

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Tortilla adalah suatu istilah nama untuk roti tipis yang seringkali dijumpai pada aneka sajian khas Meksiko. Tortilla terbuat dari tepung roti jagung atau gandum tanpa ditambahkan pengembang atau ragi sehingga bentuknya sangat tipis seperti lembaran kertas. Menurut Farsa (2022), tortilla tepung terigu mengandung sejumlah nutrisi penting seperti protein, serat, vitamin B, dan mineral seperti zat besi dan magnesium. Tortilla tepung terigu memiliki tekstur yang lebih lembut dan elastis dibandingkan dengan tortilla jagung, membuatnya lebih mudah digulung dan diisi dengan berbagai bahan.

PT Tamma Robah Indonesia merupakan salah satu perusahaan manufaktur frozen food yang terletak di kota Surabaya yang memproduksi produk berbahan tepung. Produk utama yang diproduksi adalah Tortilla kebab. Produk lain yang diproduksi adalah kebab frozen dan daging kebab. PT Tamma Robah Indonesia dipilih menjadi tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) karena sesuai dengan ilmu dan teknologi yang telah dipelajari dalam perkuliahan di program studi Teknologi Pangan. Dalam industri makanan beku (frozen food), kualitas produk menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Evaluasi keluhan konsumen tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan pelanggan, tetapi juga sebagai sumber informasi strategis dalam upaya perbaikan berkelanjutan terhadap proses produksi. Dengan melakukan analisis terhadap keluhan konsumen, perusahaan dapat merumuskan tindakan korektif yang tepat serta meningkatkan efektivitas sistem pengendalian mutu. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas produk, kepercayaan konsumen, dan daya saing perusahaan di pasar. Hal ini sesuai dengan Studi oleh Riyadi dan Erdiansyah (2023) mengungkapkan bahwa kualitas produk berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian analisis keluhan konsumen terkait kecacatan pada produk perlu dilakukan guna mengevaluasi beberapa hal yang dapat menjadi penyebabnya menggunakan diagram fishbone. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat sedikit membantu dalam menyelesaikan permasalahan munculnya kecacatan pada produk akhir yang bersumber dari alur proses

produksi.

1.2 Tujuan

1. Mengetahui secara langsung proses produksi tortilla kebab dimulai dari proses penanganan awal hingga menjadi produk jadi. Kemudian membandingkan proses produksi dengan ilmu yang telah mahasiswa terima selama kuliah di Program Studi Teknologi Pangan UPN 'Veteran' Jawa Timur.
2. Mengetahui bentuk keluhan pada produk tortilla dan analisis penyebabnya pada proses produksi di PT Tamma Robah Indonesia menggunakan diagram fishbone

1.3 Manfaat

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan turut berperan dalam penyampaian ilmu kepada mahasiswa mengenai lingkup dunia kerja, khususnya di dalam sektor industri pangan. Hal ini juga dapat dimanfaatkan pihak perusahaan dengan adanya tenaga bantuan dari mahasiswa peserta magang.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Membuka kesempatan kerja sama yang saling menguntungkan di bidang Pendidikan antara UPN "Veteran" Jawa Timur dengan PT Tamma Robah Indonesia dalam wadah program magang industri.

3. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat mengetahui secara lebih mendalam tentang kenyataan yang ada dalam dunia industri sehingga nantinya diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapat dalam bidang industri pangan tersebut.

1.4 Sejarah dan Profil Perusahaan

A. Sejarah PT Tamma Robah Indonesia

PT. Tamma Robah Indonesia merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak pada bidang *frozen food*. Perusahaan ini memiliki produk unggulan yaitu tortilla dan kebab *frozen*, selain memproduksi tortilla dan kebab *frozen*, PT. Tamma Robah Indonesia juga menyuplai bahan baku dalam pembuatan kebab yang meliputi daging kebab dan tortilla. PT Tamma Robah Indonesia berdiri pada tahun 2008 yang dulunya merupakan industri rumahan dan kemudian berkembang hingga saat ini. Awal merintis hanya memiliki puluhan

kariawan sekarang sudah mencapai sekitar 200 karyawan yang tersebar diberbagai daerah dan memiliki lebih dari 10.000 pelanggan yang terdaftar di indonesia.

