

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Diawali dari adanya keresahan terhadap banyak produk industri makanan ringan di Indonesia yang semakin berkembang pesat di pasaran masih menggunakan bahan impor. Hal ini memicu muncul ide dari pelaku usaha lokal untuk dapat mengembangkan produk yang praktis dan bergizi dengan bahan lokal yang berpotensi. Di Yogyakarta, rumput laut tropis salah satunya jenis *Ulva Lactuca* (selada laut) merupakan bahan baku yang berpotensi dan sangat melimpah. Namun, belum banyak pelaku usaha lokal yang memanfaatkan rumput laut jenis *Ulva Lactuca* sebagai bahan dari produk makanan siap saji. Dengan melihat adanya peluang untuk mengembangkan alternatif makanan sehat berbahan baku lokal, Ora Food merupakan salah satu UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang didirikan pada Oktober 2019 dan mulai beroperasi memproduksi camilan keripik rumput laut dengan merek yaitu "Tau Iki Ora" (Ora Food, 2025).

Menurut Jurnal Cendekia Niaga (2019), sekitar 94% rumput laut Indonesia yang diekspor masih berupa bahan baku mentah. Walaupun Indonesia menjadi salah satu produsen rumput laut terbesar di dunia, namun mayoritas hasil panen diekspor dalam keadaan mentah. *Ulva Lactuca* merupakan bahan baku utama Ora Food yang mempunyai potensi besar untuk bisa dikembangkan. Menurut Junet Franzisca da Cost, dkk. (2018) menjelaskan bahwa *Ulva Lactuca* mengandung karbohidrat sebesar 62,93%, protein sebesar 17,43%, dan lemak sebesar 5,17% yang termasuk gizi ideal sebagai pangan fungsional. Di Indonesia pemanfaatan *Ulva Lactuca* dalam industri makanan olahan masih terbatas, sehingga hal ini bisa menjadi peluang besar untuk dikembangkan oleh UMKM seperti Ora Food. Adanya pengembangan produk olahan berbasis rumput laut dari *Ulva Lactuca* bukan hanya bernilai dari segi kualitas, namun juga strategis untuk memperkuat ekonomi wilayah dan mengurangi ketergantungan ekspor bahan mentah.

Meskipun perusahaan telah memiliki beberapa sertifikasi yang memastikan bahwa produk Ora Food aman dan sesuai dengan standar, namun perusahaan masih menghadapi tantangan yang berpengaruh terhadap kinerja operasional seperti penurunan penjualan dan ketidakstabilan kualitas produk. Berbagai tantangan yang dialami mencakup perubahan preferensi konsumen, semakin ketat persaingan di pasar, dan masih perlunya perbaikan pengelolaan internal. Salah

satu masalah yang dihadapi yaitu upaya untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan. Bagi perusahaan Ora Food, penting untuk memperbaiki kualitas produk dan efisiensi operasional perusahaan untuk ditingkatkan. Ora Food mengalami kendala dalam menjaga kualitas produk yang konsisten dan mengoptimalkan beberapa aspek produksi serta penjualan. Tugas Akhir ini dilakukan agar dapat memberi pemahaman mengenai beberapa faktor yang perlu diperbaiki berpengaruh terhadap kualitas produk dan kinerja perusahaan serta merancang solusi yang tepat untuk dapat meningkatkan daya saing produk di pasar yang semakin berkembang pesat untuk mendukung tujuan perusahaan yaitu adanya peningkatan penjualan dan profit.

1.2. Penelusuran Masalah

1.2.1. Permasalahan Hasil Observasi dan Wawancara

Penelusuran masalah pada UMKM Ora Food dilakukan dengan observasi langsung di lokasi produksi Ora Food pada bulan Januari 2025 dan wawancara kepada beberapa *stakeholder* yaitu pemilik usaha Bapak Ricardus Marsudi Yuwono, karyawan produksi, dan konsumen. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi proses produksi dan penjualan selama jam operasional serta mengamati kegiatan produksi.

