

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin kompetitif ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan persaingan akan memberikan perhatian penuh pada mutu kualitas produk dan jasa. Dalam dunia industri, kualitas barang yang dihasilkan merupakan faktor yang sangat penting dan merupakan faktor kunci yang membawa keberhasilan usaha dalam meningkatkan posisi bersaing. Perhatian penuh terhadap kualitas akan memberikan dampak langsung kepada perusahaan (Galang, 2019).

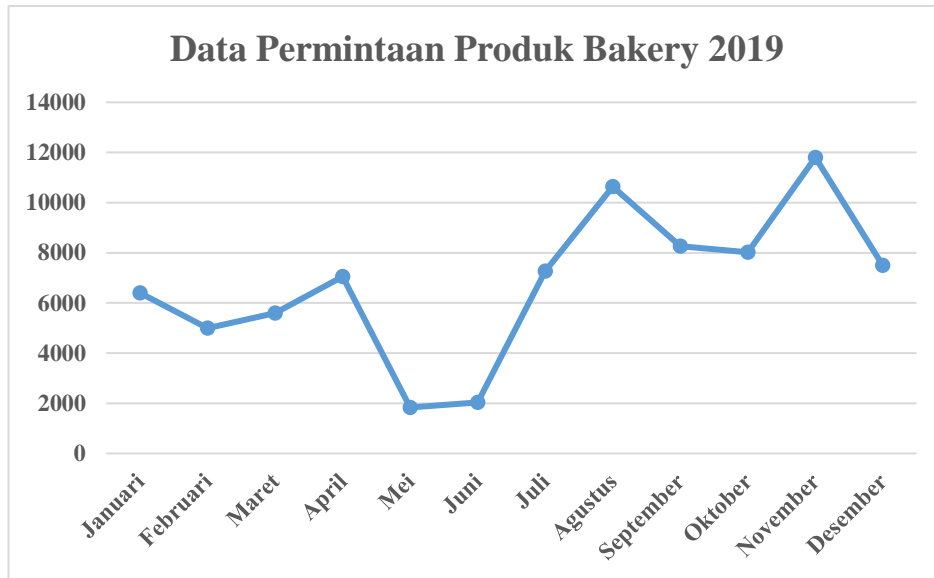
Dalam dunia industri baik industri jasa maupun barang, kualitas adalah faktor kunci yang membawa keberhasilan bisnis, pertumbuhan dan peningkatan posisi bersaing. Kualitas suatu produk diartikan sebagai derajat/tingkatan dimana produk/jasa tersebut mampu memuaskan keinginan dari konsumen (*fitness for use*)(Soejanto, 2009).

Untuk mengetahui kualitas produk yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen, produsen dapat menentukan dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari produk yang di hasilkan seperti bahan baku. Pelaku bisnis baik dari skala besar maupun skala kecil tentunya menginginkan kemajuan dan keberlanjutan bisnisnya. salah satu pelaku bisnis skala kecil yaitu UKM S.A Product di Desa Manyar yang bergerak di bidang industri makanan.

UKM S.A *Product* merupakan UKM yang bergerak dibidang industri makanan yaitu memproduksi makanan *bakery*. UKM S.A *Product* ini terletak di Jl. Ky.Sahlan X/1a (Belakang KUA), Desa Manyar, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Bahan baku pembuatan *bakery* tepung terigu, telur, gula pasir, susu, margarin, ragi dan air. Proses pembuatan *bakery* dimulai dengan melakukan menyiapkan bahan bahan baku, kemudian melakukan penimbangan sesuai ukuran adonan, selanjutnya pencampuran (*mixing*), setelah itu proses adonan di potong-potong dalam beberapa bagian pembulatan adonan, kemudian di diamkan dan di bentuk sesuai pesanan, kemudian proses oven

setelah keluar dari proses oven dilakukan pendinginan *bakery* dan pembungkusan (*packaging*).

Dari data permintaan tahun 2019 UKM S.A *Product bakery* mempunyai permintaan setiap bulanya paling sedikit 1834 *pcs/bakery* dan paling banyak 11800 *pcs/bakery*, tabel berikut menunjukkan data permintaan pada tahun 2019 *bakery* setiap bulanya dapat dilihat pada gambar grafik 1.1



(Sumber: UKM S.A *Product*)

Gambar 1.1 Data Permintaan Produk *Bakery* 2019

Hasil wawancara kepada pemilik UKM S.A *Product bakery* sering terjadi keluhan pelanggan mengenai produk *bakery* ini. Oleh karena itu UKM S.A *Product* ini memerlukan standart kualitas dalam memproduksi *bakery* untuk menangani keluhan konsumen yang terjadi. Keluhan konsumen yang ada antara lain adalah tekstur kasar , lembek dan bantat contoh *defect* pada *bakery* dapat di lihat pada gambar 1.2, 1.3, dan 1.4 . Berikut ini adalah jumlah data yang menunjukkan berbagai macam keluhan konsumen terhadap produk *bakery* yang di buat oleh UKM S.A *Product* dapat dilihat pada gambar 1.5

Berikut contoh *defect* pada *bakery* dapat di lihat pada gambar 1.2, gambar 1.3, dan gambar 1.4



Gambar 1.2 Defect Bakery Tekstur



Gambar 1.3 Defect Bakery Lembek



Gambar 1.4 Defect Bakery Bantet



(Sumber: UKM S.A Product)

Gambar 1.5 Data Keluhan Konsumen

Pada gambar 1.5 di atas, diketahui terdapat beberapa keluhan konsumen pada bulan Juli – September 2019 bahwa produk *bakery* mendapat keluhan dari konsumen 20 keluhan yang terdiri dari 11 tekstur, 6 keluhan lembek, 3 keluhan bantat.

