



I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas merupakan pondasi utama dalam perusahaan manufaktur, jasa, maupun kolaborasi keduanya. Kualitas adalah alat yang sangat ampuh dalam usaha mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan. Hal ini dikarenakan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen berimplikasi terhadap *service level* perusahaan tersebut. Kesadaran pentingnya *service level* terhadap keinginan konsumennya menyebabkan perusahaan berinovasi dalam menjamin kualitas produk yang dihasilkan.

Kualitas adalah alat yang sangat ampuh dalam usaha mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan. Perkembangan dan persaingan di bidang teknologi yang pesat menyebabkan konsumen dihadapkan dengan pilihan produk yang variatif dengan harga dan pemasok yang variatif juga. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek kepuasan pelanggan dengan baik. Jika dilihat lebih lanjut, persoalan kualitas dan kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal seperti membangun kualitas, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, kepuasan konsumen, dan perilaku konsumen.

Menurut Toshinobu dalam Zuniana dan Hawa (2020), kualitas produksi edamame dan okra Mitratani Dua Tujuh terus meningkat, sehingga Jepang terus meningkatkan impor edamame dan okra dari Mitratani. Pada tahun, pihak Tokai Denpun Co Ltd hanya mengimpor sekitar 150 ton edamame dan okra dari Indonesia. Sedangkan pada tahun 2014, volume impor meningkat menjadi total 600 ton, dimana 500 ton di antaranya adalah okra. PT. Mitratani Dua Tujuh mengeksport 1.500 ton okra pada tahun 2014. Negara tujuan ekspor diantaranya adalah Jepang, Eropa dan sejumlah negara lain di Timur Tengah.

PT Mitratani Dua Tujuh sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi sayuran beku dengan pangsa pasar lokal maupun nasional. Melihat dari kondisi pasar yang kompleks, rantai pasok produk yang panjang, serta sifat produk yang mudah rusak atau kamba, maka PT Mitratani Dua Tujuh menerapkan beberapa kebijakan yang sangat ketat terkait penjaminan kualitas dari produk olahannya. Penjaminan kualitas dilakukan berdasarkan beberapa sistem manajemen mutu yang diterapkan perusahaan seperti *Hazard Analysis of Critical Control Point (HACCP)*, *British Retail Consortium (BRC)* dan Sertifikasi Halal Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI). Namun dalam kegiatan pengolahan riilnya sebagai upaya memberikan kualitas produk yang terbaik, maka segala bentuk *reject* harus dieliminasi. PT Mitratani Dua Tujuh memproduksi beberapa olahan agroindustri beku diantaranya edamame, okra, kentang, jusme, dll.

Pemilihan produk okra sebagai objek atau bahan kajian aspek khusus pengendalian dan manajemen kualitas di pengolahan PT Mitratani Dua Tujuh adalah pertama dari sifat produknya yang sangat mudah terpengaruh terhadap lingkungan disekitarnya dengan percepatan oksidasi yang lebih cepat dibandingkan produk lainnya sehingga perlu adanya penanganan dan sistem kontrol yang tepat dalam penjaminan mutu produk, kedua adalah belum adanya atau masih kurangnya bahan kajian terkait dengan pengolahan okra sehingga perlu diadakan kajian khusus terkait pengolahan okra di PT Mitratani Dua Tujuh, lalu yang ketiga adalah melanjutkan kajian atau menyamakan topik kajian project yang diberikan perusahaan di bagian lahan dengan bagian pengolahan sehingga data dan hasil pengamatan serta diskusi dapat berlanjut dan dilaporkan secara sinergi dan berkelanjutan serta saling berkaitan.

1.2 Tujuan

Kegiatan PKL (PKL) merupakan kegiatan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk melihat langsung proses produksi dan membandingkan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dengan keadaan nyata di lapangan. Tujuan khusus dalam melaksanakan kegiatan PKL (PKL) di PT Mitratani Dua Tujuh adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem manajemen kualitas produk beku Okra Beku *Grade S*.
2. Evaluasi pengendalian kualitas produk produk beku Okra Beku *Grade S*.

1.3 Manfaat

Kegiatan PKL ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja. Kegiatan PKL ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat:

1. Menjadi masukan dalam penyelesaian permasalahan–permasalahan teknis di lapangan.
2. Memberikan kontribusi kerja bagi perusahaan dengan telah bekerjanya mahasiswa pada bagian atau bidang tertentu.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batasan membuat kegiatan menjadi lebih fokus dan konsisten pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan menjadi topik yang dibahas dalam Laporan Akhir. Ruang lingkup yang dibahas adalah:

1. Sistem manajemen kualitas.
2. Kebijakan dan sasaran kualitas.
3. Pengendalian kualitas input, proses, dan output.
4. Pelaksanaan *Gugus Kendali Mutu*.
5. Penerapan *seven tools* dengan stratifikasi, diagram histogram, diagram pareto, peta kendali, dan diagram sebab-akibat.

