

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri makanan merupakan peluang usaha yang menjanjikan bagi masyarakat, khususnya masyarakat Blitar. Banyaknya perusahaan pesaing dari produk sejenis yang terdapat di Blitar menjadikan sebuah ancaman yang tidak dapat diabaikan. Hal ini menuntut perusahaan untuk terus mengembangkan produk yang dihasilkan dan meningkatkan kualitas produknya. Kualitas produk sangat tergantung dari pengendalian sistem produksinya, oleh karena itulah diperlukan pengawasan proses produksi yang ketat demi menghasilkan produk yang berkualitas. Proses produksi yang dilakukan perusahaan termasuk dalam kategori proses produksi terus menerus (*continous process*), karena dalam kegiatan proses produksinya cukup jelas, berurutan melalui tingkat pengerjaannya, tidak boleh diloncati antara proses yang satu dengan proses yang lain, dan di dalam berproduksi tidak didasarkan atas pesanan.

Produksi dalam sebuah organisasi pabrik atau tempat usaha merupakan inti yang paling dalam, spesifik, serta berbeda dengan bidang fungsional seperti: keuangan, personalia, dan lain-lain. Dalam sistem produksi modern terjadi suatu proses transformasi nilai tambah yang mengubah input bahan mentah menjadi output sebuah produk yang dapat dijual di pasar dengan harga yang kompetitif. Kebutuhan untuk menekan biaya produksi, meningkatkan kualitas produksi, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan sebuah produk baru

menjadi stimultan yang mendorong teknologi untuk melakukan terobosan-terobosan dan penemuan-penemuan baru.

Usaha Kecil Menengah merupakan sektor usaha penggerak perekonomian di Indonesia karena salah satu kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja merupakan salah satu pelaku usaha yang juga merasakan dampak globalisasi. Perusahaan multinasional yang tentunya memiliki banyak kelebihan baik dari segi teknologi, manajemen, jaringan, dan sebagainya, menjadi ancaman yang kuat bagi UKM di Indonesia. Hal tersebut menuntut UKM untuk bersaing dalam segala bidang agar tetap dapat bertahan di pasar. Suatu Usaha Kecil Menengah akan meningkat produktivitas kerja bila adanya kerja sama dan hubungan baik antara pimpinan dan karyawannya. Karena dengan meningkatkan produktivitas karyawan otomatis akan meningkatkan produktivitas Usaha Kecil Menengah.

Produktivitas disamakan dengan hasil kerja dari seseorang karyawan, hasil produktivitas yang dicapai oleh seorang karyawan haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi Usaha Kecil Menengah yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas yang dirasakan oleh Usaha Kecil Menengah dan sangat besar manfaatnya bagi kepentingan Usaha Kecil Menengah di masa sekarang dan yang akan datang. Tujuan utama perusahaan pada umumnya adalah untuk memperoleh laba yang optimal. Hal ini tidaklah mengherankan karena dengan laba suatu perusahaan dapat mempertahankan hidupnya dan memperluas usahanya. Selain itu keberhasilan suatu perusahaan sering kali dinilai dari tingkat laba yang dihasilkan. Untuk menghasilkan laba, suatu perusahaan dapat

melakukan dua cara. Cara pertama dengan menaikkan harga jual. Tindakan ini memang dapat meningkatkan laba, namun dalam kondisi persaingan yang semakin ketat ini, perusahaan tidak mudah untuk menaikkan harga jual karena dapat menyebabkan konsumen lari ke produk pesaing yang memiliki harga yang lebih murah dengan kualitas produk yang sama. Cara kedua adalah dengan menekan biaya produksi secara efisien dan mengendalikan komponen biaya-biaya sehingga biaya produksi yang dikeluarkan dapat ditekan seminimal mungkin.

Biaya produksi yang tidak terkendali akan menyebabkan harga pokok terlalu tinggi, yang selanjutnya akan menurunkan daya saing produk dan akhirnya dapat menurunkan laba. Untuk itu biaya produksi harus dicatat dengan baik dan dihitung dengan benar sehingga dapat menghasilkan harga pokok produk yang tepat. Dengan demikian perusahaan dapat menetapkan harga jual yang kompetitif, yang dapat mengoptimalkan laba sekaligus memenuhi tuntutan konsumen. Agar manajemen dapat menggunakan biaya secara efisien, maka ia memerlukan informasi biaya yang handal.

Konsumen memiliki banyak alternatif untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan dituntut untuk mampu merumuskan dan menciptakan suatu strategi bersaing yang tepat untuk dapat mengalahkan rivalnya dalam berkompetensi. Hanya perusahaan yang memiliki daya saing strategis yang berkelanjutan akan menang dalam persaingan. Kualitas produk yang tinggi adalah merupakan salah satu dari lima keunggulan kompetitif yang dapat dipergunakan untuk

unggul dalam persaingan bisnis. Dengan kualitas produk yang tinggi dapat dipergunakan sebagai senjata ampuh untuk menang dalam persaingan.

Produk dikatakan berkualitas apabila produk dapat memenuhi kebutuhan dan melebihi harapan konsumen, serta memenuhi dimensi kualitas dari segi performa (*performance*), keistimewaan (*features*), keandalan (*reliability*), konformasi (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Sedangkan dimensi kualitas untuk jasa dapat diukur dari: bukti langsung (*tangibles*), empati (*empaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Dampak yang ditimbulkan dengan kualitas produk yang tinggi adalah produk tetap diminati konsumen sehingga tetap eksis di pasaran. Apabila kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkannya jelek, maka akan timbul reaksi terbuka maupun tertutup dari konsumen dan konsumen akan secara langsung mengetahui bahwa perusahaan yang menghasilkan itu tidak baik pula.

