

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hasil dari pertanian di Indonesia sangatlah melimpah, bahkan ada beberapa hasil dari pertanian Indonesia telah menembus pasar ekspor. Salah satu komoditas pertanian Indonesia yang melimpah adalah kakao (*Theobroma cacao*). Olahan kakao merupakan salah satu produk olahan kakao (*Theobroma cacao*) yang sangat dikenal luas oleh seluruh kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak hingga dewasa. Tak heran bahwa cokelat telah menjadi sebuah hal yang wajib sebagai hadiah. Dibalik hal itu ternyata cokelat pertama kali ditemukan oleh bangsa Mesoamerika. Diantaranya yaitu suku Olmek, Aztek dan Maya mereka mengolah biji kakao menjadi minuman. Minuman cokelat dianggap mereka sebagai minuman dewa. Kata cokelat berasal dari suku Aztek yang memberi nama minuman tersebut *Xocolatl* dan sampai sekarang lebih dikenal dengan cokelat. Sejarah minuman cokelat tersebut semakin lama semakin berkembang sampai pada akhirnya kita mengenal berbagai macam olahan dari kakao seperti olahan kakao, kue cokelat dan sebagainya. Namun dari berbagai produk olahan biji kakao, olahan kakao atau cokelat batangan lah yang memiliki nilai tinggi dan kepuasan tersendiri bagi para konsumen.

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan salah satu penyumbang terbesar perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, sektor UKM membrikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) (tanpa migas) pada tahun 2010 sebesar 62,71% dan pada tahun 2011 kontribusi UKM tersebut meningkat menjadi 63,89%. Keberadaan Usaha Kecil dan Menengan (UKM) menurut Tambunan (2009), sangat penting karena karakteristik yang dimiliki oleh UKM tersebut yaitu salah satunya adalah merupakan usaha padat karya yang menyerap banyak tenaga kerja, sehingga dilain sisi dapat menurunkan tingkat pengangguran. Produk Domestik Regional Bruto Jawa Timur didominasi oleh Usaha Kecil dan Menengah sebesar 54%, dan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki perkembangan pesat pada sekotor UKM. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Malang tahun 2012, bahwa UKM sektor perdagangan, perhotelan, dan restoran atau rumah makan merupakan penyumbang PDRB Kota Malang terbesar dengan total 39%. Oleh karena itu banyak bermunculan produsen-

produsen lokal di Kota Malang mulai menawarkan produknya melalui Usaha Kecil dan Menengah.

Produsen dituntut untuk memberikan pelayanan berupa produk yang dapat memenuhi keinginan konsumen, dengan begitu produsen akan mendapatkan nilai tambah berupa kepuasan konsumen. Karena itu, sebagai seorang produsen dituntut untuk melakukan pengendalian kualitas terhadap produk yang dihasilkannya. Selain untuk memuaskan konsumen, supaya dapat meningkatkan daya saing antara produk serupa di pasar. Menurut Kotler (2009), kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, sedangkan menurut Tjiptono (2011), kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Jadi kualitas merupakan hal yang mempengaruhi karakteristik dan ciri suatu produk untuk mengetahui seberapa jauh produk tersebut dapat memenuhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu diperlukan adanya pengendalian kualitas untuk meningkatkan kualitas suatu produk.

Adanya cacat produk tentu sangat berpengaruh terhadap konsumen dan juga produsen. Cacat produk akan mempengaruhi kualitas dari suatu produk walaupun tidak sepenuhnya. Namun dengan adanya cacat produk dapat menurunkan pendapatan bagi produsen dan juga menurunkan loyalitas konsumen terhadap produk tersebut. Sehingga perlu adanya cara untuk mengatasi permasalahan cacat produk dengan mengurutkan atau *ranking* permasalahan atau cacat produk yang seperti apa yang sangat berpengaruh. Besar kecilnya cacat produk sangat mempengaruhi dari kualitas produk yang akan dihasilkan, oleh karena itu untuk menghindari penurunan kualitas produk produsen diharuskan untuk melakukan pengendalian mutu prroduk agar terhindar dari adanya cacat produk. Cara ini dilakukan dengan menggunakan metode pengendalian kualitas dibantu dengan alat analisis *Fishbone Chart* dan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).

