

RINGKASAN

ADITYA OKKY SAVITRI. 115040100111101. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Keripik Kentang Dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan (Studi Kasus UKM Agronas Gizi Food, Desa Sidomulyo, Kota Batu). Di bawah bimbingan Dina Novia P.SP.M.Si.

Negara-negara di ASIA Tenggara tidak lama lagi akan menemui babak baru yaitu diterapkannya *ASEAN Economic Community* yang memberikan kemudahan untuk bertransaksi antar negara di Asia Tenggara, hal ini diyakini dapat menjadi peluang ataupun tantangan bagi perekonomian masyarakat Indonesia. Agar Indonesia tidak menjadi pasar bagi produk-produk negara-negara ASEAN lainnya, tentunya diperlukan kesiapan dari para pelaku industri di dalam negeri untuk terus memajukan usahanya dan bersaing dengan pengusaha lain tidak hanya pengusaha dari negara sendiri tetapi juga dari negara asing. Persiapan diri dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk, termasuk kalangan Usaha Kecil dan menengah. UKM Agronas Gizi Food merupakan salah satu UKM yang memproduksi keripik kentang sejak tahun 2002 di Kota Batu. Tingginya jumlah UKM yang menghasilkan produk kentang berbagai merek di kota Batu membuat persaingan yang cukup berat dan kompetitif hal inilah yang menuntut UKM Agronas Gizi Food untuk memiliki strategi agar usaha yang dimilikinya berhasil, memperoleh laba dan dapat terus bertahan serta tumbuh dan berkembang. Namun hal ini tidak akan dapat dicapai jika perusahaan tidak meningkatkan kualitas produk dan memuaskan serta memenuhi harapan pelanggan.

Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* di UKM Agronas Gizi Food Batu, Desa Sidomulyo, Kota Batu, Jawa Timur. Dengan pertimbangan bahwa UKM Agronas adalah salah satu UKM yang memproduksi oleh-oleh khas batu yang salah satunya keripik kentang. UKM Agronas Gizi Food merupakan usaha yang sedang berkembang dalam pengolahan keripik kentang dan memiliki produk keripik kentang yang berpotensi, namun masih perlu menjaga mutu keripik kentang karena kualitas yang diharapkan perusahaan dan pelanggan belum sesuai sehingga masih ada produk turunan (*downgrade*). Penelitian ini dilakukan pada Desember, 2014 sampai Januari 2015.

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk menganalisis batas kendali kerusakan produksi produk keripik kentang di UKM Agronas Gizi Food Batu. 2) Untuk menganalisis faktor penyebab kerusakan pada produk keripik kentang kualitas B di Agronas Gizi Food Batu. 3) Untuk menganalisis harapan pelanggan terhadap produk keripik kentang kualitas B di Agronas Gizi Food Batu.

Penentuan responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua kelompok responden yaitu responden konsumen keripik kentang kualitas B Agronas Gizi Food dan responden perusahaan yaitu karyawan bagian produksi keripik kentang Agronas Gizi Food. Metode penentuan responden yang digunakan untuk memenuhi kelengkapan data pada analisis *Statistical Quality Control* adalah secara *purposive* dimana responden yang digunakan merupakan *Key Informan* dari Agronas Gizi Food. Sedangkan untuk metode *Quality Function Deployment (QFD)* dengan metode pengambilan sampel *non probability*. Dimana teknik pengambilan sampelnya secara *Accidental sampling* dengan jumlah responden 50 responden dengan batasan usia 15-60 tahun.

Dari penelitian ini diketahui bahwa proses produksi keripik kentang yang dilakukan oleh UKM Agronas Gizi Food masih dalam keadaan tidak terkendali. Terlihat dari kerusakan produksi keripik kentang yang tidak sesuai standar ukuran (7-5cm). Selain itu, dapat dilihat dari hasil perhitungan dalam peta kendali p , *Upper Control Limit*/ batas kendali atas (UCL) yaitu sebesar 0,2578. *Central Line*/ garis pusat atau tengah (CL), yaitu sebesar 0,1977. *Lower Control Limit*/ batas kendali bawah (LCL), yaitu sebesar 0.02578. Selain itu Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya kerusakan tersebut adalah faktor tenaga kerja, terkait pemahaman yang kurang mengenai metode penirisan, dan faktor bahan baku mengingat keragaman jenis dan bentuk kentang yang digunakan akan mempengaruhi produk akhir keripik kentang dan faktor lingkungan.

