

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan global yang terjadi saat ini menuntut perusahaan untuk senantiasa menjaga kestabilan kualitas produk (Hamzah, 2019). Industri makanan ringan di Indonesia terus berkembang pesat, dengan berbagai jenis produk yang memenuhi pasar. Salah satu produk yang cukup populer adalah krupuk gorengan pasir. Krupuk ini memiliki daya tarik tersendiri karena tekstur yang renyah dan rasa yang khas, membuatnya menjadi pilihan favorit bagi banyak konsumen. Namun pada Pabrik Kerupuk XYZ masih terdapat banyak produk cacat seperti krupuk keras/alot, krupuk gosong, krupuk tidak bisa mekar dengan sempurna. Salah satu aspek penting untuk menjaga kualitas adalah adanya sistem kerja yang baik, karena untuk memaksimalkan proses produksi. Sehingga perlu dilakukan perancangan yang nyaman, aman, efektif, efisien dan perilaku yang terampil serta meminimalkan *idle time* dalam proses produksi (Maulana et al., 2020). Kualitas produk yang tidak konsisten dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Untuk menjamin mutu sebuah produk maka harus mengetahui faktor penyebab produk cacat dan menentukan langkah perbaikannya untuk meminimalkan produk cacat (Syamsudin et al., 2023). Hal ini karena kualitas adalah totalitas bentuk, dan kesesuaian antara produk yang dihasilkan oleh perusahaan dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen (Andika et al., 2020). Secara kualitas, produk yang telah sesuai dengan standar perusahaan dapat didistribusikan kepada konsumen, namun produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan akan diproduksi ulang dan dianggap produk yang cacat. Ini dilakukan agar produk yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen. Hal yang termasuk perlu diperhatikan dalam kualitas adalah warna dan bentuk. Penentu kualitas dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti manusia, *raw material*, dan metode yang digunakan (Kosem et al., 2019). Pelanggan yang kecewa dengan produk yang tidak sesuai harapan cenderung beralih ke produk lain, yang pada akhirnya dapat mengurangi pangsa pasar dan pendapatan UMKM. Terdapat banyak resiko dalam proses pengiriman barang yang berpengaruh pada kualitas. Salah satu resiko yang sering terjadi adalah barang terlambat sampai di konsumen

yang disebabkan oleh perusahaan kurang memperhitungkan waktu berjalan (Hendrawan et al., 2022). Oleh karena itu, penting bagi UMKM untuk fokus pada peningkatan pengendalian kualitas sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan daya saing di pasar.(Ansyah & Sulistiyowati, 2022).

Peningkatan pengendalian kualitas tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi UKM. Dengan kualitas produk yang terjamin, UKM dapat membangun reputasi yang baik di mata pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperluas basis pelanggan mereka. Selain itu, pengendalian kualitas yang baik juga dapat mengurangi biaya produksi jangka panjang melalui penurunan tingkat cacat dan limbah produk. Ini sangat penting karena Usaha Kecil dan Menengah (UKM) mampu memegang peranan penting dalam mendorong perekonomian negara melalui penciptaan lapangan kerja baru bagi masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta menemukan inovasi baru (Prasetyo et al., 2020).

Namun, untuk mencapai peningkatan pengendalian kualitas yang efektif, diperlukan pendekatan yang sistematis dan berbasis data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi kualitas produk saat ini, mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan variasi kualitas, mengevaluasi prosedur pengendalian kualitas yang ada, serta mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan pengendalian kualitas pada UMKM krupuk gorengan pasir.

Pendidikan tinggi saat ini telah memberi tuntutan agar mahasiswa dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan teknologi serta perindustrian yang ada (Prasetya et al., 2020). Kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) dan listrik menyebabkan biaya operasional produksi menjadi semakin besar, sehingga perlu dicari upaya untuk menekan biaya operasional produksi melalui pengurangan biaya penggunaan bahan bakarnya (Rijanto & Efendi, 2018). Selain pengurangan biaya, ada pula aspek lingkungan yang perlu diperhatikan, misalnya proses penanggulangan sampah agar memiliki manfaat bukan hanya terciptanya lingkungan yang bersih tetapi juga menjadikan sampah tersebut memiliki nilai tambah. Sebagai contoh penelitian yang pernah dilakukan merubah minyak jelantah menjadi lilin dan sabun (Pambudi et al., 2020). Untuk