Pengendalian kualitas memiliki banyak metode yang dapat digunakan dalam penerapannya. Salah satu metode yang digunakan dalam pengendalian kualitas dalam menanggulangi resiko yang terjadi adalah alat analisis *Failure Mode*

and Effect Analysis (FMEA). FMEA adalah suatu prosedur terstruktur untuk mengidentifikasi dan mencegah sebanyak mungkin mode kegagalan (*failure mode*) dengan sekala prioritas. Hasil akhir dari alat analisis FMEA adalah *Risk Priority Number* (RPN) atau angka risiko prioritas. RPN merupakan nilai yang dihitung berdasarkan informasi yang diperoleh berkaitan dengan Potential Failure Modes, Effect dan Detection. Nilai RPN dihitung berdasarkan perkalian antara tiga peringkat kuantitatif yaitu efek/ pengaruh, penyebab, dan deteksi pada setiap proses atau dikenal dengan perkalian S, O, D (*Severity, Occurance, Detection*). Kemudian diurutkan mulai rating tertinggi, serta tindakan yang disarankan untuk perbaikan. (Firdaus dkk., 2010). Menurut Iswanto dkk. (2013), pembuatan metode FMEA bertujuan untuk mengidentifikasi dan menilai risiko-risiko yang memiliki hubungan dengan potensi kegagalan. Kemudian, metode FMEA dapat digabungkan dengan alat analisis yaitu diagram *Fishbone* atau biasa disebut diagram sebab akibat. Antara metode FMEA dan *Fishbone* haruslah saling menunjang dan berkaitan.

Pentingnya dilakukan penelitian ini adalah karena UKM merupakan salah satu penyumbang PDRB di Kota Malang sehingga dengan adanya penelitian ini diharap para pelaku UKM dapat memperhatikan produk yang akan ditawarkannya. Kemudian pada produk yang diteliti adalah cokelat tempe, pentingnya penelitian ini untuk mengetahui seberapa parah cacat atau kegagalan, efek dan penyebab yang terdapat pada produk olahan cokelat yaitu cokelat tempe Dekonco sebagai objek penelitian ini. Karena Dekonco merupakan salah satu UKM cokelat yang sudah berdiri sejak 2011, dan merupakan salah satu inovator dan pelopor yang memulai pembuatan cokelat tempe. Kemudian pentingnya penelitian ini lagi, dikarenakan masih terdapatnya cacat atau kegagalan pada produk cokelat tempe, sehingga perlu adanya perbaikan dengan memberikan alternatif perbaikan pada Dekonco untuk meningkatkan kualitas dari cokelat tempe tersebut dan meminimalisir cacat produk yang dapat terjadi. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan terjadi perbaikan berupa peningkatan kualitas dan penurunan cacat atau kegagalan dari produk cokelat tempe Dekonco dan juga dari perbaikan ini dapat meningkatkan nilai jual dari produk Dekonco itu sendiri sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen pada produk tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Pengolahan kakao menjadi salah satu produk yang paling digemari yaitu olahan kakao merupakan usaha yang cukup menguntungkan pada saat ini. Banyak produsen berlomba-lomba berinovasi dengan produk olahan kakao satu ini. Ada diantara mereka menggabungkan olahan kakao dengan aneka macam bahan tambahan yang menjadikan olahan kakao tersebut memiliki ciri khas tersendiri yang menjadi identitas dari produk perusahaan tersebut. Salah satu produsen cokelat yang berinovasi yaitu Cokelat Tempe Dekonco. Cokelat Tempe Dekonco ini merupakan salah satu produsen cokelat yang berinovasi dengan menggabungkan tempe yang telah di *vacuum frying* dengan olahan kakao. Dan terbukti Cokelat Tempe Dekonco telah memiliki ciri khas dan identitasnya sendiri. Namun disisi lain masi terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses produksi dari cokelat tempe Dekonco ini. Masih banyak terdapat cacat atau kegagalan produk yang dihasilkan dari proses produksi.

