk rumah makan babi guling Men Janji di Tabanan yang hasilnya adalah perlu adanya perbaikan terhadap atribut yang memiliki rasio perbaikan tertinggi yaitu atribut tampilan warna lawar dan evaluasi terhadap parameter teknis yaitu penyimpanan babi guling.

Berdasarkan pada pemaparan diatas maka dilakukan penelitian dengan tujuan yaitu mengetahui atribut mutu produk yang dianggap penting bagi konsumen produk rujak kuah pindang, menganalisis prioritas perbaikan terhadap produk rujak kuah pindang dan menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas produk rujak kuah pindang agar sesuai dengan keinginan konsumen untuk peningkatan kualitas rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Warung D'Abian Kelan, beralamat di Desa Adat Kelan. Kecamatan Kuta, Badung, Bali. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu pada Bulan Februari-April 2024. Berdasarkan sumber data, penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara bersama pihak Warung D'Abian Kelan dan hasil kuesioner yang diisi oleh responden, serta menggunakan sumber data sekunder yang diperoleh dari studi literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Pelaksanaan Penelitian

Tahapan pelaksanaan dimulai dari melakukan survei pendahuluan ke lokasi penelitian untuk mengetahui gambaran umum tempat usaha dan pemetaan permasalahan. Data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan atribut mutu produk makanan (West *et al.*, 2007) kemudian diperoleh 8 variabel atribut untuk produk rujak kuah pindang. Kuesioner awal dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden pada produsen sejenis (Sugiyono, 2009). Uji ini dilakukan di Warung Family Serangan. Alasan dipilihnya warung Family Serangan sebagai tempat dilakukan uji validitas yaitu karena warung tersebut merupakan produsen sejenis dengan produk sejenis dalam hal ini yaitu rujak kuah pindang, selain itu tempat dilakukan uji valid ini juga bukan merupakan perusahaan yang digunakan untuk penelitian utama.

Populasi dan Sampel

Tahap selanjutnya setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuisisioner adalah penyebaran kuisisioner kepada konsumen di Warung D'Abian Kelan. Responden penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2007). Penentuan jumlah responden didasarkan dengan jumlah rata-rata konsumen per bulan di Warung D'Abian Kelan yaitu sebanyak 1200 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin menggunakan tingkat *error* 10% dan didapatkan

jumlah sampel sebanyak 92 orang. Dengan syarat responden yaitu berusia 16-50 tahun dan pernah mengkonsumsi rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan dan produk kompetitor minimal satu kali.

Analisis Data

Hasil dari penyebaran kuisioner dilanjutkan dengan melakukan analisis data dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada langkah berikut:

1. Menganalisis nilai kepentingan konsumen

$$NKK = \sum X/n$$

Keterangan:

NKK : Nilai kepentingan konsumen

$\sum X$: Total nilai kepentingan

n : Jumlah responden

2. Menganalisis nilai dan tingkat kepuasan konsumen

$$NKP = \sum Y/n$$

Keterangan:

NKP : Nilai kepuasan konsumen

$\sum Y$: Total nilai kepuasan

n : Jumlah responden

3. Menentukan target kualitas produk pada perusahaan

4. Menentukan nilai rasio perbaikan

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

5. Merancang parameter teknis

6. Menganalisis hubungan kepentingan konsumen dengan parameter teknis (matriks interaksi)

7. Menganalisis hubungan antar parameter teknis (matriks *trade off*)

8. Menyusun *House of Quality* (HOQ)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil analisis menurut usia responden adalah sebagian besar responden warung D'Abian Kelan berusia 16-25 tahun yaitu sebanyak 87 orang (95%). Hal ini berkaitan dengan kemampuan responden dalam memahami pertanyaan serta memberikan penilaian yang tepat. Menurut (Setiadi, 2019) semakin tinggi pengetahuan seseorang maka semakin relevan dalam menentukan keputusan.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 74 orang (80%). Hal ini didukung oleh penelitian (Ashadi, 2007) yang menjelaskan tentang peminat asinan sedap gedung dalam di kota Bogor dan juga makanan cenderung pedas lebih banyak dikonsumsi oleh perempuan.