Adapun harapan pelanggan terhadap keripik kentang Agronas Gizi Food adalah rasa dan legalitas. Hal tersebut terbukti dengan nilai bobot normal sebesar 0,16 yang merupakan nilai bobot tertinggi dari atribut lainnya. Sedangkan target yang harus diperhatikan perusahaan pada keripik kentang agronas gizi food adalah penggunaan bahan baku berkualitas karena bahan baku berkualitas akan mempengaruhi keseluruhan hasil dari produk keripik kentang agronas gizi food, baik rasa, warna, bentuk, dan daya tahan.

Oleh karena itu perusahaan hendaknya lebih mengutamakan perhatian terhadap kerusakan berdasarkan kualitas ukuran, karena berpengaruh terhadap jumlah hasil produk yang dihasilkan Agronas Gizi Food. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan jenis bahan baku yang digunakan (keseragaman varietas atlantik), cara penyimpanan bahan baku dengan suhu ruang (mencegah kebusukan) serta melakukan grading pada ukuran kentang. Untuk mengatasi kerusakan ukuran perusahaan perlu mempertimbangkan menggunakan mesin *vertical slicer* sehingga tidak terdapat kecacatan ukuran yang diinginkan oleh perusahaan. Terkait tenaga kerja, perusahaan harus menambah tenaga kerja sehingga pekerja dapat lebih focus terhadap satu tugas. Terkait bahan baku, perusahaan harus lebih ketat dalam menerapkan standar yang ditentukan kepada produsen bahan baku yaitu jenis kentang yang dimaksudkan yaitu atlantik dan ukuran kentang sebesar 4,5-7,5 cm. Hal utama yang perlu dilakukan dalam merespon harapan konsumen rasa adalah penggunaan bahan baku berkualitas yang dapat dilakukan dengan melakukan penanganan atau pemilihan jenis kentang sebagai bahan baku utama dan menyimpan dengan alas pada gudang (pallet). Selain itu perbaikan untuk merespon legalitas atau keamanan dapat dilakukan dengan tetap mencantumkan label keamanan konsumsi dari departemen kesehatan dan menambahkan sertifikasi lainnya seperti BPOM, atau halal.

SUMMARY

ADITYA OKKY SAVITRI. 115040100111101. Analysis of Product Quality Control Chips In Effort Customer Fulfillment (Case Study UKM Agronas Gizi Food, Sidomulyo village , Batu). Under the guidance of Dina Novia P.SP.M.Si.

Countries in Southeast ASIA are no longer to see a new phase that is the implementation of the ASEAN Economic Community that makes it easy to trade between countries in Southeast Asia. This is believed to be the economic opportunities and challenges for the people of Indonesia. In order to make Indonesia being not a market for the products of the other ASEAN countries, of course, required the readiness of the industry players in the country to continue to advance its business and compete with other employers not only businessmen of the country itself but also from foreign countries. Preparation of self can be done by improving the quality of products, including the Small and medium-sized. UKM Agronas Gizi Food is one of the UKM that produce potato chips since 2002 in Batu. The high numbers of UKM that produce potato various brands in Batu make a pretty heavy competition and competitive This is what requires UKM Agronas Gizi Food to have the strategies for its business success, make a profit and can continue to survive and grow and developing. But this will not be achieved if the company does not improve the quality of products and satisfy and meet customer expectations.

The location determined by purposive research in UKM Agronas Gizi Food, Sidomulyo village, Batu, East Java. Considering that UKM Agronas is one of UKM that produce Batu's souvenirs, one of which potato chips. UKM Agronas Gizi Food is a growing business in the processing of potato chips and having a potential potato chips product, but still need to maintain the quality of potato chips because of the quality is expected by companies and customers do not fit yet, so there are still derived products (downgrade). This research held in December 2014 until January 2015.