Wawancara dilakukan dengan *stakeholder* pertama yaitu pemilik usaha yang mengatakan bahwa penjualan produk Ora Food sejauh ini dijalankan masih terbatas di daerah kota Yogyakarta karena adanya keterbatasan karyawan yang mengolah produk. Produk dijual melalui titip jual di mitra toko atau secara langsung kepada konsumen. Titip jual produk ditempatkan pada toko kuliner, minimarket modern atau toko oleh-oleh. Pemilik juga melakukan penjualan langsung kepada konsumen melalui pameran, penjualan langsung di rumah produksi dan pemesanan secara online yaitu melalui WhatsApp, Instagram, dan Facebook. Namun, pemilik mengungkapkan karena adanya keterbatasan waktu dan kurang rutin dalam mengelola sosial media yang sudah dimiliki, sehingga menyebabkan pemesanan secara online seringkali tidak terpenuhi atau terlambat. Keuangan usaha Ora Food juga belum tercatat dengan rinci dan teratur sehingga pemilik belum dapat mengevaluasi pencatatan keuangan terkait profit usaha secara berkala.

Pemilik usaha mengungkapkan bahwa perusahaan mengalami retur produk yang cenderung tinggi berdasarkan catatan total penjualan bulanan di tahun 2024 yaitu berkisar antara 7-18%. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha, diketahui bahwa beberapa keluhan dari mitra toko dan konsumen seperti adanya produk yang melempem, produk yang memiliki aroma tengik, dan ada partikel asing seperti rambut, benang, kerang, atau pasir yang terdapat dalam kemasan. Biasanya informasi keluhan disampaikan konsumen secara langsung, baik melalui mitra toko atau kontak Ora Food yang tertera di kemasan. Pemilik usaha berdasarkan komunikasi langsung dengan mitra toko, keluhan tersebut hanya diingat dari komunikasi pribadi dan catatan keluhan tidak terdokumentasi. Pemilik usaha menyadari bahwa dari retur produk yang terus berulang, adanya ketidakkonsistenan kualitas produk menjadi salah satu penyebab. Masalah ini mempengaruhi pendapatan perusahaan dan kepercayaan mitra toko serta konsumen terhadap kualitas produk. Pemilik mengatakan bahwa masalah kualitas yang buruk dapat mengurangi loyalitas pelanggan dan mengganggu reputasi merek perusahaan di pasar yang semakin ketat.

Wawancara dilakukan dengan *stakeholder* kedua yaitu karyawan produksi. Pemilik usaha juga berperan langsung pada proses produksi di Ora Food. Pemilik belum memiliki target produksi yang pasti karena biasanya produksi dilakukan tergantung ketika terdapat permintaan dari mitra toko atau konsumen, yang terkadang datang dalam jumlah yang besar dan waktu yang singkat. Karyawan produksi juga mengatakan bahwa jadwal produksi serta jam kerja tidak menentu. Karyawan produksi mengungkapkan proses produksi seringkali adanya volume produksi yang berubah secara mendadak dan tidak terprediksi dari adanya permintaan toko atau event tertentu. Produksi produk dengan jumlah yang banyak dalam waktu singkat membuat karyawan merasa kewalahan dalam memproduksi karena keterbatasan jumlah karyawan. Kondisi ini juga membuat produksi dilakukan dalam keadaan buru-buru, terutama saat pesanan dalam jumlah banyak harus diselesaikan dalam waktu yang singkat. Karyawan produksi lainnya mengatakan bahwa kurangnya standar prosedur yang jelas dalam pembagian tugas. Pembagian pekerjaan selama ini dilakukan berdasarkan instruksi lisan oleh pemilik usaha dan dilakukan berdasarkan pengalaman individu. Hal ini menyebabkan terjadi variasi dalam cara kerja antar karyawan. Beban kerja yang terbagi antar karyawan belum merata karena ketika hanya terdapat satu orang yang mampu menangani salah satu kegiatan produksi tersebut. Dari hal ini, bisa ditemui adanya

perbedaan perilaku kerja antar karyawan ketika harus menangani kegiatan produksi tersebut namun tidak memahami alur kerjanya dengan baik. Hal ini dapat berpengaruh pada kualitas hasil akhir produk.