Berdasarkan jenis pekerjaan responden mayoritas seorang pelajar atau mahasiswa yaitu sebesar 79 orang (86%). Berdasarkan frekuensi pembelian produk per bulan yaitu sebagian besar responden warung D'Abian Kelan mengkonsumsi rujak kuah pindang per bulan sebanyak lebih dari satu kali yaitu sebesar 59 orang (64%).

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen rujak

kuah pindang di Warung Family Serangan, yang diambil sebanyak 30 responden dengan r tabel signifikansi 5% yaitu 0.361.

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner, didapatkan hasil bahwa seluruh atribut sebanyak delapan atribut dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas kuesioner didapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.643 dengan nilai acuan 0.600 dan kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari nilai acuan (Agustian *et al.*, 2019).

Analisis Nilai dan Tingkat Kepentingan Konsumen

Kepentingan konsumen dijadikan acuan oleh produsen untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dan diurutkan berdasarkan *ranking* prioritas tertinggi ke prioritas terendah berdasarkan atribut yang dianggap penting oleh konsumen (Kurniati *et al.*, 2016). Hasil analisis tingkat kepentingan konsumen dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisis nilai dan tingkat kepentingan konsumen terhadap rujak kuah pindang

<i>Ranking</i>	Atribut	Nilai Kepentingan Konsumen	Tingkat Kepentingan Konsumen	Kriteria
1	Kualitas kuah pindang (X2)	4.84	89.0	Sangat Penting
2	Kualitas buah (X3)	4.80	88.4	Sangat Penting
3	Rasa rujak (X1)	4.78	88.0	Sangat Penting
4	Tampilan (X6)	4.66	85.8	Sangat Penting
5	Harga (X8)	4.66	85.8	Sangat Penting
6	Porsi (X7)	4.58	84.2	Sangat Penting
7	Daya tahan (X5)	4.53	83.4	Sangat Penting
8	Kualitas terasi (X4)	4.49	82.6	Sangat Penting

Berdasarkan pada Tabel 1 terdapat seluruh atribut yang memperoleh kriteria nilai sangat penting, dengan nilai kepentingan konsumen tertinggi terdapat pada atribut kualitas kuah pindang yaitu sebesar 4.84. Nilai kepentingan konsumen terendah yaitu pada atribut kualitas terasi dengan nilai 4.49. Kualitas kuah pindang merupakan atribut utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli rujak kuah pindang. Dengan demikian, atribut kualitas kuah pindang menjadi hal yang sangat penting dalam penilaian konsumen terhadap kualitas rujak kuah pindang.

Analisis Kepuasan Konsumen

Analisis tingkat kepuasan konsumen dilakukan untuk melihat nilai dan tingkat kepuasan konsumen terhadap rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan dan membandingkan dengan kompetitor. Hasil analisis tingkat kepuasan konsumen rujak kuah pindang Warung D'Abian Kelan dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan pada Tabel 2 menunjukkan hasil perbedaan nilai kepuasan konsumen untuk setiap atribut mutu rujak kuah pindang warung D'Abian Kelan dengan kedua kompetitornya. Nilai kepuasan konsumen rujak kuah pindang di warung D'Abian Kelan tertinggi pada atribut kualitas kuah pindang yaitu sebesar 4.68 dan nilai kepuasan yang mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu pada atribut kualitas buah dengan nilai sebesar 4.62. Namun untuk beberapa atribut lainnya rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan memiliki nilai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan kompetitornya. Hal tersebut menandakan bahwa atribut tersebut harus mendapatkan perhatian oleh pemilik usaha agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Tabel 2. Analisis nilai kepuasan konsumen dan rasio perbaikan

No	Atribut	Nilai Kepuasan Konsumen			Target	IR
		D'Abian Kelan	Kompetitor I	Kompetitor II		
1	Kualitas kuah pindang (X2)	4.68	4.62	4.53	5	1.068
2	Kualitas buah (X3)	4.62	4.55	4.48	5	1.082
3	Rasa rujak (X1)	4.61	4.60	4.53	5	1.085
4	Tampilan (X6)	4.55	4.53	4.60	5	1.099
5	Harga (X8)	4.47	4.58	4.51	5	1.111
6	Porsi (X7)	4.50	4.57	4.53	5	1.116
7	Daya tahan (X5)	4.48	4.55	4.50	5	1.119
8	Kualitas terasi (X4)	4.46	4.52	4.34	5	1.121

Keterangan:

