

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang kaya akan keberagaman dan kebudayaannya. Salah satu keberagamannya adalah di bidang kuliner. Banyak teknologi dan media baru yang digunakan untuk membantu promosi dan penjualan makanan. Akibatnya persaingan bisnis di bidang kuliner semakin ketat. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk dapat mengikuti persaingan di dalamnya karena persaingan tersebut tidak bisa dihindari. Sebagai pelaku bisnis terutama produsen harus selalu mengupayakan kualitas produk yang dihasilkan bisa memuaskan konsumen. Menurut Irwan dan Haryono (2015:39) kualitas adalah faktor kunci dalam keputusan konsumen tentang banyak produk dan layanan. Fenomena ini berlaku baik konsumennya adalah individu, kelompok industri, program pertahanan militer, atau toko ritel. Oleh karena itu, kualitas menjadi faktor penting yang membawa kesuksesan, pertumbuhan bisnis dan meningkatkan posisi kompetitif.

Kualitas diartikan sebagai upaya produsen untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, dimana upaya tersebut terlihat dan terukur pada produk jadi yang dihasilkan (Tannady, 2015:3). Kualitas produk yang baik pastinya akan berdampak positif pula terhadap tingkat kepuasan konsumen, bahwa apa yang dibutuhkan dan diharapkannya bisa terpenuhi. Begitu pun sebaliknya, kualitas produk yang buruk juga akan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali lagi membeli produk yang sama. Ketika kualitas suatu produk buruk juga bisa mempengaruhi tingkat keuntungan dan kerugian bagi suatu bisnis. Hal tersebut disebabkan oleh standarisasi produk yang sudah ditetapkan dari awal oleh pelaku bisnis tidak tercapai sehingga mengakibatkan adanya produk yang gagal produksi, produk cacat dan produk tidak sesuai standarisasi yang telah ditetapkan.

Maka dari itu, perlu adanya proses pengendalian kualitas produk yang bisa menjadi acuan untuk perbaikan agar kualitas produk yang dihasilkan tetap stabil dan optimal.

Pengusaha bolen pisang yang ada di Jember yaitu ada Istana Bolen, Bolen Pisang Crunchy Gebang, Bolen Pisang Coklat Purnama Jati, Bolen Pisang Pasakook Jember, DKM *Cake & Cookies* Kaliwates Jember, dan sebagainya. DKM *Cake & Cookies* merupakan usaha yang memproduksi kue yang salah satu produk olahannya adalah bolen pisang, berlokasi di Perumahan Pesona Surya Milenia, Blok B4-B5 Nomor 5, Karang Miuwo, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. DKM *Cake & Cookies* berdiri sejak tahun 2011 dan telah menjual berbagai olahan kue yang sudah memiliki banyak pelanggan dan salah satu produk yang banyak diminati adalah bolen. Bolen yang diproduksi memiliki berbagai varian seperti bolen pisang dengan isian coklat, coklat keju, dan bolen *mix*. Dalam pemasarannya, DKM *Cake & Cookies* dapat dikatakan mampu menjangkau konsumen yang tidak hanya di wilayah Jember melainkan sudah sampai ke luar kota. Namun, hal tersebut tidak bisa menjamin setiap produk bolen yang diproduksi sudah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh DKM *Cake & Cookies*.

Penerapan pengendalian kualitas pada DKM *Cake & Cookies* terhadap produk bolen, proses pengecekan produknya masih belum ditetapkan standarnya secara menyeluruh. Dalam satu kali produksi, DKM *Cake & Cookies* mampu memproduksi bolen dengan pemanfaatan tepung kurang lebih mencapai 35 kg yang bisa menghasilkan produk bolen sebanyak 300 pcs, namun bolen yang dihasilkan masih berupa bolen mentah yang nantinya akan digunakan sebagai stok sehingga nanti jika ada pemesanan produk bolen, tinggal dioven saja. Dalam satu kali pengovenan kurang lebih bisa menghasilkan produk bolen sebanyak 96 pcs.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala produksi, terhitung mulai dari bulan Februari hingga Mei terdapat lebih dari 40 produk bolen mengalami gagal produksi yakni mengalami kekosongan serta bisa dikatakan hampir 60% masing-masing ukuran dalam satu kotak kemasan bolen memiliki ukuran yang berbeda. Jika didasarkan pada ukuran loyang yakni 20x10x4 cm maka seharusnya ukuran bolen

kurang lebih sebesar 4x2,5 cm dengan tinggi kurang lebih 4 cm. Tingkat kegosongan bisa dilihat dari permukaan bawah bolen yang warnanya coklat gelap kehitaman, untuk produk tersebut sudah tidak layak lagi untuk dijual. Standar keseragaman produk sendiri masih belum ada ukuran patennya, jadi ukuran bolen yang diproduksi saat ini didasarkan pada isian bolen. Beberapa kesalahan tersebut terjadi karena kurang telitinya pegawai saat bekerja, mesin yang terjadi eror, dan lain-lain. Akibat dari kecacatan produk tersebut dapat mempengaruhi penjualan serta keuntungan yang diperoleh, karena apabila terdapat kecacatan produk yang akan dijual kepada konsumen dapat menyebabkan komplain dari pelanggan.

Metode yang dapat diterapkan dalam pengendalian kualitas produk adalah menggunakan metode *Statistical Process Control* (SPC). Pengendalian kualitas proses statistik adalah teknik pemecahan masalah yang digunakan sebagai cara untuk memantau, mengendalikan, menganalisis, mengelola dan meningkatkan proses dengan menggunakan metode statistik (Irwan dan Haryono 2015:69). Adapun alat bantu yang digunakan di antaranya yaitu peta kendali untuk mengetahui kualitas bolen berada dalam pengendalian secara statistik atau tidak. Kapabilitas proses untuk mengetahui kemampuan proses perusahaan dalam menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Diagram pareto menunjukkan besarnya jumlah kejadian yang kemungkinan besar dapat diselesaikan. Serta diagram Ishikawa atau diagram sebab-akibat untuk menggambarkan sebab dan akibat dari suatu permasalahan.

Penerapan metode *Statistical Process Control* (SPC) pada pengendalian kualitas produk diharapkan mampu mencapai tujuan peneliti dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Kue Bolen Menggunakan Metode *Statistical Process Control* (SPC) Pada DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember” agar kualitas produk yang dihasilkan dapat diperbaiki dan dikendalikan sesuai standar mutu bolen yang telah ditetapkan serta bisa memenuhi harapan konsumen.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian kualitas produk bolen pisang pada DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember?
2. Bagaimana penerapan metode *Statistical Process Control* (SPC) pada produk bolen pisang DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kecacatan pada produk bolen pisang DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingi dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengendalian kualitas produk bolen DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember.
2. Menganalisis penerapan metode *Statistical Process Control* (SPC) pada produk bolen DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kecacatan pada produk bolen DKM *Cake & Cookies* Kabupaten Jember.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dari penelitian ini diharapkan :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait pengendalian kualitas produk dengan metode *Statistical Process Control* (SPC).

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, informasi serta masukan terkait pengendalian kualitas produk menggunakan metode *Statistical Process*

*Control* (SPC) dan menjadi bahan acuan untuk perbaikan ketika mengambil keputusan terhadap pengendalian kualitas produk di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian kualitas produk dengan metode *Statistical Process Control* (SPC).