

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri menengah berkembang mewarnai perekonomian di daerah. Salah satunya adalah industri kuliner restoran atau makanan dimana keberadaannya menjadi salah satu solusi dalam mengatasi angka pengangguran sekaligus menggerakkan roda perekonomian daerah (Yuyus Suryana, 2013). Adanya industri kuliner restoran atau makanan tentu tidak luput dari pengendalian mutu.

Menurut Muhandri dan Kadarisman (2006), mutu harus dirancang dan dibentuk ke dalam produk. Kesadaran mutu harus dimulai pada tahap sangat awal, yaitu gagasan konsep produk, setelah persyaratan–persyaratan konsumen diidentifikasi. Kesadaran upaya membangun mutu ini harus dilanjutkan melalui berbagai tahap pengembangan dan produksi, bahkan setelah pengiriman produk kepada konsumen untuk memperoleh umpan balik. Hal ini karena upaya–upaya perusahaan terhadap peningkatan mutu produk lebih sering mengarah kepada kegiatan–kegiatan inspeksi serta memperbaiki cacat dan kegagalan selama proses produksi.

Tercapainya kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Standar kualitas yang dimaksud adalah bahan baku, proses produksi dan produk jadi (M.N Nasution, 2005). Oleh karenanya kegiatan 2 pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan.

Banyak kita jumpai berbagai usaha kuliner yang sejenis namun memiliki strategi pengendalian mutu yang berbeda-beda. Mulai dari yang sangat memperhatikan dan mengutamakan standar pengendalian mutu sampai yang mengabaikan karena menganggap hal tersebut tidak menjadi faktor pendukung untuk menunjang produknya.

Industri kuliner sudah selayaknya mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Namun selain dituntut memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan juga belum mampu memberikan kualitas barang yang baik. Belum memberikan kualitas jasa pelayanan yang ditawarkan sebagai jaminan mutu agar mampu memenuhi tuntutan konsumen. Upaya pemenuhan berbagai tuntutan konsumen, sebuah perusahaan harus mampu mempertahankan mutu produk yang nantinya menjadi daya tarik dalam penjualannya. Tidak dapat dipungkiri, saat ini konsumen semakin selektif dalam memilih suatu produk barang atau jasa yang diminati sesuai dengan tingginya mutu dan daya tarik produk tersebut.

Pengendalian mutu yakni mutu bahan, mutu proses dan mutu produk pada makanan merupakan faktor utama yang tidak dapat dilewatkan dalam proses pembuatan sampai penyajian makanan. Tanpa adanya pengendalian mutu yang baik maka suatu produk dapat dikatakan gagal. Gagal dalam hal ini yaitu tidak dapat menghasilkan suatu produk yang belum mampu memberikan efek baik bagi konsumennya, baik dalam kurun waktu jangka pendek maupun jangka panjang. Jika pengendalian mutu ini mampu diterapkan dan dipertahankan maka tentu saja kualitas dari suatu produk tersebut akan terus terjaga dan dapat disebut berhasil memuaskan

para konsumennya. Selain itu, kandungan gizi dalam sajian terjamin dan aman untuk dikonsumsi oleh konsumen.

Pengetahuan konsumen semakin meningkat, tuntutan standar kualitas mutu dan olahan makanan juga semakin meningkat. Namun demikian, sebagian besar belum ada pengendalian mutu produk pada setiap hasil olahan makanan yang akan disajikan. Kualitas dan mutu yang baik dari sebuah produk, dapat diperoleh jika perusahaan memiliki manajemen mutu yang baik. Menurut Muhandri dan Kadarisman (2006), mutu atau kualitas merupakan suatu rangkaian karakteristik produk atau jasa dengan standar yang ditetapkan perusahaan berdasarkan syarat, kebutuhan, dan keinginan konsumen. Mutu produk yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen dan merupakan modal utama bagi pelaku usaha untuk berkembang dan bertahan dalam persaingan usaha.

Pondok Bakaran Giwangan merupakan salah satu industri jasa boga yang berupa restoran. Produk yang ditawarkan oleh Pondok Bakaran Giwangan beragam, mulai dari produk paket yang lebih ekonomis sampai produk yang dijual satuan. Meski memiliki nama “Bakaran”, Pondok Bakaran Giwangan tidak hanya menawarkan produk aneka bakaran, melainkan ada aneka *hot plate* dan olahan *seafood* lainnya. Pondok Bakaran Giwangan memiliki 3 menu unggulan berbasis bahan pangan hewani, yaitu *hot plate* sapi lada hitam, ayam kampung bakar pedas manis, dan ikan gurame bakar pedas manis.

