

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat besar dampaknya terhadap setiap kegiatan yang dilakukan oleh dunia industri. Tidak terkecuali di Kota Tasikmalaya, perkembangan industri khususnya manufaktur sangat berkembang pesat. Kota Tasikmalaya merupakan satu daerah yang memiliki potensi yang cukup besar untuk mengembangkan sektor perekonomiannya tidak terkecuali pada sektor Industri Pengolahan (manufaktur), karena kota Tasikmalaya memiliki *brand* yang kuat dalam berbagai macam industri, seperti makanan dan minuman, bordir, mendong, alas kaki, batik, payung geulis, serta industri manufaktur lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah industri manufaktur pada Tabel 1.1, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Industri Besar Atau Sedang Per Sub Sektor Kota Tasikmalaya**

No.	Sub Sektor Industri	Jumlah Perusahaan	Persentase
1	Industri Makanan dan Minuman	14	8,43
2	Industri Tekstil	83	50
3	Industri Pakaian Jadi	17	10,24
4	Industri Kulit, Barang Kulit dan Alas	17	10,24
5	Industri Kayu dan Barang Kayu	25	15,06
6	Industri Kimia	4	2,41
7	Industri Karet dan Plastik	2	1,20
8	Industri Galian bukan Logam	2	1,20
9	Industri Barang Logam	1	0,60
10	Industri Furniture dan Pengolahan lain	1	0,60
<b>Jumlah</b>		<b>166</b>	<b>100</b>

Sumber: Data BPS 2019

Industri yang menghasilkan barang atau jasa harus dapat menghasilkan suatu produk yang dapat diterima oleh konsumen. Semakin berkembang teknologi dan peradaban manusia, maka cara berpikir mereka sebagai konsumen dalam membeli barang atau jasa tidak lagi hanya untuk memenuhi kebutuhan saja tetapi mereka sudah mulai menggunakan pertimbangan mengenai kualitas barang atau jasa yang mereka beli. Luasnya pasar di industri manufaktur ini dan ketatnya persaingan, mendorong perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi permintaan pasar.

Menurutnya, data GAPMMI menyebutkan pertumbuhan konsumsi roti dan kue di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, Misalnya, pada periode 2010-2014 konsumsinya tumbuh rata-rata 14 % per tahun, tapi pada periode 2014-2020 diperkirakan hanya tumbuh 10 %, sebagai dampak dari kondisi ekonomi dunia yang belum terlalu pulih. Namun targetnya potensi bisnis roti dan kue nilainya mencapai Rp 20,5 triliun. ([www.agroindonesia.com](http://www.agroindonesia.com))

Roti merupakan produk yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat luas dan merupakan makanan pokok selain nasi. Sehingga pemasarannya perlu dilakukan sebaik mungkin. Kebanyakan roti yang di konsumsi oleh masyarakat luas adalah roti basah yang sifatnya cepat rusak hanya bisa bertahan beberapa hari saja, biasanya tidak lebih dari lima hari. Sedangkan untuk roti kering mampu bertahan hingga beberapa bulan, biasanya tidak lebih dari dua bulan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan salah satu pemilik perusahaan bahwa bertambahnya perusahaan roti di Tasikmalaya serta pangsa pasar yang dari waktu ke waktu bertambah untuk produk roti, tidak menutup kemungkinan

munculnya perusahaan pesaing untuk saling merebut pangsa pasar roti. Belakangan ini banyak bermunculan perusahaan Roti baru baik itu pabrik dan toko Roti lokal maupun *Frenchise* . Beberapa pesaing yang ada sekarang adalah perusahaan roti Ramona, Lemona, Saera, Laxana, Milano, Hana, Australia, Amesa sari., D'lisen dan lain – lain. Untuk menghadapi berbagai kemungkinan yang timbul dengan adanya persaingan diantara perusahaan –perusahaan yang sudah ada dan mampu bertahan sampai saat ini atau perusahaan yang muncul di kemudian hari, maka banyak cara yang harus dilakukan perusahaan untuk merebut dan menguasai pasar yang besar tersebut.

Agar bisa menikmati potensi pasar yang besar dan persaingan tersebut, pengusaha roti Tasikmalaya baik skala kecil, menengah, hingga besar perlu terus-menerus melakukan inovasi dalam membuat bentuk dan cita rasa roti dan kue agar tetap diminati oleh masyarakat. Dalam proses produksinya, Perusahaan Roti di Tasikmalaya berusaha menghasilkan produk roti yang sesuai dengan permintaan dan selera konsumen. Oleh karena itu, pengusaha roti Tasikmalaya sangat memperhatikan standar kualitas produk roti yang mereka produksi diantaranya dilakukan melalui desain produk dan desain proses yang baik, guna menghasilkan produk yang terbaik serta mampu memenuhi kebutuhan dan selera konsumen. Tingginya permintaan terhadap produk yang ditawarkan, mengharuskan perusahaan untuk menjaga stabilitas produksinya.

