

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis makanan (kuliner) merupakan salah satu bisnis yang dewasa ini berkembang pesat dan memiliki potensi berkembang yang cukup besar. Sudah banyak pelaku usaha yang meraup untung dari usaha kuliner ini. Namun tidak sedikit pula pelaku usaha kuliner yang gulung tikar alias bangkrut, karena strategi pemasaran yang digunakan kurang tepat dan kualitas pelayanan yang kurang optimal. Artinya keberhasilan sebuah bisnis kuliner dalam memenangkan persaingan ditentukan oleh penerapan strategi pemasaran yang tepat serta hubungan baik yang dijalani dengan konsumen.

Hubungan baik akan tercipta bila sebuah bisnis kuliner mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen. Selain itu kepuasan pelanggan juga merupakan sumber informasi yang efektif bagi manajemen dalam melakukan perbaikan terhadap layanannya. Salah satu cara yang dilakukan oleh sebuah bisnis kuliner untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya adalah dengan produk yang berkualitas serta kualitas pelayanan yang baik. Begitu pula dengan CV Lokawisata PVS di Ponorogo, meskipun merek (*brand*) ini telah terkenal dan mampu menembus pasar di berbagai kota, namun semakin ketatnya persaingan bisnis kuliner berdampak pada semakin meningkatnya tuntutan konsumen dalam hal kualitas produk. Hal ini perlu diantisipasi dengan strategi yang tepat, diantaranya dengan meningkatkan kualitas produk.

Setiap perusahaan pastinya menginginkan produk yang dihasilkan berkualitas baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri. Kualitas merupakan sebuah pencapaian akhir dari adanya kegiatan produksi di suatu perusahaan. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan (Turner, 2003). Pendapat lain mengatakan dengan adanya kualitas berpengaruh besar terhadap perusahaan yang berupa produktivitas (Feigenbaum dalam Susetyo, 2011). Hal tersebut tidak bisa terlepas dengan prinsip konsumen yang selalu menginginkan kualitas produk yang baik.

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat atau ukuran kesesuaian suatu produk dengan pemakainya, dalam arti sempit kualitas diartikan sebagai tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan (Juita Alisjahbana, 2005). Jadi, kualitas yang baik akan dihasilkan dari proses yang baik dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan berdasarkan kebutuhan pasar. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa perusahaan yang sukses dan mampu bertahan pasti memiliki program mengenai kualitas, karena melalui program kualitas yang baik akan dapat secara efektif mengurangi pemborosan dan meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan.

Namun, meskipun proses produksi telah dilaksanakan dengan baik, pada kenyataannya seringkali masih ditemukan ketidaksesuaian antara produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan, dimana kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar, atau dengan kata lain produk yang dihasilkan mengalami kerusakan/ cacat produk. Hal tersebut disebabkan

adanya penyimpangan-penyimpangan dari berbagai faktor, baik yang berasal dari bahan baku, tenaga kerja maupun kinerja dari fasilitas-fasilitas mesin yang digunakan dalam proses produksi tersebut. Agar supaya produk yang dihasilkan tersebut mempunyai kualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan harapan konsumen, maka perusahaan harus melakukan kegiatan yang berdampak pada kualitas yang dihasilkan dan menghindari banyaknya produk yang rusak/ cacat ikut terjual ke pasar.

Salah satu aktivitas agar dapat menciptakan kualitas yang baik dan stabil yaitu perlu adanya perbaikan kualitas dengan tujuan menghindari penyimpangan-penyimpangan dari berbagai faktor. Kegiatan perbaikan kualitas dapat membantu perusahaan dalam mencapai standar kualitas yang diinginkan serta dapat mempertahankannya dengan melakukan perbaikan pada *fitness for use* dan mengurangi *defect and error*. Metode yang digunakan dalam melaksanakan perbaikan kualitas inimenggunakan konsep *kaizen* yang berupa siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) atau sering disebut dengan Siklus Deming. Tujuan penggunaan *kaizen* untuk mendapatkan hasil yang optimal serta mengarah kepada perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat dipastikan bahwa kualitas akan bertahan dengan baik.