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan adalah melalui penelitian dan pengembangan produk, pengamatan daur kehidupan produk, total *quality manajement*, atribut produk serta diferensiasi produk. Tujuan dari peningkatan kualitas adalah agar produk tetap diminati, dibeli dan dikonsumsi oleh konsumen sehingga tujuan perusahaan untuk eksis, tumbuh, dan berkembang dapat dicapai. Berdasarkan observasi awal dan permasalahan yang melatar belakangi uraian diatas saya sebagai mahasiswa atau peneliti mengambil judul **“Analisis Sistem dan Prosedur**

## **Proses Produksi pada Manajemen Perusahaan Guna Meningkatkan Kualitas Produk (Studi pada UD. Wijaya Kusuma Kota Blitar)”**

### **B. Permasalahan**

Berdasarkan pengamatan penulis permasalahan yang terjadi didalam UD. Wijaya Kusuma Kota Blitar ini berhubungan dengan mempertahankan kualitas produk dari barang atau jasa yang dihasilkan diantaranya adalah pembagian tugas dan wewenang untuk perusahaan terlebih dibidang proses produksi karena UD. Wijaya Kusuma Kota Blitar merupakan usaha dalam kategori UMKM yang bergerak dibidang makanan. Pembagian tugas dan wewenang serta proses produksi belum dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang baik dapat dilihat diantaranya dari bagian pengepakan yang mempunyai rangkap pekerjaan yaitu ikut dalam proses produksi bagian kasir merangkap dengan pemasaran, pemilik usaha kadang kala juga merangkap sebagai kasir dan merima uang pembelian atau pesanan dari konsumen.

Produksi dalam sebuah organisasi pabrik atau tempat usaha merupakan inti yang paling dalam, spesifik, serta berbeda dengan bidang fungsional seperti: keuangan, personalia, dan lain-lain. Dalam sistem produksi modern terjadi suatu proses transformasi nilai tambah yang mengubah input bahan mentah menjadi output sebuah produk yang dapat dijual di pasar dengan harga yang kompetitif. Jika hal tersebut dibiarkan terus terjadi dikhawatirkan akan menimbulkan dampak pada kualitas produk dari barang dan jasa yang dihasilkan oleh tempat usaha/perusahaan sehingga tidak berjalan dengan efektif. Selain itu, pada proses produksi tidak adanya sistem dan prosedur yang

teratur atau jelas. Hal ini menyebabkan kemungkinan terjadinya kendala dalam proses produksi sampai dengan hasil produk dan pemasaran. Oleh karena itu dibutuhkan sistem dan prosedur yang teratur yang baik agar dapat mencegah kesalahan-kesalahan seperti tugas ganda dari karyawan dibidang produksi tidak sampai merangkap ke bidang pengepakan maupun pemasaran begitu pula dengan kasir sehingga memberikan alur proses produksi sesuai sistem dan prosedur yang berjalan hingga tahap pemasaran produk dapat berjalan efektif.

Permasalahan lain yaitu banyaknya perusahaan pesaing dari produk sejenis yang terdapat di Blitar menjadikan sebuah ancaman yang tidak dapat diabaikan. Hal ini menuntut perusahaan tersebut untuk terus mengembangkan produk yang dihasilkan dengan menata manajemen perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas produknya. Sehingga perusahaan tersebut dapat berkembang dan dapat bersaing dengan perusahaan lain.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas dan judul yang diangkat, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah “Bagaimana menganalisis sistem dan prosedur proses produksi dan cara meningkatkan kualitas produk (barang dan jasa/layanan) pada “UD. Wijaya Kusuma” Kota Blitar?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui atau dapat mendeskripsikan system dan prosedur proses produksi

dan mengetahui cara meningkatkan kualitas produk (barang dan jasa/layanan) di UD. Wijaya Kusuma kota Blitar.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi peneliti/ penulis

Peneliti dapat memberikan kontribusi yang positif berdasarkan pengalaman yang diperolehnya ketika melakukan penelitian dalam memecahkan permasalahan dan dapat menambah wawasan dalam berinteraksi kedalam dunia kerja serta memperoleh gambaran dan pengalaman nyata dunia kerja yang berguna bagi peneliti sebagai bekal nanti apabila peneliti terjun ke dunia kerja. skripsi ini diharapkan mampu memperluas ilmu pengetahuan mengenai sistem dan prosedur dalam sebuah perusahaan dengan mengevaluasi serta membandingkan keadaan yang sebenarnya terjadi di perusahaan dengan teori-teori yang telah ada

##### 2. Bagi Akademik

Kualitas lembaga perguruan tinggi dapat terukur dari kualitas para peneliti yang melaksanakan penelitian tersebut. Selain itu peneliti juga dapat membantu institusi kerja untuk mendapatkan tenaga kerja akademis yang sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang dimilikinya serta dapat meningkatkan hubungan kerjasama antara perguruan tinggi atau universitas dengan perusahaan atau tempat usaha. skripsi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi pembaca serta sebagai bahan referensi ataupun pertimbangan penulisan bagi penulis yang memiliki obyek penulisan yang sama.

### 3. Bagi perusahaan

Memperoleh sumbangan pemikiran dan tenaga dalam rangka meningkatkan kualitas produk kue maupun jasa dan para peneliti atau mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja lepas yang berwawasan akademi dari penelitian tersebut. Dunia kerja atau usaha tersebut akan memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya. Kemudian laporan penelitian dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat perusahaan tersebut. skripsi ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam mengambil keputusan tentang pentingnya sistem dan prosedur untuk menunjang proses produksi hingga pada tahap pemasaran produk. Kualitas produk dan jasa pada perusahaan tetap terjaga dengan baik.