

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara beriklim tropis yang kaya akan keanekaragaman hayati yang sangat tinggi dan juga terbesar di dunia dengan hutan tropisnya yang sangat luas. Keragaman hayati dari hutan tropis termasuk diantaranya adalah terdapat berbagai jenis pohon yang terdapat didalamnya. Menurut Mustaid Siregar, Peneliti Utama Pusat Konservasi Tumbuhan Kebun Raya LIPI; 2013 - sekarang, meskipun Indonesia kaya akan keanekaragaman flora, namun saat ini baru terdapat 8000 jenis yang sudah teridentifikasi. Jumlah tersebut diperkirakan baru 20 persen dari jumlah flora yang ada di Indonesia. Jumlah tersebut termasuk jenis tumbuhan berkayu dari *Family Aricaceae* mencapai sekitar 737 *spesies*, yang juga didalamnya terdapat tumbuhan Aren (SERPONG, ULTIMAGZ.com).

Di Indonesia, pohon aren juga dikenal dengan beberapa istilah penyebutannya seperti Kawung, Enau atau Nira. Pohon ini merupakan tumbuhan endemik yang biasanya kita temukan di wilayah Jawa Barat dan beberapa daerah lainnya. Banyak kegunaan dan manfaat yang dapat dihasilkan oleh pohon ini, seperti air dari pohon aren ini dapat diproses menjadi gula, cuka dan arak. Untuk buahnya dapat dijadikan manisan kolang-kaling atau caruluk. Injuknya dapat dimanfaatkan menjadi atap. Pelepahnya dapat dijadikan instrumen karinding atau lainnya. Oleh karena itu, pohon aren banyak sekali kegunaannya yang dapat

dimanfaatkan untuk kehidupan sehari-hari. Hal ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk membuat industri pengolahan bahan makanan dari pohon aren, diantaranya adalah Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya.

Hun Kwee Babon dan Babon Putra merupakan Industri pembuatan tepung aci yang berbahan dasar batang pohon aren yang beralamat di Jl. RE Martadinata No. 9 dan Jl. RE. Martadinata No. 8 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Dalam pendistribusikan produknya, Hun Kwee Babon dan Babon Putra mendistribusikan kepada semua konsumen yang membutuhkan. Biasanya konsumen bisa secara langsung menghubungi perusahaan untuk mengirimkan produk Hun Kwee ataupun perusahaan meminta pihak distributor untuk menjual dan menyebarkan produk Hun Kwee baik dalam kota ataupun luar kota. Konsumen Hun Kwee tersebut meliputi :

- a. Pabrik Kue
- b. Penjual Makanan
 - Bakso
 - Es Krim
 - Cendol Dawet
 - Kue Manis
- c. Masyarakat Yang Membutuhkan Tepung Hun Kwee

Dalam hal kualitas produk, perusahaan industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra mempunyai masalah dan kendala yang sama dalam hal *Packaging* (Kemasan). Hun Kwee Babon dan Babon Putra Pada dasarnya hanya menggunakan bahan dasar kertas yang telah di *print* dengan tulisan Hun Kwee beserta dengan

keterangan produk yang ada di dalamnya. Dalam pendistribusiaanya kepada konsumen, Hun Kwee Babon dan Babon Putra selalu mengirimkan dalam jumlah banyak dan dimasukkan kedalam mobil box yang besar sehingga tepung Hun Kwee tertumpuk satu sama lain. Kemasan yang terbuat dari bahan baku kertas tentunya tidak akan dapat menahan dengan kuat apabila terjadinya penumpukan produk dalam jumlah yang banyak. Sehingga kemasan tepung Hun Kwee mengalami kebocoran pada saat pendistribusian kepada konsumen. Hal tersebut mejadi suatu perhatian yang harus di perbaiki dalam hal *Packaging* (kemasan) produk Tepung Hun Kwee Babon dan Babon Putra dalam menaikan Kualitas Produk untuk kedepanya. Salah satu caranya yaitu dengan merubah bahan kemasan yang lebih kuat misalnya, menggantinya dengan bahan kemasan pelastik atau mengurangi jumlah tumpukan pada saat pengiriman kepada konsumen sehingga beban kemasan tupung dapat berkurang.

Tabel 1.1
(Data Return Perusahaan Industri Hun Kwee Babon Dalam 1 Tahun)

No	Tanggal, Bulan, Tahun	Pengiriman/Bulan (Bungkus)	Jumlah Return (Bungkus)	Presentasi Kenaikan
1	30-09-2018	20000	21	0,105%
2	30-10-2018	20000	26	0.13%
3	30-11-2018	20000	32	0,16%
4	30-12-2018	20000	36	0,18%
5	30-01-2019	20000	37	0,185%
6	28-02-2019	20000	39	0,195%
7	30-03-2019	20000	40	0,2%

No	Tanggal, Bulan, Tahun	Pengiriman/Bulan (Bungkus)	Jumlah Return (Bungkus)	Presentasi Kenaikan
8	30-04-2019	20000	45	0,225%
9	30-05-2019	20000	48	0,24%
10	30-06-2019	20000	55	0,275%
11	30-07-2019	20000	56	0,28%
12	30-08-2019	20000	65	0,325%