Atas dasar keluhan tersebut, UKM S.A *Product* perlu melakukan perbaikan kualitas pada produk *bakery*. Dari data keluhan konsumen ini dapat memberi masukan kepada UKM S.A *product* untuk memperbaiki kualitas dari produk *bakery* untuk memenuhi keinginan yang diharapkan oleh konsumen.

Hasil wawancara dengan Pak H. Naufal sebagai pemilik UKM S.A *product bakery* dapat diketahui, bahwa kualitas produk mengalami faktor penyebab respon tekstur kasar, lembek dan bantat. Dari proses produksi pembuat *bakery* bahwa yang mempengaruhi kualitas *bakery* yaitu yang pertama faktor takaran ragi (*gr*), yang kedua faktor waktu pengovenan (menit), yang ketiga yaitu faktor suhu °C oven, yang keempat faktor lama adonan didiamkan (menit), yang kelima faktor takaran air (ml), yang ke enam yaitu faktor putaran *mixer* (*rpm*) yang mempengaruhi perekatan adonan. Dari keluhan konsumen tersebut berasal dari komposisi atau cara pengolahan yang kurang optimal. Oleh karena itu perlu dicari komposisi yang tepat dan cara pengolahan yang terbaik. Penerapan Metode Taguchi bertujuan agar performansi produk/prosesnya tidak sensitif atau tangguh terhadap faktor yang sulit dikendalikan (Zayendra, 2016).

Metode Taguchi merupakan suatu metodologi baru dalam bidang teknik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas produk dan proses pembuatan produk dalam waktu yang bersamaan dengan menekan biaya dan sumber daya seminimal mungkin (Isnanta, 2015).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi antara lain :

1. Bagaimana menentukan level faktor yang paling berpengaruh secara signifikan meningkatkan kualitas *bekery*?
2. Bagaimana menentukan level faktor yang optimal pada proses pembuatan produk *bakery*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan level faktor yang paling berpengaruh secara signifikan meningkatkan kualitas *bekery* antara lain yaitu:
 - a) Menentukan level faktor yang paling berpengaruh secara signifikan meningkatkan kualitas *bekery* terhadap *defect* tekstur.
 - b) Menentukan level faktor yang paling berpengaruh secara signifikan meningkatkan kualitas *bekery* terhadap *defect* lembek.
 - c) Menentukan level faktor yang paling berpengaruh secara signifikan meningkatkan kualitas *bekery* terhadap *defect* bantat.
2. Menentukan level faktor yang optimal pada proses pembuatan produk *bakery* antara lain yaitu :
 - a) Menentukan level faktor yang optimal pada proses pembuatan produk *bakery* terhadap *defect* tekstur.
 - b) Menentukan level faktor yang optimal pada proses pembuatan produk *bakery* terhadap *defect* lembek.

- c) Menentukan level faktor yang optimal pada proses pembuatan produk *bakery* terhadap *defect* bantat.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui level faktor yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas *bakery*.
2. Mengetahui level faktor yang optimal pada proses pembuatan produk *bakery*.

1.5 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah agar pembahasan tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan diatas. Adapun batasan-batasan yakni sebagai berikut:

1. Urutan proses produksi pembuatan *bakery* sesuai dengan standart yang telah ada.
2. Faktor-faktor yang digunakan adalah tahapan proses produksi yang mempengaruhi kualitas *bakery*
3. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Uji Organoleptik kepada pihak *expert*.

1.6 Asumsi-Asumsi

Asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada perbedaan kualitas bahan baku yang telah dikirim oleh *supplier*.
2. Tingkat kepercayaan pada percobaan *bakery* sebesar 95%.
3. Peralatan produksi yang digunakan di anggap sama.
4. Isi *bakery* tidak mempengaruhi kualitas tekstur, bantat dan lembek.

1.7 Sistematika Penelitian

Didalam penyusunan laporan tugas akhir ini secara sistematika diatur dan disusun dalam 6 bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab. Adapun urutan dari bab pertama samapai bab terakhir adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai penjelasan umum yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan teori dasar, metode beserta perumusannya yang digunakan dalam pengolahan data dan perancangan produk dalam tugas akhir ini yaitu teori Metode Taguchi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan penjelasan mengenai model metode penelitian dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan Metode Taguchi.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGELOLAHAN DATA

Berisikan tentang data-data yang diperoleh di Lapangan yang sesuai dengan objek Tugas Akhir yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang diteliti, sedangkan pengolahan data berisikan tentang proses perubahan data mentah menjadi suatu hasil yang bisa dipahami di dalam menganalisa hasil olahan data.

BAB V ANALISIS DAN INTERPETASI

Berisikan Analisis dan Interpretasi dari hasil pengolahan data, pada bagian ini akan dibahas analisis dari hasil pengolahan data tentang pembuatan *bakery* yang sesuai dengan harapan para konsumen pada UKM S.A *product* di Desa Manyar.

BAB VI PENTUTUP

Berisikan kesimpulan atas dasar pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang mencerminkan jawaban atas tujuan penelitian yang dirumuskan, dan juga memberikan saran yang berisikan masukan-masukan positif yang merupakan tindak lanjut dari kesimpulan berupa anjuran rekomendasi atas kesimpulan yang diambil.