

## ANALISA KUALITAS PRODUK TAHU DI CV. IKHWANUDIN DI DESA JOROK SUMBAWA BESAR DENGAN METODE *VOICE OF CUSTOMER* (VOC)

Ismi Mashabai<sup>1\*</sup>, Suryani<sup>2\*</sup>, Ilham Kurnia Sakti Lubis<sup>3\*</sup>, Agung Gumelar<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teknologi Sumbawa

\*Email: [ismi.mashabai@uts.ac.id](mailto:ismi.mashabai@uts.ac.id), [suryani102899@gmail.com](mailto:suryani102899@gmail.com), [kurniailham066@gmail.com](mailto:kurniailham066@gmail.com), [agungsofanteng04@gmail.com](mailto:agungsofanteng04@gmail.com),

### Abstrak

Penelitian memiliki peran penting di dunia pendidikan dan bermanfaat dalam memperoleh ilmu baru dari suatu produk. Peranan penelitian ini memberikan manfaat pada pabrik tahu CV. Ikhwanudin di Desa Jorok Sumbawa Besar untuk menghasilkan tahu dengan kualitas dan nilai jual yang lebih baik dari sebelumnya. Banyaknya pesaing industri mengharuskan Pak Ikhwanudin untuk mampu memilih kualitas kedelai yang baik sebagai bahan baku pembuatan tahu. Tahu yang baik memiliki kriteria tekstur yang padat, tidak memiliki bau asam, penampilan dari segi bentuk yang sempurna, dan memiliki cita rasa yang baik. Kualitas tahu sangat bervariasi karena perbedaan bahan penggumpalan dan perbedaan proses pembuatan. Tahu diproduksi dengan memanfaatkan sifat protein, yaitu akan menggumpal bila bereaksi dengan asam. Salah satu metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode *Voice of Customer* (VoC). Pengendalian kualitas dengan metode ini dilakukan dengan mengidentifikasi jenis-jenis kerusakan/kecacatan produk sehingga pada akhirnya dapat meminimalkan kecacatan dan melalui suara dari konsumen, pemroduksi akan mengetahui apa kekurangan dari produk tahu yang telah dijual sehingga dijadikan perbaikan kedepannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk Tahu, *Voice of Customer* (VoC), CV. Ikhwanudin Desa Jorok Sumbawa Besar

### I. PENDAHULUAN

Kegiatan riset atau penelitian memiliki dampak yang sangat penting di dunia pendidikan untuk memperoleh pengetahuan baru secara aktual. Keberadaan penelitian bermanfaat untuk menemukan ilmu baru terhadap suatu produk. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan masukan kepada Pabrik Tahu Bapak Ikhwanudin dalam proses pembuatan tahu yang berkualitas dan memiliki nilai jual yang lebih baik dari sebelumnya. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas matakuliah pengendalian dan penjaminan mutu. Menurut Rudiyanto (2016), untuk menghasilkan produk pangan yang aman dan memiliki nilai jual yang layak harus memiliki buku panduan cara produksi pangan yang baik. CV. Ikhwanudin di Desa Jorok Besar adalah salah satu CV yang ada di Sumbawa Besar yang memproduksi tahu putih dan tahu goreng.

Pabrik tahu Ikhwanudin berdiri sejak tahun 2013, Produk tahu pak Ikhwanudin dipasarkan

di pasar Kerato Sumbawa Besar dan sebagian diambil oleh pedagang ataupun pembeli tetap tahu Pak Ikhwanudin. Persaingan pasar pada sebuah industri kecil dan menengah sangat bergantung pada kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Banyaknya pesaing mengharuskan pabrik meningkatkan volume penjualan. Permasalahan yang terdapat pada pabrik tahu Bapak Ikhwanudin terkait komposisi tahu yaitu kedelai, kedelai yang di beli dari petani tidak semuanya berkualitas bagus. kedelai yang memiliki kualitas kurang baik tentunya akan menghasilkan tahu yang kualitasnya tidak bagus. Hal ini mempengaruhi harga jual tahu yang diproduksi. Tahu menjadi salah satu produk makanan olahan yang dibuat dari sari kedelai dengan cara menggumpalkan proteinnya (Nakai, 1999).