IR : Nilai Rasio Perbaikan

Nilai rasio perbaikan tertinggi diakibatkan oleh rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas rujak kuah pindang yang ditawarkan pada warung D'Abian Kelan. Berdasarkan pada Tabel 2 menunjukkan hasil bahwa nilai rasio perbaikan memiliki nilai lebih dari 1, sehingga hal tersebut menandakan bahwa Warung D'Abian Kelan belum dapat memperoleh target maksimal untuk memenuhi kepuasan konsumen pada produk rujak kuah pindang. Nilai rasio perbaikan tertinggi yaitu 1.121 terdapat pada atribut kualitas terasi (X4), nilai rasio 1.119 pada atribut harga (X8), dan nilai rasio 1.116 pada atribut daya tahan (X5). Kualitas terasi yang baik akan berpengaruh terhadap rasa makanan sebagai penyedap (Rochminta *et al.*, 2021).

Perancangan Parameter Teknis

Parameter teknis ditentukan berdasarkan hasil wawancara dan diskusi bersama pihak warung D'Abian Kelan, kemudian parameter teknis yang diterapkan pada rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan adalah sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan baku

Parameter teknis penyiapan bahan baku adalah proses mulai dari pengadaan bahan baku hingga mempersiapkan bahan baku yang digunakan dalam proses kegiatan produksi (Anista and Widiyastuti, 2016). Bahan-bahan yang diperlukan untuk membuat rujak kuah pindang yaitu kuah pindang, terasi, garam, gula, cabai, buah. Dalam mempersiapkan bahan baku pada teknis ini dilakukan pengecekan kualitas dari bahan baku sebelum digunakan.

2. Pembuatan kuah pindang

Pembuatan kuah pindang untuk rujak di Bali dibuat dengan proses perebusan atau pengukusan ikan ditambahkan dengan daun salam dan juga asam pada saat perebusan untuk menghasilkan kaldu ikan yang kemudian dijadikan kuah pindang untuk rujak kuah pindang di Bali. Ikan yang digunakan sebagai bahan baku dasar untuk pembuatan kuah pindang di Bali yaitu ikan tongkol dan ikan tuna. Ikan yang dipilih warung D'Abian Kelan yaitu menggunakan ikan tongkol segar dengan resep olahannya.

3. Pemotongan buah

Proses pertama yang dilakukan yaitu dengan mengupas kulit buah, kemudian buah dicuci selanjutnya buah diiris tipis menggunakan pisau gobet dan ditempatkan pada wadah buah. Proses pengirisan buah-buahan yang digunakan untuk rujak kuah pindang ini disiapkan diawal dengan tujuan mempercepat proses dalam menyajikan rujak kuah pindang.

4. Pemorsian bahan baku

Teknis pemorsian bahan baku yaitu dilakukan proses memasukkan bahan baku seperti terasi, garam, gula dan cabai ke dalam cobek sesuai dengan takaran porsi yang ditentukan, sehingga dengan pemorsian tersebut dapat menentukan rasa rujak kuah pindang yang sesuai.

5. Pencampuran bahan baku

Proses pencampuran bahan baku merupakan kelanjutan teknis setelah pemorsian bahan baku, bahan baku yang telah diporsikan kemudian dicampur dengan cara diulek sehingga semua bahan baku telah tercampur dan halus, proses selanjutnya yaitu mencampurkan kuah pindang dengan bahan baku yang telah halus lalu diaduk hingga tercampur merata.

6. Penataan buah

Penataan buah merupakan teknis meletakkan buah pada piring sajian sesuai dengan porsi dan pilihan buah yang ditentukan oleh konsumen. Penataan buah dilakukan dengan meletakkan buah dengan tidak mencampur seluruh buah diatas piring melainkan menata buah sesuai porsi dan pilihan buah.

7. Penyajian

Penyajian merupakan proses teknis terakhir yang dilakukan, setelah buah telah tertata diatas piring, dan bahan baku telah tercampur, selanjutnya kuah pindang tersebut akan disiramkan diatas buah yang telah tertata. Rujak kuah pindang dapat disajikan kepada konsumen.

