

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mutu produk merupakan salah satu kriteria utama yang dijadikan konsumen dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Sesuai dengan pernyataan Wahyuni *et al.* (2014), kebutuhan pelanggan yang selalu berkembang dari hari ke hari, menyebabkan tuntutan terhadap mutu produk selalu berubah. Hal tersebut membuat pihak produsen selalu melakukan berbagai perbaikan secara terus-menerus (*continous improvement*) sesuai dengan aspek-aspek perkembangan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, untuk memperoleh produk yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada konsumen, maka semua proses yang terkait dengan produk tersebut harus berkualitas, mulai dari *input*, proses sampai dengan output tersebut diterima oleh konsumen.

Mayoritas konsumen menjadikan mutu produk sebagai parameter utama untuk memilih suatu produk. Selain itu, mutu dari produk sering menjadi sarana promosi yang secara otomatis dapat menjadikan kenaikan atau penurunan nilai jual produk dari perusahaan. Mutu merupakan kunci utama kesuksesan bagi sebuah perusahaan. Karena akhir-akhir ini banyak konsumen yang tidak percaya kepada iklan-iklan yang keluar dari media, mereka lebih percaya terhadap testimoni seseorang pada mutu produk.

Proses produksi sebuah industri tentunya tidak lepas dari cacat (*defect*) produk termasuk industri pengolahan pangan. Cacat dari sebuah produk sangat banyak jenisnya tidak terkecuali roti tawar. Roti tawar merupakan salah satu jenis roti yang berbahan dasar tepung terigu. Roti tawar sangat diminati oleh banyak konsumen mulai dari anak-anak hingga dewasa. Roti tawar seringkali digunakan oleh konsumen sebagai pengganti nasi, terutama konsumen yang tinggal di perkotaan. Hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan roti tawar “Bahagia Bakery” terdapat cacat gosong dan cuil. Jenis cacat gosong sangat memengaruhi tampilan dari roti tawar dan sedikit memberi rasa pahit pada roti, sehingga dapat mempengaruhi minat konsumen terhadap produk roti tawar.

Pengendalian mutu oleh suatu perusahaan perlu dilakukan termasuk perusahaan roti “Bahagia Bakery”. Pengendalian mutu tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *six sigma*. *Six sigma* merupakan salah satu metode

untuk mengukur sebuah perusahaan dapat menghasilkan jumlah produk yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan jumlah cacat (*defect*) nol. *Six sigma* digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan mutu pada proses yang ada dengan cara meninjau ulang secara tetap dan memperbaiki proses tersebut (Haming *et al.*, 2012). *Six sigma* menganalisa kemampuan proses dan tujuan menstabilkannya dengan cara mengurangi cacat dan variansi dilakukan secara sistematis dengan mendefinisikan (*define*), mengukur (*measure*), menganalisa (*Analyze*), memperbaiki (*improve*) dan mengendalikan (*control*). Langkah kerja dalam *six sigma* ini dikenal dengan metode DMAIC (Hidayat, 2011). Menurut Susetyo *et al* (2011), upaya peningkatan kualitas produk perlu terlebih dahulu mengetahui tingkat kemampuan proses yang telah ada di perusahaan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana output akhir dari produk roti tawar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Perusahaan Roti “Bahagia Bakery” merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan roti yang memiliki izin usaha. Bahagia Bakery adalah salah satu perusahaan roti yang memproduksi beraneka ragam roti yang banyak diminati oleh konsumen, bahkan perusahaan ini juga sebagai distributor roti tawar yang banyak dijual di toko yang berada di Kabupaten Sampang, Pamekasan dan Sumenep. Produk-produk yang dihasilkan tidak hanya roti tawar, tetapi juga donat, roti kering, dan lain-lain yang dijual di toko “Bahagia Bakery” sendiri. Perusahaan ini terletak di tengah-tengah kota Pamekasan Madura.

1.1 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian di perusahaan roti ini adalah:

1. Penelitian ini tidak mempertimbangkan aspek biaya dalam menetapkan prosedur pengendalian mutu.
2. Penelitian ini hanya sampai pada usulan perbaikan mutu roti tawar.

1.2 Rumusan Masalah

1. Faktor- faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya produk cacat sehingga menyebabkan turunnya tingkat mutu produk roti tawar di perusahaan roti “Bahagia Bakery”?
2. Tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk mengendalikan mutu produk roti tawar dengan metode *six sigma* di perusahaan roti “Bahagia Bakery”?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendapatkan faktor- faktor penyebab terjadinya produk cacat pada roti tawar
2. Mendapatkan upaya-upaya dalam mengendalikan mutu roti tawar dengan metode *six sigma*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan
Hasil dari penelitian, diharapkan dapat memberikan informasi dan saran mengenai pengendalian mutu untuk meminimalisasi cacat (*defect*) produk roti tawar dengan metode *Six Sigma* di perusahaan roti “Bahagia Bakery” sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen.
2. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan lebih mendalam tentang pengendalian mutu produk roti tawar dengan menggunakan metode *six sigma*, khususnya upaya yang tepat untuk meminimalisasi produk roti tawar cacat pada Bahagia Bakery ini.
3. Bagi Pembaca
Menambah pengetahuan tentang pengendalian mutu dengan menggunakan metode *six sigma* dan sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengendalian mutu pada produk yang lain.
4. Bagi Universitas
Menjalin kerjasama dengan Bahagia Bakery sehingga lebih mudah bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.