The purposes of this study are: 1) to analyze the damage control limit production of potato chips in UKM Agronas Gizi Food of Batu. 2) To analyze the factors that cause damage to potato chips product quality B in Agronas Gizi Food of Batu 3) To analyze the customer's expectations for quality potato chips product B in Agronas Gizi Food of Batu

Determination the respondent in this research is grouped into two groups are the respondent of the Agronas Gizi Food's customer of potato chips quality B and the respondent of the company are the employees in Agronas Gizi Food's potato chips production. The determination method of respondent that is used for completing the data in Statistical Quality Control analysis is purposive in which respondents used is the Key Informant in Agronas Gizi Food. In other side, Quality Function Deployment method is with non-probability sampling method. In which the sample collection technique is accidental sampling with the number of 50 respondents. With the 15-60 year age limit.

From this research it is known that the production process of potato chips made by UKM Agronas Gizi Food is uncontrolled. Seen from damage to the production of potato chips that do not fit standard size (7-5cm). In addition, it can be seen from the calculation of the control map p, Upper Control Limit / upper control limit (UCL) is equal to 0.2578. Central Line / center or middle line (CL), which amounted to 0.1977. Lower Control Limit / lower control limit (LCL), which

amounted to 0.02578. In addition to the factors that influence the occurrence of such damage is the labor factor, related to poor understanding of the methods of draining, and the raw material factor given the diversity of types and shapes of potato used will affect the final product of potato chips and environmental factors.

As customer expectations for potato chips Agronas Gizi Food is flavors and legality. This is evident with normal weight value of 0.16 which is the highest weight value of other attributes. While the target company must be considered on potato chips Agronas Gizi food is the use of quality raw materials for quality raw materials will affect the overall outcome of potato chips product Agronas Gizi food, good taste, color, shape, and durability.

Therefore, companies should prioritize attention to damages based on the quality measure, because it affects the amount of product produced results Agronas Gizi Food. This can be done by taking into account the type of raw materials used (uniformity of varieties of the Atlantic), the way the storage of raw materials at room temperature (to prevent rot) and perform grading on size of potatoes. To overcome the damage sized companies need to consider using vertical slicer machine so that there is no defect size desired by the company. Related workforce, the company must add to the workforce so that workers can better focus on one task. Related raw materials, the company should be more strict in applying the prescribed standards to producers of raw materials are the type of potato that are intended, namely the Atlantic and the size of the potatoes by 4.5 to 7.5 cm. The main thing to responding consumer expectations taste is the use of quality raw materials that can be done by choosing the type of treatment or potato as the main raw material and keep the pads in the warehouse (pallet). Besides the improvement respond legality can be fixed to include security label consumption of health department and add other certifications such as BPOM, or halal.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengendalian Kualitas Produk Keripik Kentang dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan (Studi Kasus di UKM Agronas Gizi Food, Desa Sidomulyo, Kota Batu, Jawa Timur).”** Skripsi ini merupakan langkah terakhir dari kegiatan perkuliahan, yang merupakan bagian dari kurikulum pendidikan di Program S-1 Agribisnis Fakultas Pertanian

Dalam kesempatan ini, penulis berkenan memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dina Novia P. SP.M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Fitria Dina Riana, SP., MP dan Dwi Retno Andriani, SP., MP selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Khasiati Khotob selaku pemilik UKM Agronas Gizi Food yang telah menerima penulis menjadi bagian perusahaan dan senantiasa memperkenankan kegiatan penelitian ini dilakukan untuk memberi masukan pada UKM Agronas Gizi Food.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang tercinta, yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat, serta sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi susunan bahasa dan sistematikanya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap dengan selesainya penulisan skripsi ini semoga bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan pengetahuan.

Malang, April 2015

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Semarang pada tanggal 26 Oktober 1992 sebagai putri pertama dari dua bersaudara dari Bapak Ir.Heru Sadmoko dan Ibu Eni Rejeki, S.E. Penulis berdomisili di Perumahan Duta Pakuan Bloc C3/42 Bogor.

Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Kartini II Batam pada tahun 1999 sampai tahun 2005, kemudian penulis melanjutkan ke SMPN 6 Batam dan selesai pada tahun 2008. Pada tahun 2008 sampai tahun 2011 penulis menempuh studi di SMAN 1 Batam. Pada tahun 2011 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Strata-1 Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur, melalui jalur SNMPTN.

Pada tahun 2010 penulis terpilih menjadi Duta Anak Kepulauan Riau di bidang kesehatan dan mendapat kesempatan mewakili provinsi kepulauan riau untuk menyampaikan aspirasi anak di Kongres Anak Indonesia yang diadakan di Jakarta. Selain itu pada saat SMA penulis juga menjadi ketua organisasi PIK-KRR SMAN 1 Batam.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah menjadi asisten praktikum mata kuliah Pengantar Ekonomi Pertanian pada tahun 2012 dan Rancangan Usaha Agribisnis pada tahun 2014. Penulis pernah aktif dalam organisasi Perhimpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (PERMASETA) pada tahun 2011. Penulis juga pernah aktif dalam kepanitiaan RASTA (Rangkaian Acara Semarak PERMASETA) pada tahun 2011 sebagai bendahara umum, dan Seminar Nasional Ketahanan Pangan pada tahun 2012.

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR	vi
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SKEMA	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian	10
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Telaah Penelitian Terdahulu	11
2.2. Tinjauan Manajemen Produksi dan Operasi	13
2.2.1 Definisi Manajemen Produksi dan Operasi	13
2.2.2 Ruang lingkup Manajemen Produksi dan Operasi	14
2.3. Tinjauan Kualitas	15
2.3.1 Definisi Kualitas	15
2.3.2 Dimensi Kualitas	16
2.4. Tinjauan Pengendalian Kualitas	17
2.4.1 Definisi Pengendalian Kualitas	17
2.4.2 Tujuan Pengendalian Kualitas	18
2.4.3 Faktor-faktor Pengendalian Kualitas	18
2.4.4 Tahapan Pengendalian Kualitas	19
2.5. Tinjauan Pengendalian Kualitas Statistik	22
2.5.1 Definisi Pengendalian Kualitas Statistik	22
2.5.2 Manfaat Pengendalian Kualitas Statistik	22
2.5.3 Metode Pengendalian Kualitas Statistik	23
2.5.4 Alat Bantu dalam Pengendalian Kualitas Statistik	24
2.6. Pengendalian Kualitas <i>Quality Function Deployment</i>	30
2.6.1 Definisi <i>Quality Function Deployment</i>	30
2.6.2 Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	30
2.7. Harapan konsumen	32
2.8. Tinjauan Tanaman Kentang (<i>Solanum tuberosum</i> . L)	35
2.8.1 Varietas Kentang	35
2.9. Tinjauan Keripik Kentang	37

III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN

3.1. Kerangka Penelitian	39
3.2. Batasan Masalah	43
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43

IV. METODOLOGI

4.1. Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	52
4.2. Metode Penentuan Responden	52
4.3. Metode Pengumpulan Data	53
4.3.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	53
4.3.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	56
4.4. Metode Analisis Data	56

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Perusahaan	64
5.2. Karakteristik Responden	65
5.2.1 Karakteristik Responden perusahaan	66
5.2.2 Karakteristik responden Konsumen	66
5.3. <i>Standar Operasional Prosedur</i> Produksi Keripik Kentang Agronas Gizi Food	72
5.3.1 Proses Produksi Keripik Kentang Agronas	73
5.3.2 Pengendalian Kualitas Produksi Keripik Kentang	77
5.4. Analisis Pengendalian Kualitas Keripik Kentang Agronas .. Gizi Food Menggunakan <i>Statistical Quality Control</i> (SQC)..	79
5.4.1 Lembar Pengecekan Produksi Keripik Kentang Agronas	79
5.4.2 Batas Kendali Kerusakan Produksi Keripik Kentang ..	81
5.4.3 Faktor-faktor penyebab Kerusakan Keripik Kentang ..	84
5.5. Hasil Uji Instrumen	86
5.5.1 Uji Validitas	86
5.5.2 Uji Reliabilitas	88
5.6. Analisis Pengendalian Kualitas dengan <i>House Of Quality</i>	89
5.6.1 Identifikasi Kebutuhan Konsumen	89
5.6.2 Respon Teknik	94
5.6.3 Matriks Perencanaan	95
5.6.4 Matriks Hubungan Harapan Konsumen dan Respon Teknik	107
5.6.5 Matriks Hubungan <i>How</i> dan <i>How</i>	109
5.6.6 Technical Matrix	110
5.7. <i>House Of Quality</i>	114

VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	118
6.2. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA	120
----------------------	-----

LAMPIRAN	123
----------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Alat Bantu Pengendalian Kualitas Statistik.....	24
2.	Bagian-bagian <i>House Of Quality</i>	32
3.	Diagram Sebab Akibat	58
4.	<i>House Of Quality</i>	63
5.	Peta Kendali P-chart Kerusakan Ukuran Keripik Kentang Agronas Gizi Food	83
6.	Diagram Sebab Akibat Untuk Kerusakan Ukuran Keripik Kentang Agronas Gizi Food.....	84
7.	<i>House Of Quality</i> Keripik Kentang Agronas Gizi Food	117



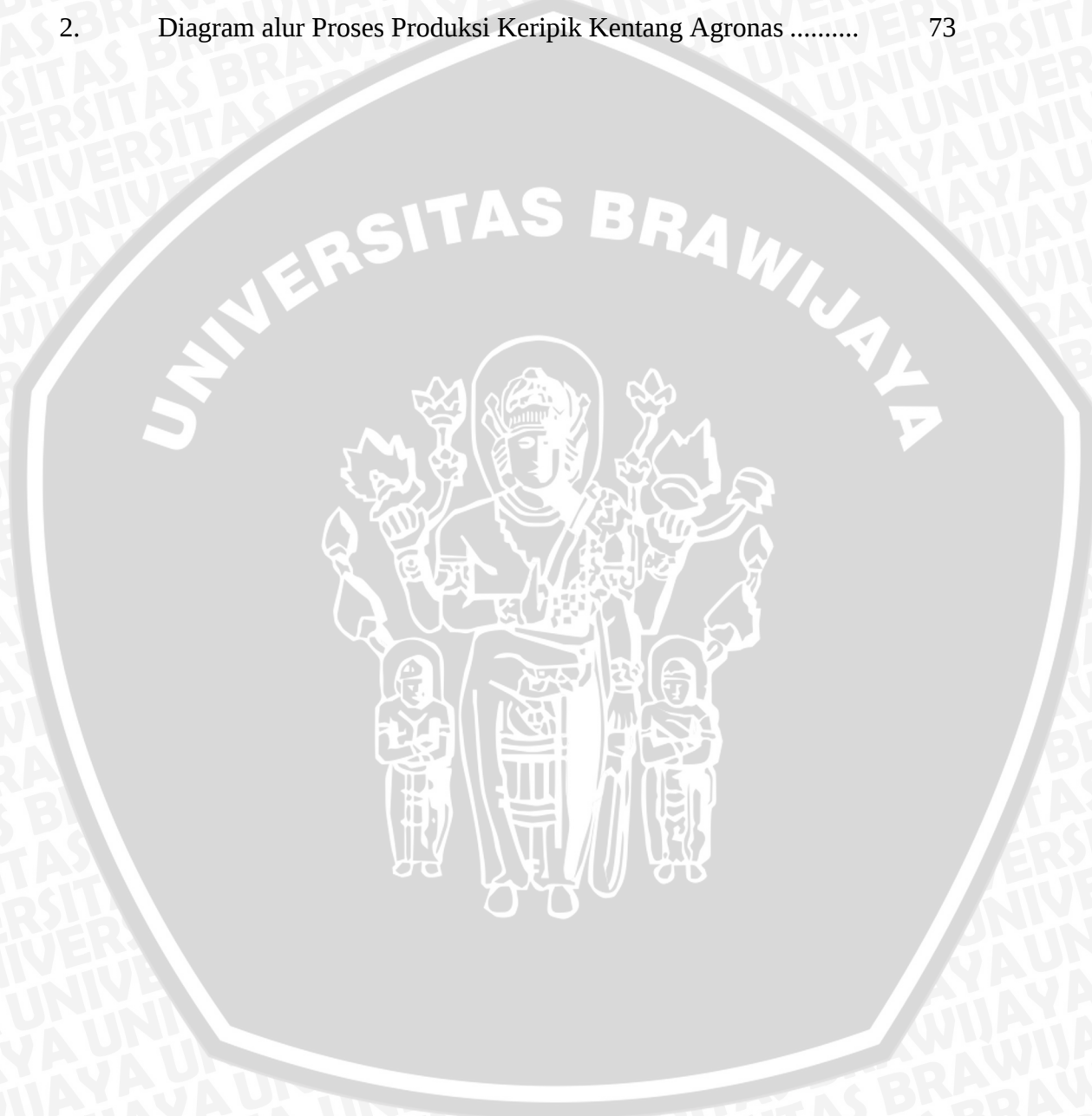
DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Rasio PDRB UKM Jawa Timur Terhadap Total PDRB Jawa Timur Menurut Lapangan Usaha Pada Tahun 2010 (Milyar Rp)	2
2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Pengendalian Kualitas.....	46
3.	Simbol <i>Technical Corelation</i>	62
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	68
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah Responden.....	69
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden...	70
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden	70
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Produk	71
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Jumlah Keripik Kentang dalam Sekali Pembelian.....	72
12.	Lembar Pengecekan Produksi Keripik Kentang Agronas Bulan Januari 2013-Desember 2014	80
13.	Persentase Kerusakan Keripik Kentang Agronas Gizi Food	82
14.	Uji Validitas Harapan Konsumen	87
15.	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	87
16.	Kriteria Indeks Koefesien Reliabilitas	88
17.	<i>Reliability Statistics</i> Kepentingan dan Kepuasan Konsumen.....	88
18.	Kriteria Harga Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden	90
19.	Kriteria Rasa Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden	90
20.	Kriteria Warna Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden	91
21.	Kriteria Daya Tahan Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden	91
22.	Kriteria Legalitas Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden	92