Perusahaan Tamma Robah awalnya hanya memiliki sertifikasi Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT). Seiring berkembangnya perusahaan pemenuhan dokumen menjadi hal yang perlu diperhatikan. PT. Tamma Robah Indonesia saat ini sudah mendaftarkan sertifikasi halal, izin BPOM dan ISO 22000. PT. Tamma Robah Indonesia merupakan transformasi usaha dari nama sebelumnya CV. Tamma Food yang berdiri sejak agustus 2008. Pada awal berdirinya PT. Tamma Robah Indonesia bergerak dibidang usaha makanan kaki lima. Hingga pada tahun 2009 PT. Tamma Robah Indonesia memproduksi tortillanya sendiri. Sistem produksinya dari rumah ke rumah, dikarenakan pada saat itu belum mempunyai pabrik.

B. Profil PT Tamma Robah Indonesia

PT. Tamma Robah Indonesia berdedikasi untuk menyediakan produk yang berkualitas dan aman untuk dikonsumsi. Pabrik ini akan terus melebarkan sayapnya dalam industri bahan baku kebab di Indonesia bahkan dunia.

a. Visi

"Providing the best alternative food for every kitchen in the world" atau Memberikan makanan alternatif terbaik untuk setiap dapur di dunia.

b. Misi

1. Menjamin keberlanjutan kebutuhan produk pangan alternatif.
2. Menyampaikan kebaikan dari perusahaan kami ke dapur anda melalui produk Tamma Food.
3. Terus meningkatkan sumber daya manusia, proses, dan teknologi dalam menyediakan produk Tamma Food.
4. Berkomitmen dengan sikap tim yang menjunjung tinggi kesopanan dan moralitas, untuk memberikan dampak dan kebaikan bagi masyarakat dan lingkungan.

C. Lokasi dan Tata Letak Perusahaan

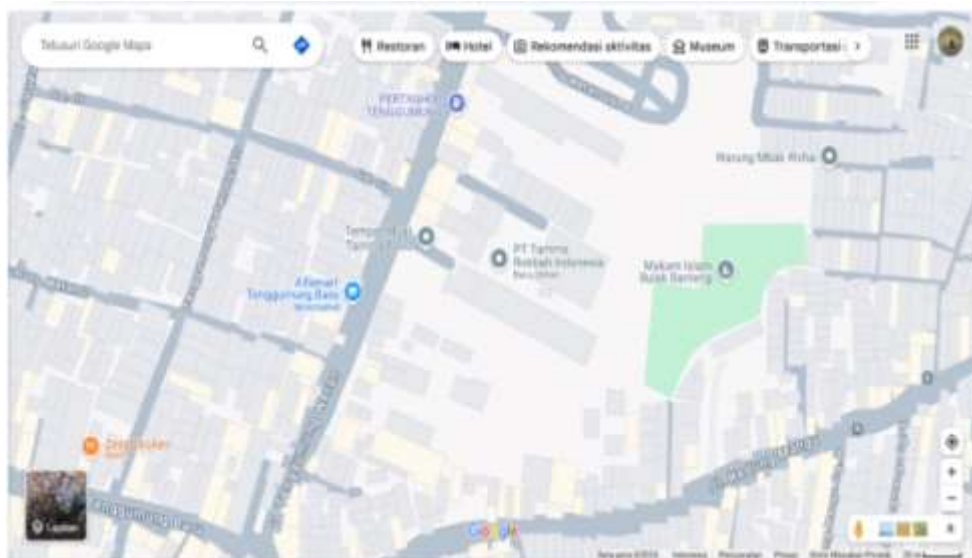
1. Lokasi Perusahaan

Dalam mendirikan suatu perusahaan, letak yang strategis perlu dipertimbangkan, Hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir biaya produksi sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Menurut

Maulana (2018), faktor-faktor tersebut antara lain letak pasar; letak sumber bahan baku; ketersediaan tenaga kerja; ketersediaan tenaga listrik; ketersediaan air; fasilitas pengangkutan; fasilitas perumahan pendidikan, perbelanjaan, dan telekomunikasi; pelayanan kesehatan, keamanan, dan pencegahan kebakaran; peraturan pemerintah setempat; sikap masyarakat; biaya dari tanah dan bangunan; luas tempat parkir; saluran pembuangan; kemungkinan perluasan; dan lebar jalan.