Sumber : Data Return Perusahaan Industri Hun Kwee Babon Tasikmalaya (2019)

Tabel 1.2

(Data Return Perusahaan Industri Hun Kwee Babon Putra dalam 1 Tahun)

No	Tanggal, Bulan, Tahun	Pengiriman/Bulan (Bungkus)	Jumlah Return (Bungkus)	Presentasi Kenaikan
1	30-09-2018	10000	7	0,07%
2	30-10-2018	10000	9	0,09%
3	30-11-2018	10000	12	0,12%
4	30-12-2018	10000	14	0,14%
5	30-01-2019	10000	17	0,17%
6	28-02-2019	10000	22	0,22%
7	30-03-2019	10000	23	0,23%
8	30-04-2019	10000	28	0,28%
9	30-05-2019	10000	30	0,30%
10	30-06-2019	10000	35	0,35%
11	30-07-2019	10000	38	0,38%
12	30-08-2019	10000	43	0,43%

Sumber : Data Return Perusahaan Industri Hun Kwee Babon Putra Tasikmalaya (2019)

Dalam persainganya di Tasikmalaya, Hun Kwee Babon menjadi *Market Leader* dalam memegang penjualan untuk daerah Priangan Timur. Hun Kwee

Babon telah berdiri sejak tahun 1955-Sekarang (*Pioner*), hal tersebut tentu sudah melekat di hati konsumen dan sudah di percaya sebagai bahan utama dalam proses pembuatan berbagai macam olahan makanan. Sedangkan untuk perusahaan pesaing dalam kota yaitu Babon Putra menjadikanya sebagai *Challenger* karena perusahaan Babon Putra berdiri pada tahun 1975 yang otomatis perusahaan Babon telah terlebih dahulu merebut pangsa pasar penjualan Hun Kwee di Tasikmalaya dan juga dalam segi peluasan penjualan produk Babon Putra hanya mendistribusikan disekitar Priangan Timur berbeda dengan Babon yang telah mendistribusikan produknya secara merata di Indonesia. Tetapi untuk persaingan secara luas dengan mencangkup kota lain seperti Bandung (Cemara), Cirebon (Djali), Sukabumi (Boenga), Purwokerto (Brazil) terdapat persaingan produk serupa yang dapat dijadikan pesaing oleh perusahaan industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra. Hal ini menuntut pelaku usaha untuk terus meningkatkan daya saing terhadap sesama produknya. Aspek kualitas produk dapat dipastikan menjadi aspek yang sangat menentukan daya saing suatu produk dipasar selain harga yang menentukan.

Upaya perusahaan untuk meningkatkan atau menguasai pangsa pasar dapat dilakukan melalui usaha peningkatan kualitas produk. Pada dasarnya, kualitas produk merupakan bentuk penilaian dari konsumen terhadap produk yang dibeli dengan produk yang diharapkan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka kualitas produk dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan dari konsumen atas produk atau kualitas yang mereka terima. Kualitas produk tersebut dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan yang tampak dari sikap perilaku pelanggan terhadap suatu produk. Maka dari itu

diperlukan suatu metode dalam proses perencanaan dan pengembangan produk sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen. Metode yang dapat digunakan dalam masalah ini adalah metode Penyebaran Fungsi Kualitas.

Penyebaran Fungsi Kualitas (QFD) adalah suatu pendekatan yang biasa dilakukan untuk mendesain dan merancang ulang proses maupun produk sebagai bentuk tanggapan atas permintaan dan kebutuhan konsumen. Penyebaran Fungsi Kualitas dilakukan dengan apa yang dibutuhkan konsumen dengan cara melibatkan secara langsung untuk menilai kekurangan maupun kelebihan yang terdapat pada adanya suatu proses maupun produk sehingga perusahaan tersebut dapat mengembangkan proses maupun produk sehingga perusahaan dapat mengembangkan proses maupun produk yang inovatif sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dalam penerapan Penyebaran Fungsi Kualitas (QFD) Perusahaan Hun Kwee Babon dan Babon Putra Permasalahan yang muncul adalah desain kemasan produk kurang menarik dan cenderung monoton pada jaman sekarang ini sehingga sangat berpengaruh terhadap kualitas produk yang dipasarkan. Perusahaan Hun Kwee Babon dan Babon Putra menyadari bahwa desain kemasan produk yang telah diterapkan dan dipakai oleh perusahaan belum mengalami adanya perubahan sejak perusahaan berdiri. Hal ini tentunya harus menjadi fokus baru yang dihadapi oleh perusahaan untuk dapat membuat dan merancang desain kemasan produk baru yang sesuai dengan zaman sekarang ini. Namun, desain kemasan baru tidak boleh menghilangkan ciri khas produk yang dimiliki oleh perusahaan Hun Kwee Babon dan Babon Putra.