mempercepat perkembangan usaha, sisi perkembangan teknologi informasi juga perlu jadi perhatian, karena saat ini sangat cepat perkembangannya. Hampir sebagian besar kegiatan manusia memanfaatkan teknologi informasi salah satunya adalah pemasaran digital atau e-commerce. Pemasaran digital merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui internet atau jaringan komputer. Pemanfaatan teknologi internet dan digital menjadi kunci untuk meningkatkan daya saing UMKM, karena UMKM merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia yang berperan sebagai penyumbang lapangan kerja dan kontributor dalam pertumbuhan ekonomi lokal (Rosyida et al., 2023). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan mendalam tentang masalah kualitas yang dihadapi oleh UMKM tetapi juga akan menawarkan solusi praktis yang dapat diterapkan untuk mencapai peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberhasilan UMKM krupuk gorengan pasir dalam jangka panjang.

Berdasarkan data dan fakta diperoleh bahwa kualitas di UMKM krupuk gorengan pasir masih kategori kurang bagus hal ini ditunjukkan jumlah presentasi cacat mencapai 25% dari total produksi 1.500 kg perbulan .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seberapa besar upaya peningkatan pengendalian kualitas pada UMKM krupuk gorengan pasir.?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui Seberapa besar upaya peningkatan pengendalian kualitas pada UMKM krupuk gorengan pasir.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi tempat penelitian Penelitian ini akan membantu UMKM dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah kualitas yang ada, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk krupuk gorengan pasir secara keseluruhan. Produk yang lebih konsisten dalam rasa, tekstur, dan penampilan akan lebih menarik bagi pelanggan dan dapat meningkatkan reputasi UMKM di pasar

2. Bagi Universitas . universitas dapat memperkuat perannya sebagai lembaga pendidikan yang berkontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penelitian yang relevan dan berdampak nyata.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini akan difokuskan pada satu UMKM spesifik yang memproduksi krupuk gorengan pasir. Mulai bulan April-juli 2024 di lokasi UMKM di dsn luwung sumokembangsri Kec. Balongbendo Kab.sidoarjo.
2. Hasil dan temuan dari penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk semua UMKM di industri yang sama.
3. Aspek kualitas yang akan diteliti meliputi rasa, tekstur, kebersihan, konsistensi, dan penampilan produk krupuk gorengan pasir. Aspek lain seperti kemasan, distribusi, dan layanan purna jual tidak akan menjadi fokus utama penelitian ini.

### **1.6 Asumsi Penelitian**

Asumsi dalam penelitian ini adalah :

1. Didasarkan pada premis bahwa peningkatan kualitas dan konsistensi produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik dan stabil diharapkan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Data yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan survei kepada pelanggan dan karyawan akan memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan untuk analisis
3. Pengambilan sampel dikategorikan random dan mewakili.
4. Perekonomian dan kondisi keamanan serta lingkungan dianggap normal.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penyusunan laoran tugas akhir dengan judul Aplikasi Pencarian Lokasi & Booking Café di Tawas Berbasis Android dapat dirincikan sebagai berikut :

**BAB I           PENDAHULUAN**

Pembahasan umum mengenai latar belakang masalah, rumusan, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian disajikan dalam bab ini.

**BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Teori dalam bab ini membantu dalam perancangan alat dan sistem, juga membahas beberapa spekulasi yang berhubungan dengan pokok pembahasan.

**BAB III          PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini memberikan gambaran mengenai perancangan sistem, membahas tentang temuan analisis penulis terhadap permasalahan yang ditemui, yang akan menjadi landasan dalam pembuatan sistem.

**BAB IV          IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi pelaksanaan bagian sebelumnya dan klarifikasi tentang teknik pengujian yang digunakan sesuai kebutuhan yang mungkin timbul untuk dinilai dan di evaluasi.

**BAB V           PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang proses desain dan implementasi sistem, serta hasil pengujian dan daftar pustaka referensi, menjadi fokus bab ini, yang menarik kesimpulan dari temuan penelitian.