

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki populasi penduduk yang besar, yaitu sekitar 278.696,2 juta jiwa pada tahun 2023 menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS). Dengan pertumbuhan populasi yang terus berlanjut, hal ini mendorong minat dan perkembangan usaha di sektor kuliner. Salah satu sektor kuliner yang sedang populer saat ini adalah produksi roti. Produksi roti merupakan bagian dari industri makanan olahan yang sangat bergantung pada tepung terigu sebagai bahan utama dalam proses produksinya. Roti yang dulunya dikenal sebagai makanan Barat atau asing, sekarang menjadi populer dan telah menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah toko roti dan pabrik roti dari yang skala kecil maupun besar.

Industri roti di Yogyakarta berkembang pesat dengan adanya toko roti dan produsen lokal yang menawarkan berbagai varian roti yang lezat dan unik. Dari toko roti tradisional hingga gerai modern, setiap tempat pembuatan roti memiliki ciri khasnya sendiri dalam proses produksi dan variasi produk yang ditawarkan. Keberagaman toko roti di Yogyakarta khususnya Kabupaten Sleman, telah menjadi salah satu daya tarik karena menyajikan beragam cita rasa dan variasi kuliner bagi masyarakat lokal maupun wisatawan yang menjelajahi Yogyakarta.

Beragam tempat pembuatan roti memberikan banyak pilihan bagi para penggemar roti untuk menikmati berbagai jenis roti. Pelaku usaha yang bermunculan di sektor ini harus memahami pentingnya menjaga standar kualitas untuk mempertahankan citra yang baik di pasar yang kompetitif. Kualitas menjadi kunci utama dalam menghasilkan produk roti yang memenuhi standar. Hal ini mencakup berbagai aspek mulai dari pemilihan bahan baku yang berkualitas, proses produksi yang higienis, hingga pengawasan mutu yang ketat.

Kualitas adalah kombinasi dari berbagai faktor yang memastikan produk akhir tidak hanya memenuhi standar dan spesifikasi, tetapi juga memberikan rekan jejak yang baik kepada konsumen. Roti yang berkualitas tinggi memiliki tekstur yang lembut, rasa yang enak, aroma yang harum, serta penampilan yang menarik. serta aman dan higienis untuk dikonsumsi.

Karya Boga Bakery merupakan UMKM yang bergerak dalam produksi roti dan kue. UMKM ini berlokasi di Jl. Gurameh Raya A5 Minomartani, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Karya Boga Bakery berdiri sejak tahun 1988 hingga 2014, kemudian tutup dan buka kembali di tahun 2023. Target penjualannya mencakup masyarakat sekitar toko roti tersebut hingga semua kalangan. Selain itu, produk yang dijual belum tersedia untuk pembelian secara *online* melalui aplikasi lainnya hanya melalui WhatsApp. Toko roti ini menggunakan sistem produksi *make to stock* dan *make to order*. Karya Boga Bakery melakukan produksi selama enam hari kerja, mulai pukul 08:00 WIB sampai pukul 17:00 WIB dengan satu hari libur dalam seminggu. Hari libur dapat disesuaikan dengan banyak atau sedikitnya pesanan pada hari tersebut.

Karya Boga Bakery menyajikan berbagai macam jenis roti dan rasa isian roti yaitu roti manis (cokelat, keju, pisang, pisang cokelat, pisang keju, sosis, ayam, bluberi, stroberi, srikaya, nanas, kelapa, abon dan *smoke beef*), donat (polos, gula halus, keju, meses, dan kacang), roti sobek (krumpul dan bantal), bluder (ayam, cokelat, keju, dan kismis), kue kering (nastar, kastengel, lidah kucing, dan *palm cheese*), *cake* (mandarin, marmer, dan *roll cake*), dan roti goreng (bolen isi ayam). Dalam sehari, jumlah produksi keseluruhan sebanyak 65-85 roti dengan masing-masing varian 10 roti. Namun dapat menyesuaikan dengan stok yang ada. Setiap jenis roti memiliki harga yang berbeda, mulai dari Rp3.500 hingga Rp45.000.

Karya Boga Bakery hanya memiliki satu orang pekerja yang bertanggung jawab atas seluruh proses produksi roti. Pekerja tersebut masih relatif kurang berpengalaman dalam produksi roti sehingga menghasilkan produk yang kurang sesuai dan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan setiap tahapan produksi roti. Meskipun telah bekerja di Karya Boga Bakery selama kurang lebih empat bulan, namun masih dalam tahap penyesuaian dengan proses kerja yang ada. Keterbatasan pengalaman, memperlambat produksi secara keseluruhan.

Setiap proses produksi roti di Karya Boga Bakery menghasilkan roti yang tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Roti yang cacat dijual dengan potongan harga sebesar 10% dari harga normal untuk mengurangi potensi kerugian. Berdasarkan hasil observasi selama 20 hari, ditemukan bahwa rata-rata terdapat sekitar 16 roti, atau 25,85%, yang tidak memenuhi standar kualitas. Jenis kecacatan meliputi roti yang gosong akibat pemanggangan yang terlalu lama, ukuran yang tidak sesuai standar, isian yang keluar dari roti, kurangnya isian

cokelat, keriput pada roti, dan roti yang *overproof* sehingga teksturnya tidak sesuai harapan.