Kaizen bukanlah konsep baru. Konsep ini pertama kali diperkenalkan pada akhir tahun 1950an dan pada awal tahun 1960an oleh para ahli seperti W.E. Deming dan J.M. Juran. Secara harafiah kata “kaizen” berarti

perbaikan. Banyak orang kalau mendengar kata “*kaizen*” mereka merasa telah melakukan apa yang ada dalam *kaizen* yaitu perbaikan-perbaikan yang mana mereka sebelumnya tidak mengetahui bahwa itu adalah *kaizen*. Hal ini tidak mengejutkan karena kebanyakan orang ingin memperbaiki kerja mereka, hubungan mereka, kehidupan mereka, dan banyak yang mencoba dengan sungguh-sungguh untuk melakukannya. Tetapi dalam arti manajemen, *kaizen* tidak memiliki arti sebatas perbaikan, *kaizen* menawarkan jauh lebih banyak, antara lain *kaizen* memiliki dua fungsi utama sebagai pemeliharaan dan sebagai perbaikan. Sebagai kegiatan pemeliharaan, *kaizen* memelihara teknologi, sistem manajemen, dan standar operasional yang ada sekaligus menjaga standar tersebut melalui pelatihan serta disiplin dengan tujuan agar semua karyawan dapat mematuhi prosedur pengoperasian standar yang telah ditetapkan. Sebagai kegiatan perbaikan, *kaizen* memperbaiki dan meningkatkan standar-standar yang telah ada sehingga menjadi lebih baik dengan menekankan pada upaya manusia, moral, komunikasi, pelatihan, kerja sama, pemberdayaan dan disiplin diri, yang merupakan pendekatan peningkatan berdasarkan akal sehat, berbiaya rendah.

Perbaikan kualitas penting untuk dilakukan oleh perusahaan agar produk yang dihasilkan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan tentunya sesuai dengan harapan konsumen. Perbaikan kualitas yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan dampak terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi (M.N. Nasution, 2005). Oleh karenanya,

proses perbaikan kualitas hampir sama dengan proses pengendalian kualitas yaitu mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan terlebih menggunakan metode *keizendeng*an siklus PDCA.

CV. Lokawisata PVS adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri makanan ringan terletak di Ponorogo. Perusahaan ini sudah menetapkan standar kualitas serta melakukan pengendalian kualitas, namun masih terdapat masalah-masalah dalam pencapaian kualitas yang diinginkan. Masalah yang dihadapi antara lain pemborosan, pengangguran mesin dan jadwal produksi tidak menentu yang disebabkan oleh ketidakpastian bahan baku sehingga mengakibatkan pada ketidakefesiensian dalam proses produksi. Adanya masalah yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dengan tema perbaikan kualitas. Hal yang menarik dari penelitian ini adalah perusahaan masih baru berdiri 3 tahun, sehingga siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) dapat diperkenalkan sebagai alternatif yang tepat dalam melakukan perbaikan kualitas.

Dari uraian latar belakang tersebut, memuat peneliti mengangkat judul “Analisis Perbaikan Kualitas Produk Krimbo menggunakan Kaizen dengan Siklus PDCA pada CV Lokawisata PVS di Ponorogo” yang diharapkan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian khususnya di bidang produksi.

1.2 Perusuman Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Hal apa saja yang mempengaruhi terjadinya ketidakefisiensian dalam proses produksi di CV Lokawisata PVS ?
2. Bagaimana upaya-upaya peningkatan kualitas yang efektif dan efisien dalam proses kerja produksi dengan menerapkan konsep *kaizen* berupa siklus PDCA(*Plan-Do-Check-Action*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang menghambat terjadinya ketidakefisiensian serta menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya kecacatan produk dalam proses produksi yang dilakukan oleh CV Lokawisata PVS.
2. Membuat sebuah rancangan perbaikan dengan pendekatan konsep *kaizen* dengan menggunakan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) untuk bisa mencapai proses kerja produksi yang efektif dan efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mempraktekkan teori-teori yang dimiliki dari pembelajaran yang telah diterima dibangku kuliah.

2. Bagi Akademisi

Manfaat penelitian ini bagi akademisi adalah sebagai literatur untuk pengembangan teori terkait serta memberikan arahan dan tambahan referensi bagi kalangan akademisi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini mempunyai manfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang berguna terutama dalam menentukan strategi perbaikan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan di masa yang akan datang sebagai upaya pengefektifan dan pengefisienan pada sistem produksi serta menjadi pertimbangan dalam melakukan kebijakan yang akan diambil selanjutnya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bahan penelitian untuk peneliti selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Dalam menyelesaikan masalah yang dibicarakan sebelumnya, perlu adanya pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah dan menghindari penyimpangan dari maksud yang sebenarnya. Adapun batasan-batasan yang digunakan dalam penyelesaian masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada bagian produksi, yaitu pada proses pembuatan keripik buah.
2. Proses pembuatan keripik buah yang dijadikan objek penelitian terdiri dari buah nangka, salak, pepaya, nanas, dan pisang.
3. Secara spesifik objek penelitian pada proses pembuatan keripik buah difokuskan pada hasil produk yang mengalami cacat.