Kaizen merupakan suatu strategi yang menerapkan *Lean Manufacturing* pada suatu perusahaan. *Kaizen* sendiri berasal dari bahasa Jepang yaitu *KAI* [改] dan *ZEN* [善]. Apabila diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia *KAI* [改] memiliki arti “berubah” sedangkan “*ZEN*” yang artinya adalah “Baik”. Jadi *Kaizen* merupakan suatu strategi yang diterapkan oleh suatu perusahaan untuk mengetahui kekurangan yang ada di dalam perusahaan dengan berusaha memperbaiki kekurangan tersebut agar menjadi lebih baik lagi. *Kaizen* ialah suatu perbaikan yang dilakukan dengan menghilangkan pemborosan, menghilangkan beban kerja berlebih dan selalu memperbaiki kualitas produk.

Tujuan dari *Kaizen* menghilangkan pemborosan yang tidak menambah nilai tambah produk atau jasa. Pemborosan itu perlu dilakukan agar perusahaan terhindar dari biaya-biaya yang bisa menyebabkan berkurangnya profit dalam suatu perusahaan.

Frekuensi terjadinya kekurangan bahan baku dalam proses pembuatan produk Hun Kwee Babon dan Babon Putra dapat dikatakan sering misalnya dalam satu bulan melakukan proses produksi biasanya terdapat kekosongan bahan baku hingga satu sampai dua kali. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi perbedaan kualitas bahan baku yang didapat. Tentunya kualitas bahan baku ditempat yang berbeda tidak selalu sama baiknya (tekstur tanah, bibit, pemotongan dan pengolahan) sehingga dapat mempengaruhi suatu kualitas produk yang dihasilkan. Oleh karena itu perlu adanya pengendalian persediaan melalui Economic Order Quantity (EOQ) untuk menekan biaya pemesanan dengan menambah kuantitas yang dipesan sehingga meningkatkan biaya penyimpanan.

Pada Kualitas Produk terdapat adanya suatu permasalahan yang sering dihadapi oleh perusahaan salah satunya adalah return (pengembalian) produk yang diterima konsumen dalam keadaan ruksak atau cacat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kualitas produk kurang berjalan secara maksimal. Maka perlu adanya pengecekan yang dilakukan perusahaan untuk terus menjaga kualitas produk agar tetap terjaga secara baik sehingga apa yang diharapkan baik oleh konsumen ataupun perusahaan dapat tercapai. Begitu pula dengan Penyebaran Fungsi Kualitas terdapat pula kendala yaitu desain kemasan produk yang tidak menarik dan cenderung monoton karena sejak perusahaan berdiri hingga sekarang desain kemasan produk tidak mengalami perubahan dan *Kaizen* yang mengalami kendala kurangnya bahan baku yang dapat mempengaruhi perbedaan kualitas bahan baku dalam proses produksi yang diharapkan dapat sesuai dengan apa yang konsumen inginkan yaitu memiliki kualitas produk yang baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka akan dilakukan penelitian dan hasilnya akan dijadikan bentuk proposal usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penyebaran Fungsi Kualitas (QFD) dan *Kaizen* Terhadap Kualitas Produk (Suatu Penelitian Terhadap Perusahaan Industri Hun Kwee Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam latar belakang yaitu mengenai pengaruh Penyebaran Fungsi Kualitas dan *Kaizen* Terhadap Peningkatan Kualitas Produk (Penelitian Terhadap Perusahaan Industri Hun Kwee Pakih Yohan Tasikmalaya), maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Penyebaran Fungsi Kualitas pada Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya
2. Bagaimana *Kaizen* pada Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya
3. Bagaimana kualitas produk pada Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya
4. Bagaimana pengaruh Penyebaran Fungsi Kualitas dan *Kaizen* Terhadap Peningkatan Kualitas Produk

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Penyebaran Fungsi Kualitas pada Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya
2. *Kaizen* pada Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya
3. Kualitas Produk pada Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra Tasikmalaya
4. Pengaruh Penyebaran Fungsi Kualitas dan *Kaizen* Terhadap Peningkatan Kualitas Produk.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan khususnya pembahasan tentang Penyebaran Fungsi Kualitas dan *Kaizen* terhadap Peningkatan Kualitas Produk.

2. Terapan Ilmu Pengetahuan

a. Bagi Peneliti

Diharapkan semua hal yang berkaitan dengan penelitian ini dapat bermanfaat secara jangka panjang khususnya untuk pengembangan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti.

b. Bagi Lembaga

Sebagai tambahan bahan bacaan di perpustakaan, yang dijadikan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya untuk menunjang tercapainya hasil karya tulis yang baik.

c. Bagi Perusahaan

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

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain, terutama yang bergerak di bisnis Industri untuk dapat mempelajari Penyebaran Fungsi Kualitas dan *Kaizen* terhadap Peningkatan Kualitas Produk.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Perusahaan Industri Hun Kwee Babon dan Babon Putra yang beralamat Jln. R.E Martadinata No. 9 dan Jln. R.E Martadinata No. 8 Kota Tasikmalaya dan Jln. Kalimanggis No. 33 Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan yaitu mulai dari bulan Juli 2019 sampai dengan bulan November 2019. Untuk lebih jelasnya kegiatan penelitian terlampir pada lampiran 1.