Kualitas produk (*product quality*) merupakan isu yang dominan pada banyak perusahaan, bersamaan dengan semakin berkembangnya produk yang dibuat oleh berbagai perusahaan yang membuat produk yang sejenis menjadi

semakin pesat sehingga para produsen harus tetap berusaha untuk membuat produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan konsumen mulai dari pemasok sampai konsumen dan dari rancangan produk. Menurut Harold (2011: 111) bahwa kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, produk, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas suatu produk roti, maka penilaian dapat dilakukan terhadap karakteristik eksternal, internal dan kualitas makan. Roti yang berkualitas memiliki karakteristik eksternal tertentu, diantaranya memiliki volume yang cukup, warna kulit roti coklat keemasan, pemanggangan merata, bentuk simetris dan memiliki kulit roti yang tipis. Sedangkan karakteristik internal, di antaranya warna bagian dalam (*crumb*) yang cerah, pori – pori searagam dengan dinding pori yang tipis, tekstur halus, lembut dan tidak bersifat remah, aroma khas roti yang segar dan menyenangkan. Parameter mutu yang sangat penting lainnya adalah kualitas makan. Roti dengan kualitas makan yang baik memiliki rasa yang memuaskan, tidak meninggalkan *aftertaste* yang tidak menyenangkan dan ketika dikunyah terasa enak dan lembut, tidak keras maupun lengket dimulut.

Namun dari hasil penelitian awal, ternyata kualitas produk Roti di Tasikmalaya ditemukan bahwa rasa roti terdang pahit karena terlalu lama dalam proses pemanggangan, bentuk roti yang kurang simetris, pinggir roti tawar yang lumayan keras, lengket dimulut dan masih bersifat remah. Hal – hal tersebut bisa mengurangi penilaian konsumen terhadap kualitas produk Roti di Tasikmalaya,

oleh karena itu diperlukan perbaikan untuk menjaga cita rasa dan kualitas produk Roti.

Dari fenomena produksi tersebut, terlihat indikasi adanya masalah dengan kualitas produksi. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu diantaranya desain produk dan desain proses. Maka dari itu pihak Perusahaan Roti harus berusaha untuk menemukan solusi agar bisa kembali menghasilkan produk yang berkualitas tinggi.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas produk adalah desain produk. Desain produk merupakan proses merancang gaya dan fungsi produk, menciptakan produk yang menarik, mudah, aman, dan tidak mahal untuk dipergunakan dan servis, serta sederhana dan ekonomis untuk dibuat dan didistribusikan. Kemampuan sebuah produk bertahan dalam siklus sebuah pasar oleh bagaimana sebuah desain mampu beradaptasi akan perubahan – perubahan dalam bentuk apapun yang terjadi di dalam pasar yang dimasuki produk tersebut, sehingga kemampuan tersebut menjadi nilai keberhasilan bagi produk itu sendiri dikemudian hari. (Harold, 2011: 182)

Dengan krusialnya bentuk tanggung jawab desainer produk industri dalam perancangan sebuah produk, desainer produk harus memiliki pengetahuan dan riset yang baik sebelum merancang sebuah produk, proses tersebut tidak ayal lagi membutuhkan waktu yang kadang-kadang tidak singkat dalam perancangannya. Ketajaman berpikir dan membaca peluang sangatlah dominan dalam menentukan *rating* desainer tersebut.

Desain produk sangat berperan penting dalam upaya menyelesaikan permasalahan perusahaan akan permintaan konsumen mengenai kualitas, karena pada perusahaan yang menghasilkan produk tertentu khususnya produk makanan, desain menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh dan secara tidak langsung akan mempengaruhi cita rasa produk. Desain yang dimaksud seperti bentuk roti, tingkat ketebalan, volume roti, garnish roti dan lain-lain. Masih banyak lagi yang berhubungan dan tertera pada setiap produk. Tapi masalahnya tidak semua konsumen mempunyai selera yang sama akan desain yang dibuat, ada yang menyukai memakai garnish, ada yang menyukai polos, dan lain-lain. Maka dari itu perusahaan harus pintar menyiasati permasalahan tersebut dengan cara melakukan survey lapangan, agar mengetahui selera dari tiap konsumen.