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

Matriks interaksi merupakan hasil keterkaitan antara parameter teknis dengan kepentingan konsumen. Hubungan pada matriks interaksi ditandai dengan tanda (●) untuk hubungan kuat dengan nilai 10, (○) untuk hubungan sedang dengan nilai 5, dan (Δ) untuk hubungan lemah dengan nilai 1. Dengan penyusunan matriks interaksi akan memperoleh nilai tingkat kepentingan teknis relatif dari hasil penjumlahan dan perkalian antara nilai kepentingan dengan nilai matriks interaksi yang terdapat pada Gambar 1.

Contoh perhitungan nilai tingkat kepentingan teknis pada parameter teknis penyiapan bahan baku sebagai berikut:

$$\text{Nilai tingkat kepentingan teknis parameter teknis penyiapan bahan baku} : (5 \times 4,84) + (10 \times 4,80) + (10 \times 4,78) + (10 \times 4,66) + (1 \times 4,53) + (10 \times 4,49) = 175,6$$

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 parameter teknis penyiapan bahan baku sebagai berikut:

$$\text{Nilai Tingkat Kepentingan Teknis Relatif} = \frac{175,6}{750} \times 100\% = 23,42$$

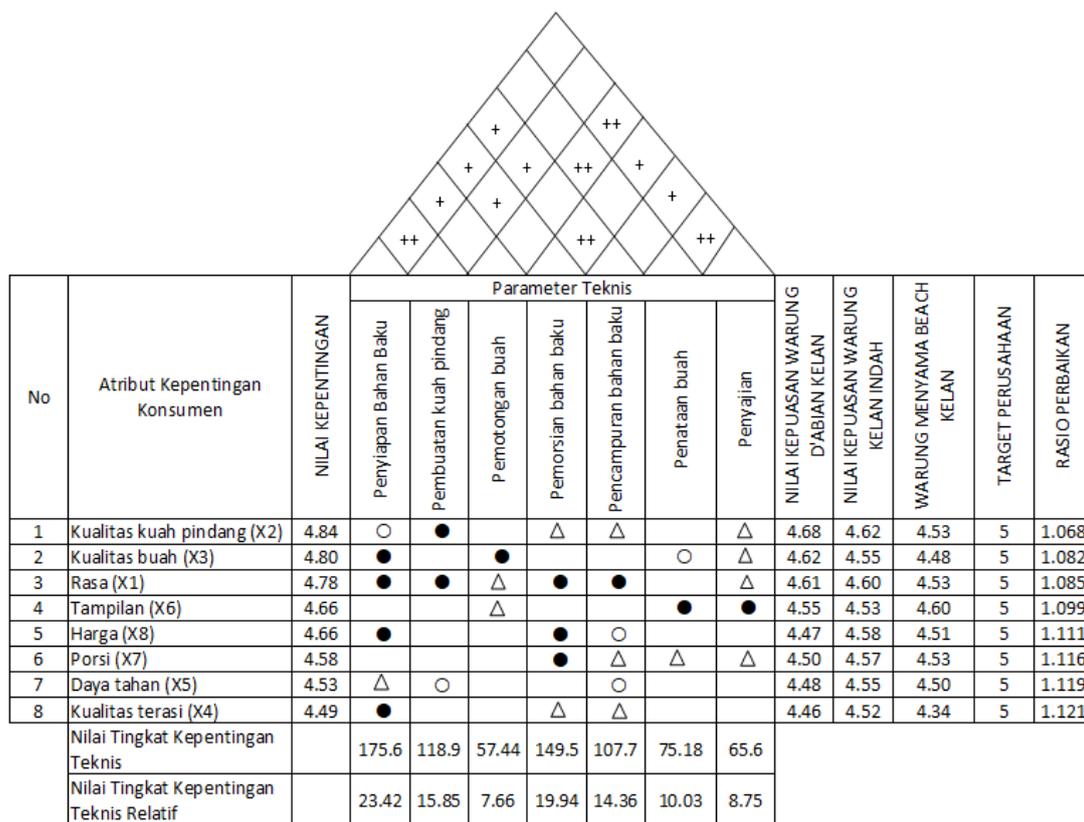
Proses yang sama diulangi untuk setiap parameter teknis dan untuk hasil nilai tingkat kepentingan teknis dan nilai tingkat kepentingan teknis relatif disajikan pada gambar matriks *House of Quality* (HOQ) pada Gambar 1. Berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis, parameter teknis penyiapan bahan baku memiliki nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi yaitu 175.6 dengan nilai relatif yaitu 23.42%. Kemudian parameter teknis pemorsian bahan baku memiliki nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 149.5 dengan nilai relatif sebesar 19.94%. Terakhir parameter teknis pembuatan kuah pindang memiliki nilai tingkat kepentingan teknis sebesar 118.9 dengan nilai relatif sebesar 15.85%.