Menurut Suprpti (2005) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas tahu yaitu:

1. Tingkat Kepadatan

Pembuatan tahu diperlukan bahan baku yang banyak dan kualitas bahan yang bagus agar sari kedelai yang diperoleh menghasilkan tahu yang padat.

2. Adanya Bau Asam  
Tahu yang dicetak tidak terlalu padat akan mudah rusak karena memiliki kadar air yang lebih tinggi.
3. Penampilan  
Penampilan tahu biasanya menyangkut warna, ukuran, dan bentuk tahu.
4. Cita Rasa  
Sebelum tahu dicetak untuk menambah cita rasa tahu ditambahkan bahan-bahan yang berfungsi sebagai penyedap rasa seperti garam dan *flavor* buatan.

Kualitas merupakan salah satu indikator yang penting bagi perusahaan untuk dapat terus berdiri dengan banyaknya pesaing produk. Menurut Juran (1993:32) kualitas adalah kecocokan penggunaan suatu produk dari perusahaan yang tentunya dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Tahu diproduksi dengan memanfaatkan sifat protein, yaitu akan menggumpal bila bereaksi dengan asam. Penggumpalan protein oleh asam cuka akan berlangsung secara cepat dan serentak diseluruh bagian cairan sari kedelai, sehingga sebagian besar air yang semula tercampur dalam sari kedelai akan terperangkap didalamnya.

Dalam melakukan promosi, mereka akan menargetkan orang-orang yang sesuai dengan produk yang dipasarkan. Ketika pemasaran sesuai dengan targetnya, perusahaan akan mendapatkan banyak pembeli dan keuntungan bisa didapatkan. Sugiharto (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk suatu pengertian bahwa suatu item yang digunakan dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan dan mampu menggunakan alat informasi yang sebenarnya dilapangan nantinya. Uji validitas merupakan uji ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya menurut Azwar (1986). Selain itu validitas bisa disebut salah satu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Sedangkan menurut Sugiharto (2006), validitas ini berhubungan dengan sesuatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kerusakan produk atau kualitas suatu produk adalah dengan

menggunakan metode *Voice of Customer* (VoC). Pengendalian kualitas dengan metode ini dilakukan dengan mengidentifikasi jenis-jenis kerusakan/kecacatan produk sehingga pada akhirnya dapat meminimalkan kecacatan dan melalui suara dari konsumen pemroduksi akan mengetahui apa kekurangan dari produk tahu yang telah dijual sehingga dijadikan perbaikan kedepannya.

## II. METODE

Penelitian ini dilakukan di CV. Ikhwanudin, Desa Jorok, Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan (1 November s/d 30 November 2020). Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Kuantitatif, metode ini di presentasikan dalam bentuk hitungan matematis berdasarkan data yang diperoleh dari objek penelitian. Data yang sudah terkumpul kemudian di olah menggunakan SPSS. Dalam melakukan pengambilan data, diperlukan 10 orang responden dari populasi penduduk sebanyak 100 orang untuk mendapatkan data terkait kualitas tahu yang diinginkan oleh pelanggan. Pengambilan data diperoleh dari hasil kuisisioner. Kuisisioner disebar kepada pelanggan yang kemudian di isi sesuai dengan produk tahu yang pernah mereka beli.
2. Metode Pengolahan dan Analisis Data, pada metode ini pengolahan data dilakukan pada hasil kuisisioner, nilai warna, bentuk, harga, masa *expired*, dimensi, hasil data disajikan dalam bentuk tabel grafik untuk selanjutnya dianalisis. Setelah data yang diambil mencukupi, maka data selanjutnya akan dianalisis dalam rangka mendapatkan hasil dari penelitian. Hasil penelitian yang dihasilkan dianalisis berlandaskan pada teori atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas merupakan salah satu indikator yang penting bagi perusahaan untuk dapat berdiri dengan banyaknya pesaing produk serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan perhitungan nilai kualitas yang

baik. Berikut hasil kuisisioner yang disebar kepada pelanggan.

