

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada zaman modern ini dimana peradaban manusia semakin berkembang dan bergerak cepat, persaingan bisnis menjadi sangat keras, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Dimana hanya perusahaan yang memiliki strategi untuk menghasilkan produk yang berkualitas yang mampu bersaing dan memenangkan kerasnya persaingan di pasar global. Hal ini sesuai dengan pendapat La Hatani (2007) yang dikutip Darsono (2013) bahwa permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka untuk memiliki daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain. Perusahaan dalam menciptakan produknya akan berusaha untuk menciptakan sebuah produk yang berkualitas dan memiliki kekhasan tersendiri untuk mengungguli para pesaing.

Kunci sukses untuk mendapatkan pasar yang lebih luas dan strategis ialah kualitas. Menurut Tanjong (2013), kualitas produk yang dihasilkan ditentukan oleh kegiatan yang dilakukan pada saat awal proses produksi hingga barang jadi. Karena kualitas produksi yang baik akan menciptakan produk yang baik, sebaliknya apabila kualitas proses produksinya buruk, maka akan berakibat buruk pada produk tersebut. Kualitas merupakan cerminan keberhasilan suatu perusahaan dalam menciptakan barang dan jasa yang menjamin kepuasan konsumen. Selain itu, Fiegenbaum (1991) menyatakan bahwa kualitas produk yang dihasilkan harus

memenuhi harapan pelanggan. Kesadaran konsumen akan kualitas disebabkan semakin banyaknya produk yang sama dari berbagai perusahaan yang beredar di pasaran dan hampir semua produk memiliki karakteristik yang sama atau hanya sedikit perbedaan. Guna menghadapi semakin ketatnya persaingan, perusahaan pun harus terus melakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik terutama pada kualitas produknya. Hal ini berguna agar seluruh produk yang diproduksi mendapatkan apresiasi yang baik di mata konsumen. Meningkatkan kualitas produk adalah strategi yang tepat untuk menguasai pasar dan meningkatkan volume penjualan. Agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik, maka harus didukung dengan pengawasan kualitas proses produksi yang baik.

Pengawasan kualitas diperlukan dalam kegiatan proses produksi untuk mengurangi jumlah produk cacat yang disebabkan oleh sistem operasi perusahaan dan membantu dalam kelancaran proses produksi, sehingga aktivitas produksi akan dapat mencapai sasarannya. Sebelum produk dipasarkan diperlukan adanya pengawasan kualitas untuk menyeleksi produk yang cacat dan produk yang layak jual untuk menghindari produk cacat ikut terjual dipasaran.

Pengawasan kualitas produk dan jasa dibutuhkan oleh manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk, meminimalkan produk cacat, dan mempertahankan kualitas produk yang sudah baik. Pengawasan kualitas ini mencakup proses penetapan standar kualitas, melakukan pemeriksaan atas output yang dihasilkan untuk kemudian akan dilakukan perbaikan dengan segera apabila didapatkan produk yang tidak sesuai dari standar perusahaan. Dengan memberikan perhatian pada kualitas akan memberikan dampak yang positif kepada bisnis

melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (Gaspers, 2002).

Bakpia Pathok 25 merupakan salah satu industri yang menciptakan produk makanan berupa KUE PIA. Bakpia Pathok 25 memproduksi dan menjual produk “makanan khas dari Yogyakarta” berupa makanan kue pia yang didalamnya terdapat rasa kacang hijau, keju, coklat, nanas, durian dan kumbu hitam. Keunggulan produk dan nama besar Bakpia Pathok 25 yang mengakibatkan maraknya pembajakan produk Bakpia Pathok 25 di Yogyakarta, sehingga perusahaan harus mampu menjaga kualitas produk yang sudah ada dan harus melakukan peningkatan kualitas produk yang dihasilkan.

Berdasarkan gambaran di atas mengenai pentingnya pengawasan kualitas produk untuk meningkatkan jumlah permintaan, meningkatkan kualitas produk dan untuk menghindari keluhan serta menjaga kepercayaan konsumen terhadap suatu produk, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul :

**“EVALUASI PENGAWASAN KUALITAS PRODUK PADA BAKPIA PATHOK 25 DI YOGYAKARTA”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

1.2.1. Apakah produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan?

1.2.2. Faktor-faktor yang menjadi penyebab produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan?

### 1.3. Batasan Masalah

Agar data dan permasalahan lebih terfokus, maka penulis menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1.3.1. Penelitian ini hanya ditujukan pada tiga jenis rasa pada produk bakpia, yaitu bakpia rasa kacang hijau, bakpia rasa keju, dan bakpia rasa durian.

1.3.2. Variabel-variabel kerusakan yang diteliti mencakup warna kematangan dan bentuk bakpia dimana warna produk bakpia yang gosong, dan bentuk produk bakpia yang isinya keluar, serta produk bakpia yang tidak bulat.

1.3.3. Alat analisa yang digunakan secara kuantitatif dengan metode *Statistiqal Quality Control* yaitu metode (*P-Chart*) serta diagram sebab-akibat untuk analisa secara kualitatif.

### 1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan sudah sesuai standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan.

1.4.2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Dengan mengadakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

### 1.5.1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran bagi Bakpia Pathok 25 sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk di masa mendatang.

### 1.5.2. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat menerapkan dan menambah ilmu khususnya dalam memahami tentang pengawasan kualitas suatu produk, serta sebagai pendukung dalam mengembangkan ilmu dan kemudian diterapkan.

### 1.5.3. Bagi Para Pembaca

Sebagai informasi tambahan yang dapat digunakan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan sebagai bahan perbandingan atas penelitian yang berkaitan dengan penulisan ini.

## **1.6. Sistematika Pembahasan**

Agar mempermudah bahasan, maka penelitian ini dibagi menjadi lima bagian.

Sistematika penulisan penelitian ini adalah:

### **1.6.1. BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **1.6.2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Merupakan tinjauan pustaka. Bagian ini merupakan dasar teori yang digunakan dalam perumusan hipotesis.

### **1.6.3. BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

### **1.6.4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Merupakan analisis data dan hasil penelitian. Bagian ini menguraikan deskripsi hasil penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan uji hipotesis.

#### 1.6.5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan penutup dari penulisan penelitian yang mengemukakan simpulan yaitu hasil-hasil yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Kemudian dengan dasar kesimpulan tersebut, akan dikemukakan saran-saran untuk penelitian berikutnya.