PT Tamma Robah Indonesia berlokasi di Jl. Tenggumung Wetan No. 16, Kelurahan Wonokusumo, Kecamatan Semampir, Surabaya, Jawa Timur. Adapun batas – batas wilayah dari PT Tamma Robah Indonesia, yaitu:

- Timur : Makam Islam Bulak Banteng
- Utara : Warung makan dan Pom Pertashop Tenggumung
- Utara : Warung makan dan Pom Pertashop Tenggumung
- Selatan : Peternakan sapi perah
- Barat : Musholla warga



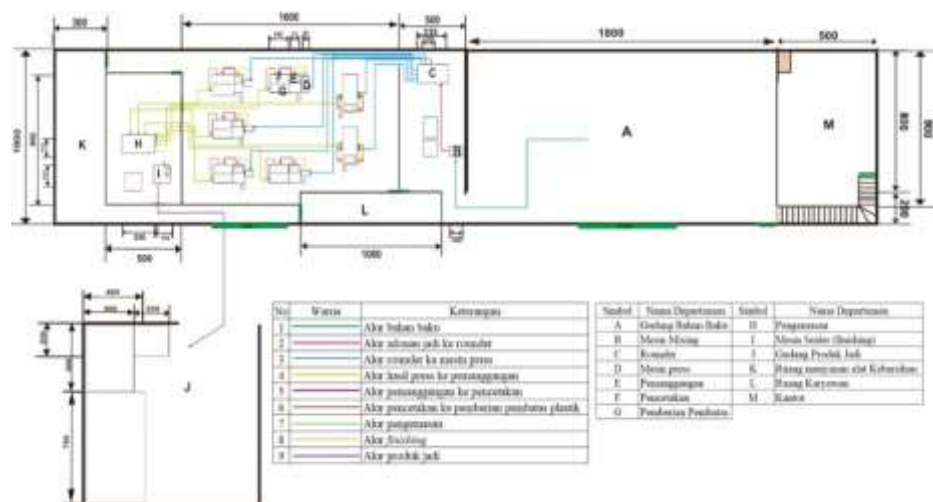
Gambar 1. Denah lokasi PT Tamma Robah Indonesia
Sumber: Google maps

Pada **Gambar 1.** terlihat bahwa lokasi perusahaan PT Tamma Robah Indonesia cukup strategis karena dekat dengan Jalan Raya Kenjeran yang berjarak 2 km dari perusahaan. Serta terintegrasi transportasi umum seperti bus antar kota, bus transjatim, dan ojek daring. Lokasi perusahaan PT Tamma Robah Indonesia dekat dengan pemukiman warga hal ini

memudahkan mobilitas para pekerja. Lokasi perusahaan yang dekat dengan pemukiman warga tidak akan mengganggu aktifitas warga seperti pembuangan limbah dan suara mesin produksi, dikarenakan limbah dari PT Tamma Robah Indonesia berupa adonan tortilla setengah jadi yang akan di jual ulang.

2. Tata Letak Fasilitas

Perancangan fasilitas produksi merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada kinerja suatu perusahaan. Hal ini disebabkan oleh tata letak fasilitas yang kurang baik akan menyebabkan pola aliran bahan yang kurang baik dan perpindahan bahan, produk, informasi, peralatan dan tenaga kerja menjadi relatif tinggi yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian produk dan menambah biaya produksi (Sofyan et al 2015). Tata Letak dari PT Tamma Robah Indonesia dapat dilihat pada gambar dibawah Ini:



