

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) secara menyeluruh telah menjadi fenomena yang penting dalam perekonomian Indonesia. Dalam beberapa waktu terakhir, UKM telah mengalami perkembangan yang signifikan dan menjadi tulang punggung ekonomi di banyak negara. Salah satu *trend* perkembangan dalam UKM adalah pengendalian kualitas untuk memenuhi kepuasan konsumen, karena lebih dekat dengan konsumen. Oleh karena itu, UKM saat ini semakin memperhatikan pengendalian kualitas sebagai salah satu aspek untuk bersaing dengan kompetitor.

UKM juga dikenal sebagai sumber inovasi dan kreativitas, dan kemampuan mereka untuk menyesuaikan perubahan pasar dan menjadikannya bagian penting dalam perekonomian global. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UMKM, (Kurniawan, 2020) menunjukkan bahwa pada 2018 diketahui kurang lebih 64 juta lebih UMKM di Indonesia dengan penyerapan sumber tenaga kerja mencapai sekurangnya 116 juta jiwa.

UKM dapat lebih kreatif dalam menghasilkan produk, namun kendala yang dihadapi adalah UKM sulit mempertahankan standar produk. UKM sulit dalam menjaga dan menurunkan variabilitas kualitas produk. Variabilitas kualitas produk yang tinggi menunjukkan pengendalian kualitas produk masih rendah. Hal ini dikarenakan UKM masih mengandalkan pengalaman dalam menghasilkan produk.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengendalian kualitas pada UKM agar dapat mempertahankan standar kualitas produk yang diproduksi (Fajrah et al., 2023).

UKM Donat Rafael bergerak dibidang produksi produk donat. UKM Rafael mulai beroperasi sejak Januari 2017. UKM Donat Rafael masih mengandalkan sumber daya tenaga kerja yang bersifat padat karya dimana jumlah karyawan saat ini berjumlah empat orang dan pemilik UKM Donat Rafael ikut serta dalam aktivitas produksi. UKM Donat Rafael memproduksi produk donat dengan berbagai varian jenis *topping* seperti Coklat, Tiramisu, Oreo, Strawberry, Kacang, Avocado, Seres, Red Velvet, Mocca. UKM Donat Rafael memiliki kapasitas produksi rata-rata 1000 pcs per hari dengan sistem produksi harian. Hal ini dikarenakan UKM Donat Rafael menerapkan sistem produksi harian untuk memenuhi kebutuhan penjualan harian yang dititipkan pada warung, toko kue, kantin, pedagang kue eceran. UKM Donat Rafael juga melayani sistem pemesanan produk donat bagi konsumen yang ingin memesan secara khusus.

Untuk memenuhi produksi harian, UKM Donat Rafael harus mempertahankan kualitas produk dengan baik (Ramadhany & Sumantika, 2022). Namun berdasarkan hasil pengamatan, UKM Donat Rafael mengalami kendala dalam menjaga kualitas produk yang ditunjukkan dengan variabilitas kualitas produk donat yang dihasilkan. Tingkat variabilitas produk yang tinggi ditunjukkan dengan adanya jenis-jenis cacat produk yaitu tidak mengembang, *overcooked*, keras, lengket, kisut dan pecah. Hal ini menunjukkan potensi variabilitas produk di UKM Donat Rafael tinggi, terutama pada variabilitas mencakup variasi dalam rasa, tekstur, dan penampilan donat yang dihasilkan. Permasalahan ini dapat

mengakibatkan turunnya kepuasan konsumen terhadap kualitas produk. Bahkan dampaknya dapat semakin parah yang ditunjukkan dengan penurunan penjualan UKM Donat Rafael.

Berdasarkan data internal UKM Donat Rafael, tingginya angka variabilitas pada produk donat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk proses produksi yang belum terstandarisasi dengan baik. Proses produksi yang konvensional dan penggunaan teknik manual telah menyebabkan variasi yang sulit dihindari dalam setiap *batch* produk. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam dan perbaikan sistematis untuk mengurangi variabilitas dalam proses produksi donat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan pengendalian kualitas produk donat pada UKM Donat Rafael. Perbaikan pengendalian kualitas produk menjadi penting untuk menjaga kualitas produk dan meminimumkan variabilitas produk (Wardana & Fajrah, 2019). Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu adanya perbaikan pengendalian kualitas di UKM Donat Rafael agar dapat menjaga pelanggan dan pangsa pasar kuliner yang kompetitif. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian ini untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas produk donat dan pengendalian kualitas proses produksi dengan menjaga variabilitas produk.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian tersebut di atas, fokus utama penelitian ini adalah mengatasi permasalahan kualitas produk donat yang menghasilkan tingkat variabilitas produk tinggi. Variabilitas ini dipengaruhi oleh

metode konvensional dalam proses produksi, sementara standar kualitas yang spesifik juga belum diterapkan dengan optimal di UKM Donat Rafael.

### **1.3 Batasan Penelitian**

Adapun batasan penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian fokus pada kualitas produk dari variabilitas hasil produksi.
2. Penelitian menggunakan beberapa data yaitu data produksi dan data kualitas produk pada bulan Januari hingga Desember tahun 2023.
3. Penelitian ini menggunakan metode Six Sigma untuk menganalisis kualitas produk dari variabilitas hasil produksi dan metode Taguchi untuk merancang perbaikan kualitas produk.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah tersebut adalah bagaimana memperbaiki kualitas terhadap variabilitas produk donat pada UKM Donat Rafael?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah merancang perbaikan kualitas untuk mengurangi variabilitas sehingga dapat meningkatkan kualitas pada produk donat di UKM Donat Rafael.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan atau referensi untuk pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat praktis

#### A. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan membantu menambah khazanah pengetahuan terkait pengendalian variabilitas kualitas produk pada keilmuan pengendalian kualitas.

#### B. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi penelitian bagi penelitian mahasiswa dan dosen Universitas Putera Batam.

#### C. Bagi UKM

Hasil penelitian ini diharapkan membantu pihak UKM untuk menentukan kebijakan yang diambil khususnya dalam mengatasi variabilitas dalam proses produksi.