

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dikutip dari (One Andang Wardoyo,2019) Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Wonosobo menyatakan bahwa perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama pada dunia usaha saat ini. Selain itu, banyaknya usaha bermunculan baik perusahaan kecil maupun besar berdampak pada persaingan yang ketat antar perusahaan, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis. Salah satu bisnis yang dianggap cukup ramai dalam persaingan yang semakin ketat ini adalah bisnis di bidang makanan dan oleh-oleh.

Maraknya jumlah tempat wisata khususnya wisata alam di Indonesia berpengaruh pada padatnya aktivitas di zaman yang sudah modern ini, dan tingginya mobilitas serta meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia tentu saja memberi peluang terhadap para produsen oleh-oleh untuk memperkenalkan produk oleh-oleh yang ada di daerah masing-masing dan menjadikan produk tersebut sebagai *icon* bahwa daerah yang terdapat banyak wisata alam di Indonesia juga mempunyai ciri khas nya masing-masing di bidang makanan. Bisnis ini cukup menjanjikan karena wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat wisata seringkali membeli oleh-oleh sebagai buah tangan yang dibawa ketika mereka kembali ke rumah.

Kabupaten Wonosobo merupakan sentra penghasil komoditas sayuran dan buah-buahan. Salah satu produk unggulan daerah Kabupaten Wonosobo adalah berupa produk buah carica (*Carica Pubescens*) yang termasuk keluarga pepaya atau

penduduk daerah setempat lebih mengenal dengan sebutan "Gandul Dieng". Buah carica lebih enak dikonsumsi apabila telah mengalami proses pengolahan terlebih dahulu karena apabila buah carica masak langsung dikonsumsi akan terasa asam dan sedikit rasa pahit. Secara umum aktivitas pengolahan produk buah carica di daerah Kabupaten Wonosobo akan menghasilkan manisan carica atau dikenal sebagai carica dalam sirup (*Carica in Syrup*).

Di daerah dataran tinggi Dieng sendiri banyak yang mengembangkan bisnis oleh-oleh dan semua bersaing demi merebut kepercayaan dari konsumen bahwa produk yang mereka tawarkan adalah yang terbaik. Selain untuk dikonsumsi sendiri, salah satu oleh-oleh yang digemari para wisatawan dan sering dijadikan oleh-oleh dari Dieng adalah manisan carica. Manisan Carica merupakan makanan khas dari daerah dataran tinggi Dieng, Wonosobo, Jawa Tengah. Bahan utama manisan tersebut adalah buah carica.

Selain rasanya yang enak, segar dan unik, manisan carica juga mengandung kalsium, vitamin A, vitamin B kompleks, vitamin C dan vitamin E. Manisan carica merupakan sumber kalsium yang sangat bermanfaat bagi tulang, baik untuk kekuatan tulang maupun pertumbuhan tulang. Produk Manisan carica dipasarkan dalam kondisi yang sudah dimasak dan dikemas dengan berbagai macam kemasan mulai dari botol kaca hingga *cup* plastik. Selama ini manisan carica dipasarkan di berbagai tempat baik di pasar tradisional yang ada di sekitar tempat wisata Dieng, toko oleh-oleh daerah dieng dan sekitarnya. Selain itu juga ada beberapa produsen manisan carica yang sudah memasarkan produknya hingga ke luar daerah Dieng bahkan hingga ke luar kota Wonosobo.

Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikkan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*). Disini produk dapat berbentuk (*tangible*), tak berbentuk (*intangible*) atau kombinasi keduanya.

Menurut Russel (1996) kualitas memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, diantaranya, Meningkatkan reputasi perusahaan, Penurunan biaya, Peningkatan pangsa pasar, dan Pertanggung jawaban produk.

Besarnya kesempatan dan peluang serta meningkatnya jumlah wisatawan setiap tahunnya tidak menutup kemungkinan dalam industri oleh-oleh ini terjadi persaingan bisnis yang sangat ketat bagi para pemasar maupun para produsen produk tersebut. Dari persaingan yang ada maka para produsen saling berlomba dalam memasarkan produknya dan untuk mendapat kepercayaan dari konsumen maka produsen manisan carica juga harus meningkatkan kualitas produknya mulai dari bahan baku yang berkualitas dari buah carica yang masih segar hingga proses produksi yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan nilai dari produk manisan carica. selain itu kualitas produk juga menunjang kepada ketahanan produk yang dipasarkan ke berbagai daerah selain di Dieng, maka dari itu kualitas disini sangat penting perannya sehingga produsen juga harus mempertimbangkan kualitas dengan baik karena kualitas produk (*product quality*) merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas produk untuk

menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalamnya ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. (Kotler dan Amstrong, (2008).

Salah satu industri pengolahan buah yang cukup berkembang dan menjadi unggulan di Kabupaten Wonosobo adalah industri kecil olahan carica. CV. Gemilang Kencana adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengolahan pangan yang melibatkan proses produksi dan quality control. Proses produksi yang dijalankan adalah memproduksi manisan yang bahan bakunya berasal dari buah Carica (pepaya gunung). Secara tidak langsung pengolahan buah carica menjadi manisan dan juga produk lain dapat meningkatkan daya simpan produk dan juga dapat meningkatkan nilai ekonomi buah carica serta sebagai salah satu diversifikasi produk olahan berbahan dasar carica. Pengawetan yang dilakukan oleh CV .Gemilang Kencana ini adalah kombinasi antara perlakuan fisik dengan pengawetan secara kimia yaitu perlakuan pemanasan dan pengawetan menggunakan larutan gula. Dalam industri pengolahan pangan, mutu/ kualitas produk sangat diperhatikan karena menyangkut keselamatan dan kepuasan konsumen. Untuk dapat menjaga kualitas produk dan mencapai hasil sesuai yang diharapkan dalam proses pengolahan khususnya pembuatan manisan carica, maka diperlukan penerapan teknologi pengolahan yang baik dan benar serta pengawasan mutu produk mulai dari penanganan bahan baku sampai produk akhir.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang dihadapi perusahaan muncul suatu gejala yang ditimbulkan mulai dari bertambahnya jumlah produk yang rusak saat proses produksi sehingga mempengaruhi kualitas produk yang berakibat menurunnya tingkat penjualan. Pada suatu industri baik makanan, minuman

maupun industri pengolahan lainnya, proses produksi merupakan kegiatan terpenting untuk menghasilkan produk yang akan dipasarkan. Berdasarkan hal tersebut, maka pemilihan judul dan penekanan kegiatan penelitian ini adalah ” **Penerapan Six Sigma Dalam Pengendalian Kualitas Produk Carica CV. Gemilang Kencana Di Desa Bojasari Kabupaten Wonosobo**”.



## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi pengendalian kualitas produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan pada CV. Gemilang Kencana dengan menggunakan metode Six Sigma?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya produk cacat sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kualitas produk carica pada CV. Gemilang Kencana

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penyusunan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi pengendalian kualitas produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan Carica pada CV. Gemilang Kencana dengan menggunakan metode Six Sigma.
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya produk cacat sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kualitas produk Carica pada CV. Gemilang Kencana.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

3. Bagi Peneliti, dapat menjadi pengalaman dan meningkatkan kemampuannya untuk melakukan penelitian serta mendapatkan ilmu baru selama proses penelitian.
4. Bagi perusahaan, memberikan manfaat tentang penerapan metode Six Sigma yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dan meminimalisir terjadinya cacat produk guna meningkatkan penjualan.

5. Bagi ilmu pengetahuan, diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman pustaka untuk penelitian lebih lanjut.