Wawancara dilakukan dengan *stakeholder* ketiga yaitu konsumen. Konsumen mengeluhkan adanya kualitas produk Ora Food yang berubah-ubah atau tidak konsisten. Terdapat konsumen yang mengeluh bahwa hasil produk yang diterima tidak memenuhi ekspektasi kualitas yang diharapkan konsumen. Konsumen pernah mendapat produk yang dengan kualitas baik, namun pernah juga mendapatkan kualitas produk yang cacat atau kurang rapi. Dengan adanya hal ini, dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap Ora Food karena ekspektasi kualitas yang tidak selalu terpenuhi.

Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa *stakeholders*, *Interrelationship Diagram* (IRD) pada gambar 1.2. menunjukkan beberapa masalah yang dialami oleh perusahaan Ora Food saling berkaitan dan mempengaruhi. Pada diagram menunjukkan bahwa perusahaan menghadapi masalah yaitu dari adanya keterbatasan sumber daya manusia. Adanya hal ini menyebabkan proses produksi tidak terjadwal dengan baik, yaitu ketika produksi seringkali dilakukan mendadak saat terdapat permintaan dari mitra toko atau konsumen. Jadwal produksi yang tidak menentu menimbulkan produksi yang terburu-buru dan karyawan yang kewalahan dalam menangani jumlah pesanan yang besar di waktu yang singkat. Hal ini mengakibatkan kualitas produk tidak konsisten yang dapat berdampak pada tingginya retur produk.

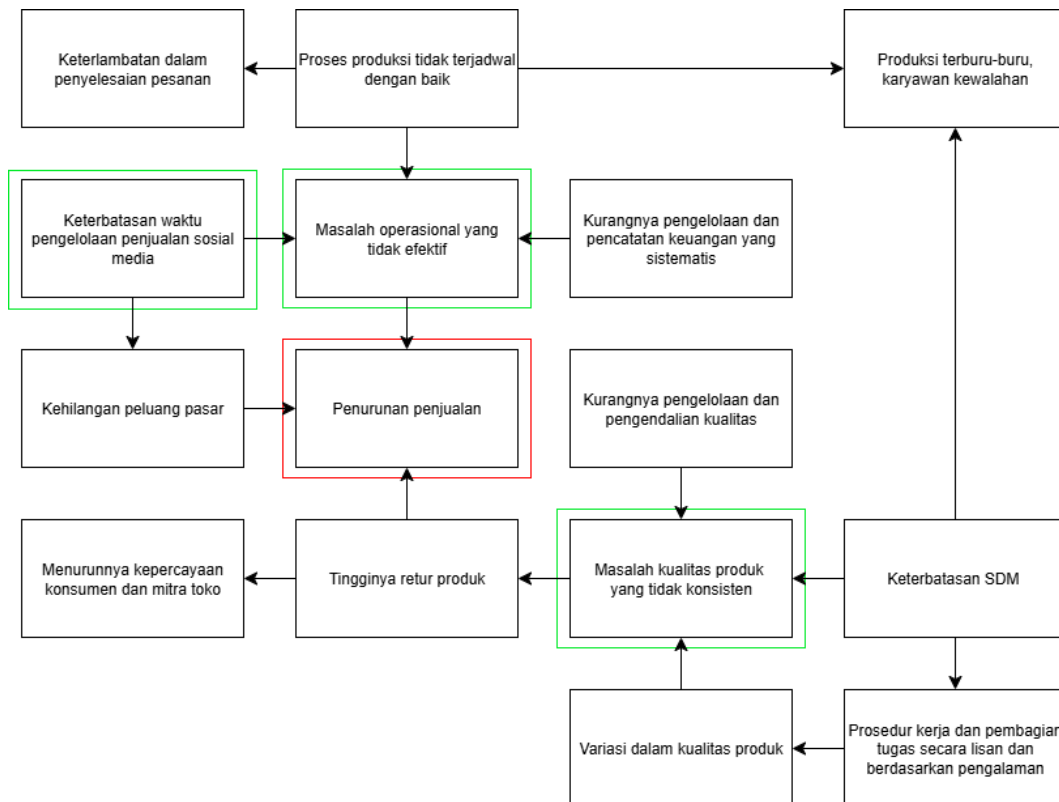
Masalah kualitas produk yang tidak konsisten berkaitan dengan menurunnya kepercayaan mitra toko dan konsumen. Produk yang sering mengalami retur karena cacat atau kualitas buruk dapat menyebabkan konsumen kurang puas dan loyalitas pelanggan berkurang. Hal ini juga dapat mempengaruhi hubungan perusahaan Ora Food dengan mitra toko yaitu menurunkan kepercayaan terhadap produk Ora Food. Kualitas produk yang tidak konsisten ini menjadi masalah yang perlu segera untuk ditangani.