Data diatas menunjukkan bahwa parameter teknis penyiapan bahan baku, pemorsian bahan baku, pembuatan kuah pindang, pencampuran bahan baku dan penataan buah memiliki tingkat kepentingan

teknis tertinggi terhadap kualitas rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan. Parameter teknis tersebut menjadi parameter teknis yang memerlukan prioritas utama dalam memenuhi kepuasan konsumen.

Analisis Hubungan Antar Parameter Teknis (Matriks Trade off)

Matriks *trade off* yang merupakan bagian atas dari *House of Quality* (HOQ), yang didalamnya terdapat hubungan antara parameter teknis yang satu dengan parameter teknis lainnya, untuk dapat diketahui parameter teknis mana yang memiliki hubungan dan pengaruhnya satu sama lain. Hubungan antar parameter teknis tersebut diberi tanda "++" yang memiliki hubungan kuat positif, seperti yang terjadi pada parameter teknis penyiapan bahan baku dengan parameter teknis pembuatan kuah pindang. Bahan baku yang disiapkan untuk membuat kuah pindang seperti ikan menjadi faktor penting dalam pembuatan kuah pindang (Budiman, 2004). Untuk hubungan sedang positif diberi tanda "+", seperti yang terjadi pada parameter teknis penyiapan bahan baku dengan parameter teknis pemotongan buah, terdapat hubungan sedang karena buah yang digunakan sebelum dipotong juga merupakan bahan baku yang harus disiapkan melalui proses pemilihan buah yang baik. Hasil analisis matriks *trade off* disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Matriks *house of quality* kualitas produk rujak kuah pindang warung D'Abian Kelan

Berdasarkan *House of Quality* (HOQ) diatas, terdapat strategi yang direkomendasikan kepada pihak Warung D'Abian Kelan dalam memenuhi kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Strategi perbaikan terhadap atribut mutu yang harus diprioritaskan berdasarkan nilai rasio perbaikan tertinggi adalah :
 - a. Atribut kualitas terasi, untuk kualitas terasi yang harus diperhatikan dapat dikaitkan dengan parameter teknis penyiapan bahan baku dalam hal ini pihak perusahaan harus menyiapkan terasi yang berkualitas dan diolah diawal sebelum dijadikan bahan baku untuk pembuatan rujak. Berdasarkan penelitian (Permadi, 2016) terkait dengan penelitian preferensi konsumen terhadap terasi udang dinyatakan bahwa konsumen lebih menyukai terasi udang, murni udang, dengan penyajian sudah dibakar, untuk dijadikan bahan penyedap makanan.
 - b. Atribut harga, strategi untuk atribut harga yaitu menargetkan harga yang sesuai dengan kualitas dan porsi rujak. Menurut (Martin and Colleran, 2005) apabila konsumen membeli produk yang memiliki kualitas tinggi, maka konsumen harus membayar dengan harga yang tinggi. Hal ini didukung dengan penelitian (Jaya, 2020) pada penelitiannya atribut harga memiliki nilai positif bagi produsen pada penilaian konsumen, konsumen beranggapan bahwa sejumlah uang yang dibayarkan sesuai dengan apa yang didapatkan. Atribut harga pada tingkat kepuasan konsumen di Warung D'Abian Kelan memiliki nilai rasio perbaikan tertinggi, hal ini dikarenakan harga yang ditargetkan oleh pihak di D'Abian Kelan berpatokan pada jumlah cabai pada satu porsi rujak, semakin banyak cabai yang digunakan maka semakin meningkat harga rujak.
 - c. Atribut daya tahan, untuk atribut daya tahan dapat dikaitkan dengan parameter teknis pemorsian dan pencampuran bahan baku yang dapat mempengaruhi daya tahan rujak kuah pindang.
2. Strategi perbaikan terhadap parameter teknis yang diperoleh berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis tertinggi yaitu :
 - a. Penyiapan bahan baku, diberikan rekomendasi sebaiknya pada saat mempersiapkan seluruh bahan baku untuk pembuatan rujak kuah pindang diperhatikan terkait dengan pemilihan ikan sebagai dasar pembuatan kuah pindang, buah yang dipilih harus segar dan bersih disertai dengan pemotongan buah yang seragam, hingga menyiapkan terasi yang berkualitas dan diolah sebelum digunakan untuk pembuatan rujak kuah pindang. Hal ini didukung dengan penelitian (Anista and Widiyastuti, 2016) yang menyatakan bahwa persediaan bahan baku berpengaruh terhadap kualitas yang akan menunjang kepuasan konsumen.
 - b. Pemorsian bahan baku, direkomendasikan dengan menyiapkan sendok takar untuk menuangkan bahan seperti gula, garam, terasi dan cabai (sesuai keinginan konsumen) agar menghasilkan rasa rujak yang konsisten.
 - c. Pembuatan kuah pindang, direkomendasikan dengan menggunakan bahan dasar ikan yang bersih dan konsisten dengan olahan yang memperhatikan kualitas kuah pindang sehingga tidak menghasilkan kuah pindang yang berbau amis. Menurut (Budiman, 2004) faktor yang mempengaruhi mutu hasil pindangan yaitu kesegaran ikan, pemberian garam dan bumbu, sanitasi, proses perebusan ikan, pengemasan dan penyimpanan.