Pada Karya Boga Bakery sering terjadi penumpukan bahan baku yang mengakibatkan kualitas bahan baku tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Bahan baku yang baru dibeli langsung diletakkan pada bagian depan atau paling atas dalam tempat penyimpanan bahan baku, sehingga bahan baku yang sudah ada sebelumnya tidak segera digunakan. Hal ini mengakibatkan bahan baku yang sudah ada menumpuk terlalu lama sebelum akhirnya digunakan dalam produksi. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas produk yang dihasilkan.

Proses produksi di Karya Boga Bakery belum berjalan dengan baik karena belum tersedia panduan yang detail. Selain itu, mesin yang digunakan dalam proses produksi juga mengalami kendala dalam kinerjanya. Kondisi ini tidak hanya berpotensi menurunkan kualitas produk yang dihasilkan, tetapi juga dapat memperlambat waktu produksi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas di Karya Boga Bakery belum berjalan dengan baik karena belum dapat mencapai standar kualitas yang ditetapkan.

1.2. Pemetaan Masalah

Karya Boga Bakery dimiliki oleh Mbak Jasinta Intan Kartika, yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh operasionalnya. Struktur organisasi toko roti ini melibatkan dua pekerja, termasuk Mbak Intan sendiri. Keterlibatan langsung Mbak Intan dalam proses produksi terutama pada saat terjadi lonjakan pesanan. Namun, ketika jumlah produksi roti relatif stabil maka proses produksi di Karya Boga Bakery hanya ditangani oleh satu pekerja.

Observasi dan pemetaan masalah dilakukan melalui wawancara dengan tiga *stakeholders* utama di Karya Boga Bakery. Wawancara melibatkan pemilik usaha, satu orang pekerja produksi, dan lima konsumen yang dipilih secara acak. Tujuan wawancara untuk memperoleh data dan informasi mengenai Karya Boga Bakery. Pemilik usaha bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh operasional. Pekerja produksi bertugas melaksanakan proses produksi roti harian secara keseluruhan. Konsumen berperan sebagai pembeli yang memberikan masukan mengenai produk yang dibeli.

Pemilik usaha menyampaikan keluhan terkait kerugian penjualan yang terjadi setiap hari akibat penjualan roti dengan harga diskon. Kerugian tersebut

disebabkan oleh roti yang tidak memenuhi standar kualitas. Pemilik ingin meningkatkan pendapatan tanpa menambah jumlah pekerja atau biaya produksi. Berdasarkan data yang dikumpulkan, terdapat sebanyak 327 roti yang tidak memenuhi standar kualitas selama 20 hari kerja mencapai 25,85% dari total produksi. Oleh karena itu, pemilik ingin menurunkan persentase roti yang tidak memenuhi standar kualitas sebesar 10% dari semula, yaitu 25,85% untuk meningkatkan pendapatan dan hasil produksi.

Permasalahan yang dihadapi oleh pekerja produksi adalah fluktuasi dalam kualitas roti yang dihasilkan setiap hari karena kurang konsistensi dalam proses produksi. Saat ini, proses produksi tidak memiliki standar yang tetap dan konsisten sehingga setiap langkah produksi hanya bergantung pada perkiraan atau kebiasaan individu pekerja. Selain itu, mesin proofer yang digunakan memiliki kendala dalam pengatur suhu. Hal ini mengakibatkan variasi kualitas roti yang dihasilkan. Masalah lainnya adalah pada proses produksi belum difasilitasi penutup kepala, masker, dan sarung tangan sehingga meningkatkan risiko kontaminasi pada roti yang dapat mengurangi standar kebersihan dan keamanan produk. Pekerja membutuhkan panduan yang jelas dalam proses produksi roti dan investasi mesin untuk menghasilkan produk roti yang lebih baik dengan konsisten setiap harinya.

Konsumen A mengeluhkan variasi ukuran roti yang seharusnya seragam. Konsumen B mengeluhkan masalah kematangan roti, dengan beberapa roti terlalu gosong dan lainnya terlalu pucat. Konsumen C mengeluhkan perubahan tekstur roti, terkadang kurang empuk. Konsumen D mengeluhkan isian roti yang tidak merata, dengan beberapa roti berisi berlebihan dan lainnya terlalu sedikit. Konsumen E mengeluhkan permukaan roti yang keriput dan bagian dalam yang kopong. Keluhan ini menunjukkan adanya kecacatan pada produk roti Karya Boga Bakery. Konsumen mengharapkan perbaikan untuk menjaga kualitas produk dan harga yang terjangkau.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kecacatan produk roti yang melebihi target perusahaan sehingga perlu diturunkan.

1.4. Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi situasi perusahaan yang menyebabkan permasalahan kecacatan roti.
- b. Memberikan usulan perbaikan dalam pengendalian kualitas untuk mengurangi tingkat kecacatan produk roti sebesar 10%.
- c. Melakukan implementasi usulan perbaikan di Karya Boga Bakery untuk mengevaluasi hasilnya secara langsung dan menilai keberhasilan implementasi.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi di Karya Boga Bakery dengan fokus utama pada upaya meningkatkan kualitas roti.
- b. Pengambilan data hingga implementasi penyelesaian dilakukan dalam rentang waktu mulai dari bulan November 2023 sampai bulan Juni 2024, sesuai dengan proses pembuatan laporan Tugas Akhir.
- c. Informasi mengenai komposisi adonan tidak disertakan dalam laporan Tugas Akhir karena dianggap sebagai informasi rahasia perusahaan.
- d. Implementasi hanya untuk roti manis karena tingginya permintaan jenis roti ini di kalangan konsumen.
- e. Seluruh proses hingga implementasi solusi dirancang agar tidak memberatkan *stakeholders* dalam hal proses produksi dan biaya.