Perusahaan – Perusahaan Roti di Tasikmalaya melakukan desain produk melalui riset pasar baik dari konsumen ataupun pesaing. Desain produk yang diterapkan pada produk adalah Roti dengan berbagai jenis bentuk yang dihiasi dengan berbagai garnish sebagai pemanis tampilan roti dan lain – lain.. Hal ini semata – mata dilakukan untuk memenuhi permintaan dan selera dari konsumen.

Dilihat dari masalah pokok dari desain produk, bahwa masalah pokoknya adalah varian garnish yang di tawarkan oleh banyak perusahaan Roti cenderung biasa saja dan sama saja dengan produk roti lain, kurang inovatif dan tidak ada keunikan. Hal ini memperngaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas produk Perusahaan Roti Tasikmalaya.

Selain desain produk, salah satu factor yang mempengaruhi kualitas produk adalah desain proses. Desain proses merupakan model dari suatu cara yang

dipergunakan dalam melakukan kegiatan produksi. Proses ini dapat meliputi bentuk, kualitas, bahan-bahan yang dipergunakan dan tipe produksi itu sendiri. Sedangkan menurut para ahli, desain proses adalah cara atau metode bagaimana sumber daya yang ada diubah untuk memperoleh hasil. (Mitra Bestari, 2014; 39).

Fungsi dari desain proses adalah mengatur kegiatan proses produksi dengan maksud untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya proses produksi. Maka dari itu desain proses adalah suatu cara untuk mengusahakan pemilihan cara-cara yang seekonomis mungkin dalam membuat produk dengan mesin mesin dan fasilitas-fasilitas lainnya yang tersedia atau yang dapat disediakan sehingga mencapai kualitas produk yang diharapkan.

Perusahaan – Perusahaan Roti di Tasikmalaya dalam proses produksinya berusaha menjaga dan menciptakan desain proses yang baik, yang mana semuanya ini perlu pengelolaan dan penataan yang terencana supaya dalam proses produksinya agar berjalan dengan efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat memproduksi sesuai dengan yang di harapkan. Namun dalam berjalan nya produksi ditemui masalah terkait desain proses, yaitu kurangnya fasilitas mesin yang memadai dalam menunjang kegiatan produksi, karena proses pembuatannya yang tidak mudah melalui proses-proses sedemikian rumit sedangkan dalam setiap perusahaan desain proses adalah cara yang sangat penting dalam menghasilkan produk yang baik untuk diproduksi.

Berangkat dari fenomena tersebut, desain produk dan desain proses ini harus dilakukan terencana supaya dalam proses produksinya berjalan dengan efektif dan efisien sehingga kualitas produk yang dihasilkan Perusahaan Roti di

Tasikmalaya dapat sesuai dengan yang di harapkan. Tingginya permintaan terhadap produk yang ditawarkan, mengharuskan perusahaan untuk menjaga stabilitas produksinya.

Oleh sebab itu desain produk dan desain proses sangat mempengaruhi kualitas produk. Dimana dengan Desain produk yang dilakukan dengan riset pasar, unik dan memenuhi estetika yang baik mampu meningkatkan kualitas produk yang akan diluncurkan ke pasaran dan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan dengan desain proses yang baik, maka proses produksi dapat berjalan dengan baik sehinggadiharapkan mampu menghasilkan kualitas produk terbaiknya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar desain produk dan desain proses dapat mempengaruhi kualitas produk sehingga perlu kiranya dilakukan penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut di atas, yang akan dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Desain Produk dan Desain Proses Terhadap Kualitas Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Desain Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana Desain Proses pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana Kualitas Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.



4. Bagaimana Pengaruh Desain Produk dan Desain Proses Terhadap Kualitas Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya Baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. Desain Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.
2. Desain Proses pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.
3. Kualitas Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh Desain Produk dan Desain Proses Terhadap Kualitas Produk pada Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya Baik secara simultan maupun parsial.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1.4.1 Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Desain Produk dan Desain Proses Terhadap Kualitas Produk. Kemudian dapat dijadikan pula sebagai suatu perbandingan antara aspek teoritis dengan kenyataan di lapangan.

#### **1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan**

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama mengenai pengaruh Desain Produk dan Desain Proses Terhadap Kualitas

Produk, dengan penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha.

b. Bagi Perusahaan

Mengharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berarti dalam kegiatan operasional kedepannya.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil peneliti ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan acuan dan pelengkap bagi peneliti lain dalam bidang Manajemen Operasional khususnya dalam hal Desain Produk dan Desain Proses serta pengaruhnya terhadap Kualitas Produk.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di Perusahaan - Perusahaan Roti di Kota Tasikmalaya. Yang dilakukan selama 8 (delapan) bulan, terhitung mulai bulan Februari 2019 sampai dengan bulan Oktober 2019. Adapun jadwal penelitian terlampir. (lampiran 1)