Matriks *House of Quality* dan Penyusunan Strategi Peningkatan Kualitas Produk

Matriks *House of Quality* (HOQ) tersusun atas gabungan dari nilai tingkat kepentingan konsumen, nilai kepuasan konsumen, target perusahaan, nilai rasio perbaikan, parameter teknis, matriks interaksi, matriks *trade off* nilai kepuasan konsumen competitor yaitu Warung Kelan Indah, Warung Menyama Beach Kelan, target Perusahaan, rasio perbaikan, parameter teknis, matriks interaksi,

matriks *trade off*, nilai tingkat kepentingan teknis dan nilai tingkat kepentingan teknis relatif. Sehingga dari matriks HOQ tersebut dapat menentukan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi kemampuan kemampuan warung D'Abian Kelan terhadap kompetitornya. Matriks *House of Quality* (HOQ) disajikan pada Gambar 1.

Berdasarkan pada matriks HOQ didapatkan atribut dengan nilai tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada atribut kualitas kuah pindang (4,84) dan atribut terendah pada kualitas terasi (4,49). Nilai kepuasan konsumen tertinggi pada atribut kualitas kuah pindang (4,68) dan atribut terendah pada kualitas terasi (4,46). Berdasarkan hasil rasio perbaikan, prioritas perbaikan terhadap atribut kepentingan konsumen pada atribut kualitas terasi (1.121), atribut harga (1.119), dan atribut daya tahan (1.116).

Hasil analisis tersebut dapat dijadikan penentu rekomendasi untuk dasar penyusunan strategi yang tepat untuk peningkatan kualitas produk rujak kuah pindang di warung D'Abian Kelan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Atribut mutu produk rujak kuah pindang yang dianggap penting bagi konsumen adalah kualitas kuah pindang, kualitas buah, rasa rujak, tampilan, harga, porsi, daya tahan, kualitas terasi. Prioritas perbaikan kualitas rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan yaitu pada atribut kualitas terasi, harga, daya tahan dengan rasio perbaikan berturut-turut sebesar (1.121), (1.119) dan (1.116). Strategi untuk meningkatkan kualitas rujak kuah pindang di Warung D'Abian Kelan adalah pihak pelaku usaha perlu melakukan evaluasi terhadap atribut yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi berdasarkan nilai rasio perbaikan yaitu pada atribut kualitas terasi, harga dan daya tahan untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk rujak kuah pindang. Pihak pelaku usaha perlu melakukan evaluasi terhadap parameter teknis yang memiliki prioritas perbaikan tertinggi berdasarkan nilai tingkat kepentingan teknis yaitu pada parameter teknis penyiapan bahan baku, pemorsian bahan baku dan pembuatan kuah pindang.