Pertanyaan		Hasil dari Responden
Warna	Putih	45
	Cokelat	40
	Kuning	38
	Merah	12
	Hijau	14
Bentuk	Kotak	47
	Segitiga	43
	Lonjong	33
	Bulat	24
	Jajar Genjang	24
Harga	Rp2.000	21
	Rp3.000	28
	Rp4.000	35
	Rp5.000	43
	Rp7.000	48
Masa Expired	1 hari	38
	2 hari	43
	3 hari	37
	4 hari	24
	5 hari	18
Dimensi	0,5 cm	25
	1 cm	23
	2 cm	35
	3 cm	44
	4 cm	47

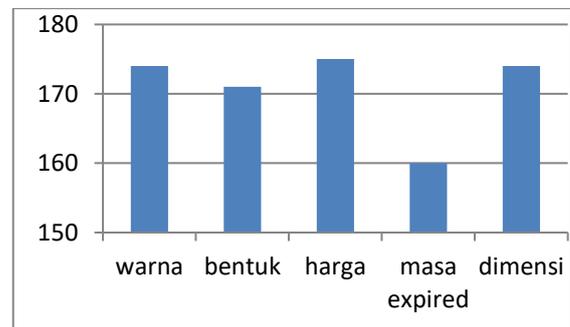
**Sumber:** Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel diatas terdapat 25 pertanyaan yang diberikan kepada 10 orang konsumen. Dengan diberikan nilai kepuasan sebesar 5-1 pada setiap pilihan yang dipilih. Berdasarkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk tahu yang diproduksi. Peneliti disini membuat 5 kategori tahu yang berada di pasar dan setiap kategori tersebut memiliki 5 pilihan juga. Berdasarkan pilihan warna konsumen kebanyakan menyukai warna tahu yang berwarna putih

**Tabel 1.** Hasil Kuisisioner oleh Responden

sebanyak 45, warna coklat sebanyak 40, warna kuning sebanyak 38, warna merah sebanyak 12, warna hijau sebanyak 14. Penilaian konsumen pada pilihan kedua yaitu bentuk konsumen lebih menyukai tahu bentuk kotak sebanyak 47, segitiga sebanyak 43, lonjong sebanyak 33, bulat sebanyak 24, jargenjang sebanyak 24, pada pilihan harga konsumen lebih memilih harga Rp2000 sebanyak 21, Rp3.000 sebanyak 28, Rp4.000 sebanyak 35, Rp5.000 sebanyak 43, Rp7.000 sebanyak 48.

Pada pernyataan kepuasan keempat yaitu masa *expired* yang terbanyak terdapat pada hari ke 1 sebanyak 38, hari ke 2 sebanyak 43, hari ke 3 sebanyak 37, hari ke 4 sebanyak 24, hari ke 5 sebanyak 18. Pada penilaian kepuasan pernyataan kelima yaitu dimensi, konsumen lebih banyak memilih dimensi yang 4 cm sebanyak 47 orang, 3 cm sebanyak 44 orang, 2 cm sebanyak 35 orang, 1 cm sebanyak 23 orang, 0,5 cm sebanyak 25 orang.



**Gambar 1.** Grafik Hasil Kuisisioner  
**Sumber:** Hasil Penelitian

Validitas dalam penelitian ini tentunya menyatakan kevalidan suatu data. Uji validitas juga digunakan untuk membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item dikatakan valid begitupun sebaliknya. Berikut hasil ujinya.

