

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Usaha kecil dan menengah (UKM) merupakan salah satu kekuatan pendorong bagi pembangunan perekonomian Indonesia. Sektor UKM memegang peranan yang sangat penting terutama bila dikaitkan dengan jumlah tenaga kerja yang mampu diserap oleh UKM. UKM ini selain memiliki arti strategis bagi pembangunan, juga sebagai upaya untuk meratakan hasil-hasil pembangunan yang telah dicapai (Anoraga dan Sudantoko, 2002: 224). Hal ini karena UKM cukup fleksibel dan dapat dengan mudah beradaptasi dengan pasang surut dan arah permintaan pasar. Selain itu, UKM juga menciptakan lapangan pekerjaan lebih cepat dibandingkan sektor usaha lainnya.

Dibalik daya tahan yang dimiliki, banyak kendala yang dihadapi UKM, khususnya dalam menghadapi era globalisasi. Salah satunya adalah masalah kualitas produk yang dihasilkan, terutama oleh UKM dalam industri pangan. Dalam hal ini, banyak pihak dari UKM yang belum menyadari pentingnya penerapan QC dalam proses produksinya, sementara peraturan dunia bahkan dalam negeri semakin ketat mensyaratkan kualitas produk yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sebagai ilustrasi UU No. 8 Tahun 1999 (Ariani, 1999) yang mewajibkan pelaku usaha untuk:

- a. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar kualitas barang dan/atau jasa yang berlaku
- b. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- c. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Permasalahan mengenai kualitas produk menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan para usaha kecil menengah seperti UKM karena mutu atau kualitas menjadi salah satu hal yang berpengaruh terhadap kemajuan usaha mereka. Kualitas merupakan cara yang paling baik untuk memastikan adanya kesetiaan pelanggan, pertahanan yang paling baik terhadap pesaing asing dan satu-satunya jalan untuk memantapkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan dalam keadaan pasar yang sulit (Faure dan Faure, 1996: 1-2). Kualitas yang baik merupakan suatu prestasi yang didapatkan suatu perusahaan di mata para konsumen. Kualitas makanan yang dihasilkan akan menjadi baik karena sangat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah bahan baku, proses pengerjaan, peralatan yang dipakai, dan lain-lain. Konsumen secara otomatis akan merasa puas jika mendapatkan suatu produk yang memiliki kualitas seperti yang diinginkan. Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil (*yield*) dan meningkatkan utilisasi kapasitas produksi serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa (Nasution, 2005: 12).

Peningkatan kualitas harus dilakukan agar perusahaan tidak kehilangan pangsa pasar. Peningkatan kualitas suatu produk dapat dilakukan apabila kecacatan dapat diketahui terlebih dahulu. Pengendalian kualitas merupakan salah satu cara untuk melakukan peningkatan kualitas. Setiap aksi yang dilakukan oleh seseorang, kelompok bahkan organisasi untuk memastikan bahwa sebuah produk dapat lolos dari standar spesifikasi sering disebut dengan pengendalian kualitas (Banks, 1989).

Nastiti, Heni (2013) mengatakan bahwa kualitas produk yang dihasilkan ditentukan oleh kegiatan yang dilakukan pada saat awal proses produksi hingga barang jadi agar produk yang dihasilkan berkualitas baik. Nastiti, Heni (2013) juga mengatakan bahwa kurangnya pengawasan standar kerja yang jelas menjadi salah satu pemicu sering terjadinya kecacatan produksi. Adanya kecacatan produk akan berdampak pada proses produksi yang dapat menimbulkan penambahan biaya sehingga dianggap pemborosan dan tidak dapat menggunakan sumber daya secara baik. Dengan kata lain pengawasan kualitas merupakan usaha untuk mempertahankan kualitas dan barang-barang yang dihasilkan agar sesuai dengan

spesifikasi dan mendapatkan hasil yang baik, Assauri (2004) sehingga pengendalian kualitas yang sangat erat berhubungan dengan proses produksi dapat terus dioptimalkan, Susetyo, *et al* (2011).

NN Donuts merupakan beberapa dari ratusan usaha kecil menengah yang bergerak pada bidang makanan di Yogyakarta dengan puluhan outlet yang telah tersebar di berbagai lokasi strategis di Yogyakarta. NN Donuts memproduksi dua macam jenis donat kentang yaitu donat polos dan donat isian. Donut kentang merupakan salah satu jenis makanan atau jajanan berbahan dasar kentang dan bertekstur lembut dengan sedikit rongga-rongga kasar dengan atau tanpa isi.

NN Donuts memproduksi 250 buah donat kentang setiap harinya yang terbagi menjadi dua jenis yaitu donat polos dan donat isian. Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis, masih terdapat jumlah kecacatan yang cukup tinggi pada donat kentang di NN Donuts. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya donat kentang yang tidak habis terjual. Macam kecacatan yang terjadi di NN Donuts yaitu Cacat Gosong, Cacat Bentuk Tidak Seragam (CBTS) dan Cacat Jumlah Isi Berbeda (CJIB). Oleh karena banyaknya donat kentang yang kembali atau tidak laku terjual diakibatkan proses penukaran yang bisa dilakukan konsumen pada saat pembelian, maka kualitas donat kentang perlu diutamakan. Persentase kecacatan donat kentang masih cukup tinggi di NN Donuts, yaitu mencapai 13% pada jam produksi 13.00 – 14.00. Kecacatan donat kentang harus ditekan seminimal mungkin agar dampak kerugian yang diterima tidak besar sehingga dapat menghasilkan profit yang lebih besar. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian guna menekan angka kecacatan donat kentang tersebut.

Dari jumlah produksi donat kentang yang cukup besar per harinya, pemilik NN Donuts perlu menjaga kualitas produknya agar kualitas donat tetap terjamin serta jumlah kecacatan donat kentang yang dihasilkan kecil. Kualitas donat kentang yang baik dapat dihasilkan dari cara kerja yang telah terstruktur. Dalam hal ini, NN Donuts belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi tentang instruksi kerja atau langkah-langkah kerja dalam pembuatan donat kentang.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Masalah yang dihadapi oleh NN Donuts pada saat ini adalah banyaknya produk donat kentang yang kembali setelah jam operasional atau produk cacat. Hal ini sangat berpengaruh pada permintaan konsumen maupun keuntungan yang akan

diperoleh. Oleh karena itu perlu diambil langkah-langkah untuk menekan persentase kecacatan yang dapat terjadi sehingga lebih mengoptimalkan kegiatan produksi serta menjaga dan meningkatkan kualitas donat kentang yang dihasilkan.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor yang paling berpengaruh pada penyebab kecacatan donat kentang
2. Memberikan solusi atau saran perbaikan bagi perusahaan terhadap permasalahan kecacatan dengan menggunakan metode *Seven Steps*.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di NN Donuts yang berlokasi di Jalan Kledokan Raya, Yogyakarta
2. Penelitian dilakukan pada jam produksi, yaitu pukul 13.00 – 14.00
3. Penelitian dilakukan pada tanggal 24 November 2016 – 15 Januari 2017