Menu unggulan di Pondok Bakaran Giwangan sebagian besar pada menu yang pengolahannya dengan teknik pembakaran. Teknik bakar yang dilakukan di Pondok

Bakaran Giwangan selalu menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan sehingga menjadi menu yang paling banyak dipesan oleh konsumen. Menu bakar juga merupakan ciri khas dari Pondok Bakar Giwangan. Meskipun demikian, *hot plate sapi lada hitam* juga menjadi menu unggulan yang banyak diminati konsumen karena keunikannya dan masih jarang ada di restoran bakar lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan pada 1 Oktober 2019 diperoleh data penjualan 3 produk menu unggulan berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakar Giwangan periode bulan Juli sampai bulan September 2019. Penjualan produk diketahui mengalami fluktuasi. Penjualan pada bulan Juli sampai bulan September terjadi penurunan dan peningkatan yang menunjukkan belum stabilnya penjualan. Bulan Juli tercatat penjual produk sebanyak 544 untuk ke 3 menu unggulan berbasis bahan pangan hewani antara lain untuk menu *hot plate sapi lada hitam* 151 produk, menu ayam kampung bakar pedas manis 100 produk, dan untuk menu ikan gurame bakar pedas manis yaitu 293 produk. Bulan Agustus mengalami penurunan menjadi 528 untuk ke 3 menu unggulan berbasis bahan pangan hewani antara lain untuk menu *hot plate sapi lada hitam* 145 produk, menu ayam kampung bakar pedas manis 83 produk, dan untuk menu ikan gurame bakar pedas manis yaitu 300 produk. Begitu pula pada bulan berikutnya yang justru mengalami kenaikan hingga 596 untuk ke 3 menu unggulan berbasis bahan pangan hewani antara lain untuk menu *hot plate sapi lada hitam* 186 produk, menu ayam kampung bakar pedas manis 110 produk, dan untuk menu ikan gurame bakar pedas manis yaitu 300 produk. Jumlah penjualan paling

rendah pada bulan Juli hingga Agustus terjadi pada produk ayam kampung bakar pedas manis yaitu 293 produk.

Pondok Bakaran Giwangan dalam beberapa hal tidak ditemukan standarisasi sesuai dengan pengendalian mutu yang telah ditetapkan. Proses *thawing* daging yang dilakukan, belum sesuai dengan standar *thawing* yang baik karena tidak dilakukan di air yang mengalir. Penyimpanan ikan yang sudah digoreng untuk proses pembuatan ikan gurame bakar pedas manis tidak disimpan dengan wadah yang tertutup rapat sehingga terpapar suhu ruang terlalu lama. Pondok Bakaran Giwangan mungkin kurang memperhatikan pengendalian mutu produk pada konsistensi perpori penyajian menu *hot plate* sapi lada hitam dan mungkin kurang memperhatikan SOP pengendalian mutu proses pada perebusan ayam kampung bakar pedas manis. Penjualan produk menu unggulan di Pondok Bakaran Giwangan masih belum stabil.

Atas dasar permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan melakukan analisa lebih dalam dengan menggunakan *Check list* khususnya pada menu unggulan berbasis bahan pangan hewani. Menu unggulan berbasis bahan pangan hewani yaitu, *hot plate* sapi lada hitam, ayam kampung bakar pedas manis, dan ikan gurame bakar pedas manis di restoran Pondok Bakaran Giwangan sehingga dapat mengetahui bagaimana pengendalian mutu bahan baku, proses dan produk secara menyeluruh terhadap menu berbasis bahan pangan hewani.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dijabarkan beberapa identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Proses *thawing* daging yang dilakukan, belum sesuai dengan standar *thawing* yang baik karena tidak dilakukan di air yang mengalir.
2. Penyimpanan ikan gurame yang sudah digoreng untuk proses pembuatan ikan gurame bakar pedas manis tidak disimpan dengan wadah yang tertutup rapat sehingga terpapar suhu ruang terlalu lama.
3. Pondok Bakaran Giwangan mungkin kurang memperhatikan SOP pengendalian mutu proses pada perebusan ayam kampung bakar pedas manis.
4. Pondok Bakaran Giwangan mungkin kurang memperhatikan pengendalian mutu produk pada konsistensi perporsi penyajian menu *hot plate* sapi lada hitam.
5. Penjualan produk menu unggulan di Pondok Bakaran Giwangan masih belum stabil.

C. Batasan Masalah

Guna mendapatkan penelitian yang mendalam, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mendeskripsikan seluruh permasalahan di atas. Penelitian difokuskan pada masalah-masalah yang terkait langsung dengan pengendalian mutu makanan menu unggulan berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakaran Giwangan yang mencakup pengendalian mutu bahan, mutu proses dan mutu produk.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengendalian mutu bahan makanan menu berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakaran Giwangan?
2. Bagaimana pengendalian mutu proses makanan menu berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakaran Giwangan?
3. Bagaimana pengendalian mutu produk makanan menu berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakaran Giwangan?

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengendalian mutu bahan makanan menu berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakaran Giwangan.
2. Mengetahui pengendalian mutu proses makanan menu berbasis bahan pangan hewani yang dijalankan di Pondok Bakaran Giwangan.
3. Mengetahui pengendalian mutu produk makanan menu berbasis bahan pangan hewani di Pondok Bakaran Giwangan.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan dan memberikan pemahaman tentang pengendalian mutu makanan di Pondok Bakaran Giwangan.

2. Bagi pengusaha Pondok Bakaran Giwangan

Saran pada usaha Pondok Bakaran Giwangan di Yogyakarta agar lebih meningkatkan pengendalian mutu untuk kualitas produk yang lebih baik lagi.

3. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengendalian mutu terhadap makanan maupun penelitian yang sejenis.