Selain itu, masalah yang dapat memperburuk kondisi operasional perusahaan yaitu kurangnya pengelolaan sosial media dan penjualan online. Pemilik usaha mengungkapkan bahwa keterbatasan waktu dalam mengelola sosial media secara rutin dan tidak dapat merespon pesanan dengan tepat waktu. Hal ini menyebabkan perusahaan kehilangan peluang pasar dan dapat berpengaruh pada penurunan

penjualan. Masalah keuangan perusahaan yang tidak tercatat secara rinci dan teratur sehingga pemilik usaha memiliki kendala untuk melakukan evaluasi mengenai profit usaha dan pengambilan keputusan untuk pengembangan usaha.

Adanya masalah operasional yang tidak efektif disebabkan karena prosedur kerja yang dilakukan secara lisan dan pembagian tugas yang berdasarkan pengalaman individu. Karyawan mengatakan bahwa pembagian pekerjaan dilakukan melalui instruksi lisan dari pemilik usaha. Dari hal ini mengakibatkan adanya cara kerja yang tidak konsisten antar karyawan, karena setiap karyawan melakukan proses yang berbeda-beda sesuai dengan pemahaman pribadi. Prosedur kerja yang belum terdokumentasi dan belum ada standar menyebabkan proses produksi yang tidak teratur dan dapat mempengaruhi pada variasi kualitas produk. Adanya pembagian tugas dan prosedur kerja yang belum jelas membuat karyawan kesulitan dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan efisiensi operasional.

Berdasarkan seluruh masalah yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi, adanya keterbatasan SDM, kurangnya pengelolaan penjualan sosial media, pengelolaan keuangan yang tidak sistematis, dan prosedur kerja yang belum terdokumentasi menjadi akar penyebab dari masalah operasional. Pada masalah kualitas produk tidak konsisten menyebabkan tingginya retur produk dan penurunan penjualan dan dapat berdampak menurunnya kepercayaan konsumen dan mitra toko. Maka dari itu, penyelesaian masalah secara keseluruhan yaitu masalah kualitas produk yang tidak konsisten, kurangnya efisiensi dalam operasional dan pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal.



Gambar 1.2. Pemetaan Masalah di UMKM Ora Food

1.2.2. Pemilihan Permasalahan

Sesudah identifikasi masalah pada Ora Food melalui observasi dan wawancara dengan *stakeholders*, tahap berikutnya yaitu melakukan pemilihan permasalahan utama yang akan menjadi fokus di tugas akhir ini. Pemilihan dilakukan dengan pertimbangan tingkat urgensi, frekuensi terjadi masalah, dan dampak pada keberlangsungan usaha dan kualitas produk. Penilaian dilakukan dengan melibatkan pemilik usaha dan diskusi menggunakan pendekatan skala Likert sederhana agar memperoleh hasil yang sesuai dengan kebutuhan aktual di lapangan Ora Food.