Saran

Berdasarkan penelitian ini, disarankan menerapkan strategi yang telah direkomendasikan yaitu pada atribut harga rujak yang menjadi prioritas perbaikan agar pihak warung D'Abian Kelan dapat menargetkan harga rujak yang sesuai dengan kualitas dan porsi rujak bukan sesuai penambahan cabai. Terkait dengan parameter teknis yaitu penyiapan bahan baku, pemorsian bahan baku dan pembuatan kuah pindang yang belum maksimal harus terus diupayakan karena memiliki keterkaitan penting dengan atribut mutu produk yang menjadi harapan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., and Imanda, A. 2019. Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT. Jasaraharja Putra cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1).
- Alfiana, F., Hartiati, A., and Yoga, I. W. G. S. 2020. Identifikasi prioritas perbaikan pada kualitas produk es kopi susu di kovfee-Bali dengan metode quality function deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 502–512.
- Anista, T., and Widiyastuti, T. 2016. Analisis pengelolaan persediaan bahan baku untuk meningkatkan produksi guna memenuhi permintaan konsumen pada UD nanda putri srengat

- Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 92–103.
- Ashadi, M. I. 2007. Analisis kepuasan, loyalitas, dan retensi konsumen asinan sedap gedung dalam kota Bogor.
- Budiman, M. S. 2004. Teknik pemindangan. *Tenologi Pengolahan Hasil Perikanan*, 40.
- Devani, V., and Rizko, R. A. 2016. Analisis kepuasan pelanggan dengan metode customer satisfaction index (CSI) dan potential gain in customer value (PGCV). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Firdaus, M. F., and Nur, M. 2023. Analisa tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301.
- Jaya, R. 2020. Study of consumer preferences on kawista fruit salad dressing flavour. *Prosiding Seminar Nasional dan Rekernas Perhimpunan Agronomi Indonesia, October*, 299–310.
- Kurniati, E., Silvia, E., and Efendi, Z. 2016. Analisis kepuasan konsumen terhadap kue bayat Bengkulu. *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia*, 8(2), 67–75.
- Louhapensang, C., and Seviset, S. 2014. Instructional design integrated with quality function deployment (QFD) and TRIZ40. *Applied Mechanics and Materials*, 620, 93–99.
- Lukman, M., and Wulandari, W. 2018. Peningkatan kualitas produk cokelat dengan integrasi metode kano dan QFD. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 190–204.
- Margaretha, E. L., and Sulistyawati, A. 2022. Lawar kuliner bairawa menuju kuliner pariwisata khas Bali. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(1), 51–62.
- Martin, S., and Colleran, G. 2005. *Sold (Laris Manis)*. Erlangga.
- Permadi, R. 2016. Analisis preferensi konsumen terhadap produk terasi udang. *Jurnal Social Economic of Agriculture*, 5(1), 49.
- Pratama, Y., and Umiyati, M. 2021. The knowledge level of housewives about serving ayam betutu. *RETORIKA: Jurnal Ilmu Bahasa*, 7(1), 58–68.
- Rahmawati, A., Laila Machbub, S. S., and Firmannul Hakim, R. 2024. Efektivitas metode quality function deployment (QFD) dalam meningkatkan kualitas produk pada perusahaan makanan: kajian literatur. *Jurnal TAGUCHI : Jurnal Ilmiah Keilmuan Teknik dan Manajemen Industri*, 4(1), 1–13.
- Rochminta, J. D., Darmanto, Y. S., and Romadhon, R. 2021. Pengaruh penambahan limbah pemindangan berbagai jenis ikan terhadap kandungan gizi terasi udang rebon (*Acetes sp.*). *Jurnal Ilmu dan Teknologi Perikanan*, 3(2), 86–93.
- Setiadi. 2019. *Perilaku konsumen: perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen edisi ketiga*. PrenadaMedia Group.
- Sugiyono. 2007. *Metode penelitian bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Suryaningrat, I., Ruriani, E., and Indah Kurniawati, D. 2010. Aplikasi metode quality function deployment (QFD) untuk peningkatan kualitas produk mie jagung (application of quality function deployment (QFD) method for quality improvement of corn noodle product). *Agrotek*, 4(1), 8–17.
- West, Wood, and Harger. 2007. *Advertising & Promotion: an IMC Perspective* (8th ed.).
- Yanti, N. M. Y. W., Yuarini, D. A. A., and Wiranatha, A. S. 2023. Strategi peningkatan kualitas produk rumah makan babi guling men janji di Tabanan. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 11(3), 361.