

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis/perusahaan semakin kompetitif meskipun berada dalam kondisi perekonomian yang cenderung tidak stabil. Setiap bisnis/perusahaan dituntut untuk selalu berkompetisi dengan perusahaan lain di dalam industri yang sejenis. Salah satu cara agar bisa memenangkan kompetisi atau paling tidak dapat bertahan di dalam kompetisi tersebut adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka meningkatkan daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain yang lebih menonjol dalam hal kualitas.

Pada perusahaan, mutu telah menjadi bagian yang penting dalam setiap proses produksi. Strategi yang dapat menjamin mutu adalah strategi yang dapat menjaga kestabilan proses, sehingga proses dapat dikendalikan dengan tujuan untuk dapat meminimalkan produk yang rusak. Perusahaan yang sudah berkembang dan maju serta memiliki manajemen yang baik tentu saja sudah memiliki perangkat pengendalian mutu yang terpadu. Sehingga nantinya produk akhir yang diterima konsumen adalah produk yang benar-benar berkualitas tanpa rusak.

Tujuan utama dari suatu perusahaan pada dasarnya adalah untuk memperoleh laba yang optimal sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam

jangka panjang. Namun disamping itu, tuntutan konsumen yang senantiasa berubah, menuntut perusahaan agar lebih fleksibel dalam memenuhi tuntutan konsumen yang dalam hal ini berhubungan langsung dengan seberapa baiknya kualitas produk yang diterima oleh konsumen. Hal ini menyebabkan perusahaan harus dapat mempertahankan mutu yang dihasilkannya atau bahkan lebih baik lagi. Menghasilkan produk yang terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan (continuous improvement) terhadap kemampuan produk, manusia, proses dan lingkungan.

Kualitas produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan ditentukan berdasarkan ukuran-ukuran dan karakteristik tertentu. Suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau dapat diterima oleh pelanggan sebagai batas spesifikasi, dan proses yang baik yang diberikan oleh produsen sebagai batas kontrol. Produk yang kualitas atau prosesnya jelek menurut produsen belum tentu ditolak oleh pelanggan, dan sebaliknya barang diluar batas kontrol produsen, karena merupakan produk yang rusak atau cacat tetapi oleh konsumen masih dapat diberikan. Sedangkan produk yang dikatakan baik oleh produsen tetapi sudah ditolak oleh konsumen karena di luar batas spesifikasi. Produk yang berkualitas akan memberikan keuntungan bisnis bagi produsen, dan tentunya juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan menghindari banyaknya keluhan para pelanggan setelah menggunakan produk yang dibelinya.

Roti adalah sebuah makanan yang sangat disukai oleh berbagai kalangan masyarakat tanpa melihat usia dan kedudukan, bagi kalangan masyarakat tertentu

roti adalah sebuah makanan pokok pengganti nasi, sedangkan dalam kalangan masyarakat yang lain roti dipandang sebagai sebuah camilan/ jajan. Dengan tingginya minat masyarakat akan roti maka toko-toko roti pun bermunculan.

Bread Boy adalah salah satu usaha yang memproduksi dan menjual aneka roti dengan berbagai varian rasa yang berada di Kota Langsa. Jenis roti yang dijual di Bread Boy diantaranya donat, cake, tart, brownies, pie, dan cookies. Pada setiap proses kegiatan produksi roti, Bread Boy tidak terlepas dari permasalahan kualitas, dimana roti yang dihasilkan harus dapat memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga dapat diterima oleh konsumen. Pada proses produksi tidak luput dari kesalahan yang mengakibatkan produk/roti yang dihasilkan tidak layak dipasarkan. Beberapa kerusakan yang dialami Bread Boy diantaranya proses pematangan atau pemanggangan yang kurang sempurna sehingga mengakibatkan produk/roti tersebut cacat. Ditambah lagi cita rasa roti terkadang tidak sesuai seperti biasanya dikarenakan adonan yang tidak sempurna. Lalu masih ditemuinya kemasan yang rusak, misalnya kemasan roti tersebut sudah sobek. Selain itu ukuran jenis roti yang terkadang tidak sama harus benar-benar dievaluasi oleh bagian produksi, karena mutu roti secara keseluruhan adalah perhatian utama konsumen.

Untuk mengatasi hal tersebut di atas, Bread Boy berupaya meminimalkan kerusakan-kerusakan tersebut dengan melakukan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas roti, sehingga produksi roti yang dihasilkan seluruhnya dapat layak untuk dipasarkan.

Perusahaan roti yang maju tentu mempunyai standar mutu yang baik mulai dari penggunaan bahan baku, penimbangan bahan, pemotongan, pencetakan, serta pematangan sehingga produksi menjadi optimal dan resiko kerusakan roti dapat diminimalisir.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengendalian Mutu Produksi Roti pada Toko Bread Boy di Kota Langsa”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengendalian mutu produksi roti pada Bread Boy Langsa?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian mutu produksi roti pada toko Bread Boy Langsa.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Menjadi bahan evaluasi bagi pemilik toko Bread Boy dalam meningkatkan mutu produk roti.
2. Menjadi referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.