Dari hasil identifikasi awal melalui observasi, wawancara, ditemukan tiga permasalahan utama yang menjadi sumber masalah dalam kegiatan operasional UMKM Ora Food meliputi masalah kualitas produk yang tidak konsisten, kurangnya efisiensi dalam operasional dan pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal. Tiga permasalahan ini berdampak terhadap keberlangsungan usaha, sehingga perlu segera ditangani untuk kelancaran operasional dan meningkatkan daya saing. Tiga permasalahan utama Ora Food ditunjukkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Masalah Utama Ora Food

No	Gejala/Masalah utama
1.	Pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal
2.	Kurangnya efisiensi dalam operasional
3.	Kualitas produk yang tidak konsisten

Untuk menentukan fokus utama tugas akhir, dilakukan klasifikasi permasalahan berdasarkan tingkat urgensi, frekuensi kemunculan masalah, dan dampaknya terhadap kelangsungan usaha. Proses ini menggunakan penilaian subjektif melalui skala Likert 1–5. Skala Likert dilakukan untuk menilai persepsi dari pemilik usaha mengenai tingkat kepentingan, frekuensi terjadi masalah dan dampak dari beberapa masalah yang dihadapi Ora Food. Setiap aspek diberi skor 1 hingga 5, urgensi yang paling besar akan ditunjukkan dari skor tertinggi. Berikut tabel 1.2. menunjukkan hasil penilaian oleh pemilik Ora Food.

Keterangan:

Skor 1 = Sangat tidak mendesak/ sangat jarang terjadi/ dampak sangat kecil

Skor 2 = Tidak mendesak/ jarang terjadi/ dampak kecil

Skor 3 = Cukup mendesak/ kadang-kadang terjadi/ dampak sedang

Skor 4 = Mendesak/ sering terjadi/ dampak besar

Skor 5 = Sangat mendesak/ sangat sering terjadi/ dampak sangat besar

Tabel 1.2. Hasil Skala Likert Permasalahan Utama

No.	Permasalahan Utama	Urgensi (1-5)	Frekuensi 1-5)	Dampak (1-5)	Total Skor
1.	Pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal	5	4	5	14
2.	Kurangnya efisiensi dalam operasional	3	4	4	11
3.	Kualitas produk yang tidak konsisten	5	4	5	14

Berdasarkan hasil penilaian menunjukkan bahwa pada masalah pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal dan kualitas produk yang tidak konsisten memperoleh total skor paling tinggi yaitu 14 dari maksimal sebesar 15. Masalah ini dianggap paling mendesak karena bukan hanya sering terjadi, namun juga memiliki dampak langsung pada keberlanjutan usaha dan kepuasan

pelanggan, serta memiliki kepentingan yang tinggi untuk segera ditangani. Sedangkan pada masalah kurangnya efisiensi dalam operasional juga dianggap penting, tetapi masih memiliki tingkat kritis dibawah masalah kualitas produk. Maka dari itu, pada tugas akhir ini, masalah pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal dan kualitas produk yang tidak konsisten dijadikan sebagai fokus utama yang akan diidentifikasi akar permasalahan dan perancangan solusi perbaikan mutu lebih lanjut. Fokus tugas akhir akan ditujukan untuk merumuskan permasalahan utama yang dipilih yaitu kualitas produk yang tidak konsisten di UMKM Ora Food yang akan menjadi dasar dalam penyusunan tujuan tugas akhir. Sementara itu, fokus permasalahan tugas akhir kedua yang dipilih yaitu mengenai pengelolaan penjualan melalui sosial media yang belum optimal yang akan menjadi dasar dalam penyusunan tujuan tugas akhir partner Tugas Akhir perancang

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ditemukan, rumusan masalah yang terdapat di Ora Food yaitu kualitas produk tidak konsisten dengan rata-rata tingkat retur produk cacat mencapai 7% per bulan pada UMKM Ora Food.

1.4. Tujuan Tugas akhir

Tujuan tugas akhir yang ingin dicapai yaitu merancang perbaikan untuk mengurangi cacat produk UMKM Ora Food. *Critical success Factor* (CSF) dalam tugas akhir yaitu penurunan persentase cacat produk minimal 5% dari produksi harian keripik rumput laut UMKM Ora Food.

1.5. Batasan

Batasan yang digunakan dalam tugas akhir untuk menyelesaikan permasalahan pada Ora Food antara lain:

- a. Analisis dilakukan berdasarkan observasi, wawancara, dan data historis menggunakan data retur produk pada bulan Januari hingga Desember 2024.
- b. Pendekatan yang digunakan menyesuaikan dengan kapasitas SDM, peralatan, dan sumber daya yang dimiliki UMKM.