**Correlations**

		WARNA	BENTUK	HARGA	EXPIRED	DIMENSI
WARNA	Pearson Correlation	1	.934*	-.929*	.929*	-.926*
	Sig. (2-tailed)		.020	.023	.022	.024
	N	5	5	5	5	5
BENTUK	Pearson Correlation	.934*	1	-.980**	.878	-.974**
	Sig. (2-tailed)	.020		.003	.050	.005
	N	5	5	5	5	5
HARGA	Pearson Correlation	-.929*	-.980**	1	-.885*	.955*
	Sig. (2-tailed)	.023	.003		.046	.011
	N	5	5	5	5	5
EXPIRED	Pearson Correlation	.929*	.878	-.885*	1	-.949*
	Sig. (2-tailed)	.022	.050	.046		.014
	N	5	5	5	5	5
DIMENSI	Pearson Correlation	-.926*	-.974**	.955*	-.949*	1
	Sig. (2-tailed)	.024	.005	.011	.014	
	N	5	5	5	5	5

**Gambar 2.** Hasil Uji Validitas  
**Sumber:** Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan *output* di atas diketahui  $r$  hitung untuk warna adalah sebesar 0,926,  $r$  hitung bentuk adalah 0,974,  $r$  hitung untuk harga adalah 0,955,  $r$  hitung untuk *expired* adalah 0,949,  $r$  hitung untuk dimensi adalah 1. Berdasarkan hasil tersebut nilai  $r$  hitung dari semua data dikatakan valid karena  $r$  hitungnya lebih besar dari 0,3.

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan angka *cronbach* alpha dengan ketentuan nilai *cronbach* minimal 0,6. Yang artinya jika nilai *cronbach* alpha yang didapatkan dari hasil uji spss lebih besar maka kuisisioner tersebut dapat dikatakan *reliable* begitupun sebaliknya. Berikut hasil uji dari reabilitas.

➔ **Reliability**

[DataSet0]

**Scale: ALL**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	5	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-.2442	5

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**Gambar 3.** Uji Reabilitas  
**Sumber:** Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji diatas diketahui angka *cronbach* alpha adalah sebesar 2.442. Jadi angket tersebut lebih besar dari nilai *cronbach* alpha 0,6. Maka kuisisioner tersebut dapat dikatakan *reliable*.

**IV. PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan dalam penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwadengan menggunakan kuisisioner perusahaan dapat mengetahui kepuasan pelanggan produk tahu di Cv. Ikhwanudin dengan menggunakan metode *voice of costumer*. Kita dapat mengetahui proses pembuatan tahu yaitu kedelai disortir terlebih dahulu, perendaman, penggilingan, pendidihan, penyaringan, yang kemudian tahu dicetak dan menjadi tahu yang siap dipasarkan. Selanjutnya faktor yang menyebabkan tahu menjadi baik adalah kualitas kedelai yang digunakan jika kedelai yang digunakan memiliki kualitas yang baik maka tahu yang diolahpun akan menjadi baik. Dari kuisisioner berdasarkan pilihan yang dibuat pada kuisisioner maka diperoleh kesimpulan bahwa harga perpotong tahu sangat mempengaruhi penjualan.

**Saran**

Untuk meningkatkan mutu yang baik adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus pada produk yang dihasilkan tak

hanya dengan memilih bahan baku yaitu kedelai yang bagus, tetapi juga dengan pemilihan pengepul kedelai yang dapat dipercaya, dengan begitu diharapkan hasil produk tahu tersebut dapat mencapai peningkatan mutu dari tahu tersebut.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. (1986). *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is Free*. New York; Mc-Graw Hill Book Inc.
- Juran, Joseph M. (1993). *Quality Planning and Analysis*. 3<sup>rd</sup> ed: New York: Mc-Graw Hill Book Inc.
- Nakai, S., and Modler, H.W. (1999). *Foods Proteins Processing Application*. Wiley-VHC. London.
- Rudianto. (2016). *Ekonomi Untuk SMA/SMK Kelas X Kurikulum 2013 Yang Disempurnakan Kelompok Peminatan*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Sitinjak, J.R.T., dan Sugiarto. (2006). *LISREL*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suprapti, M. L. (2005). *Pembuatan Tahu*. Kanisius: Yogyakarta.