23.	Kriteria Netto Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden.....	93
24.	Kriteria Bentuk Keripik Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden.....	93
25.	Kriteria Bahan Kemasan Kentang Agronas Gizi Food yang Dibutuhkan Responden.....	94
26.	Respon Teknik Perusahaan Terhadap Harapan Konsumen pada Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food.....	94
27.	Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food.....	95
28.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food dan Keripik Kentang Chitato	97
29.	Penentuan Nilai Target Keripik Kentang Agronas Gizi Food.....	99
30.	Titik Penjualan Keripik Kentang Agronas Gizi Food	101
31.	Rasio Perbaikan Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food	103
32.	Nilai Bobot Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food.....	104
33.	Nilai Bobot Normal Produk Keripik Kentang Agronas Gizi Food	105
34.	Matrik Hubungan Antara Harapan Konsumen dengan Respon Teknis	108
35.	Matrik Korelasi Teknik	109
36.	Nilai Prioritas dan Kontribusi Keripik Kentang Agronas Gizi Food ...	110
37.	Nilai <i>Benchmarking</i> Keripik Kentang Agronas Gizi Food dan Keripik Kentang Chitato	111
38.	Nilai Target Keripik Kentang Agronas Gizi Food	113

DAFTAR SKEMA

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran Pengendalian Kualitas Produk Keripik Kentang di Agronas Gizi Food	42
2.	Diagram alur Proses Produksi Keripik Kentang Agronas	73



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuisioner Penelitian	124
2.	Jumlah Produk Keripik Kentang Rusak	130
3.	Hasil Perhitungan <i>Upper Control Limit</i>	133
4.	Hasil Perhitungan <i>Lower Control Limit</i>	135
5.	Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan Konsumen.....	138
6.	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan Konsumen.....	139
7.	Hasil Perhitungan pada <i>House Of Quality</i> (HOQ)	140
8.	Dokumentasi Kegiatan Penelitian	142