Cokelat Tempe Dokonco merupakan salah satu UKM di Kota Malang yang menginovasikan olahan kakao menjadi cokelat *bar* yang didalamnya diberi tempe yang telah diberi perlakuan *vacuum frying*. Cokelat Tempe Dekonco sendiri bukan merupakan perusahaan baru di Kota Malang, melainkan telah berdiri sejak tahun 2011. Namun berdirinya Cokelat Tempe Dekonco yang sudah menginjak tujuh tahun bukan berarti tidak terdapat permasalahan pada proses produksinya. Alasan mengapa cokelat tempa Dekonco diambil sebagai objek penelitian ini dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses produksinya, sehingga dapat menurunkan kualitas dan kepuasan konsumen yang berimbas pada loyalitas konsumen terhadap produk cokelat tempe Dekonco. Beberapa permasalahan tersebut terpusat pada masih terdapatnya cacat produk pada produk cokelat tempe Dekonco sehingga perlu adanya penelitian untuk mengetahui cacat yang paling berpengaruh dan juga sebab - akibat yang ditimbulkan serta cara mengatasinya. Cacat tersebut merupakan hal yang fatal bila sampai terjadi terus menerus tanpa adanya perbaikan. Beberapa macam cacat seperti bentuk yang tidak sesuai, komposisi yang tidak sesuai, dan beberapa cacat fisik pada kemasan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Padahal cacat produk tersebut masih bisa diatasi dan diminimalisir demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen

dengan melakukan perbaikan. Maka dari itu berdasarkan penjabaran tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja jenis cacat yang terjadi pada produk Cokelat Tempe Dekonco dan bagaimana penerapan FMEA?
2. Bagaimana identifikasi penyebab cacat pada produk Cokelat Tempe Dekonco?
3. Bagaimana alternatif perbaikan yang harus dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk Cokelat Tempe Dekonco?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, permasalahan-permasalahan tersebut dibatasi supaya tidak keluar dari topik. Adapun pembahasan yang dianalisis terbatas pada masalah sebagai berikut:

1. Menganalisis permasalahan berdasarkan dua data yakni data produksi dan produk cacat bulan Januari dan data produksi dan produk cacat bulan Februari.
2. Menganalisis sebab dan akibat yang ditimbulkan dengan menggunakan alat analisis *fishbone chart*.
3. Mengurutkan cacat produk yang paling berpengaruh dengan menggunakan metode FMEA.
4. Terbatas hanya sampai pemberian alternatif usulan perbaikan kepada perusahaan berdasarkan hasil analisis.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan mengidentifikasi jenis cacat apa saja yang terjadi pada Cokelat Tempe Dekonco dengan metode FMEA.
2. Menganalisis dan mengidentifikasi penyebab cacat produk pada produk Cokelat Tempe Dekonco berdasarkan metode FMEA.
3. Menganalisis alternatif perbaikan yang harus dilakukan pada produk Cokelat Tempe Dekonco setelah dilakukan pengendalian cacat produk.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana latihan dalam menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan sebagai pemicu bagi penulis untuk dapat berpikir kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan di lingkungan sekitar dikemudian hari.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan acuan dan informasi tambahan serta pedoman bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mengembangkan produk olahan kakao (cokelat tempe) sehingga dapat meningkatkan kualitas dan nilai jual produk.

3. Bagi Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya

Sebagai bahan informasi tambahan dalam pembelajaran dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pengendalian kualitas.