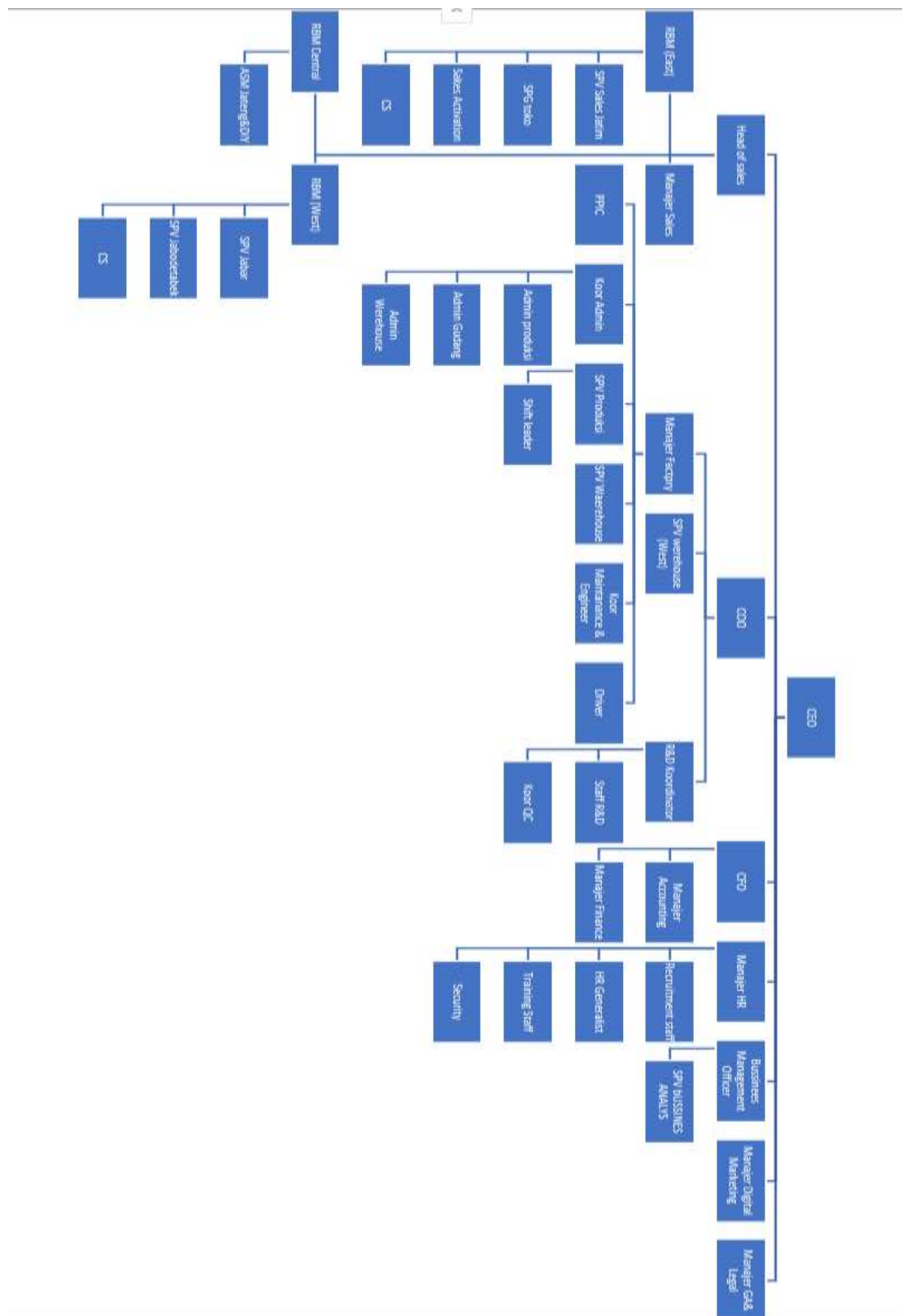
Gambar 2. Tata Letak PT Tamma Robah Indonesia
Sumber: Prasetya et al (2024)

Pada **Gambar 2.** Dijelaskan secara rinci terkait tata letak ruangnya yang ada pada PT Tamma Robah Indonesia melalui simbol huruf beserta penjelasannya.

F. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Tamma Robah Indonesia merupakan tipe organisasi fungsional. Menurut Chairah (2016)

struktur organisasi fungsional (Functional Organizational Structure) adalah struktur dimana tugas, orang, dan teknologi yang dibutuhkan untuk menjalankan bisnis dibagi menjadi grup-grup fungsional yang terpisah (seperti pemasaran, operasi, dan keuangan) dengan prosedur yang semakin formal untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan aktivitas-aktivitasnya supaya menghasilkan produk dan jasa dari bisnis yang dijalankan. Struktur organisasi PT. Tamma Robah Indonesia yang menduduki jabatan tertinggi adalah CEO. Struktur organisasi PT. Tamma Robah Indonesia dapat dilihat pada **Gambar 3**



Gambar 3. Struktur Organisasi PT Tamma Robah Indonesia
Sumber: PT Tamma Robah Indonesia

Struktur tertinggi PT. Tamma Robah Indonesia ada pada CEO dan dibawahnya ada COO serta CFO atau yang lebih dikenal dengan *Board of Directors* (Dewan Direksi). Selain dewan direksi PT. Tamma Robah juga memiliki beberapa departemen untuk menjalankan perusahaan mereka. Departemen-departemen itu antara lain sebagai berikut:

1. Departemen Produksi

Departemen ini bertanggung jawab untuk mencakup semua kegiatan produksi, mulai dari penerimaan bahan baku, penyimpanan bahan baku, persiapan bahan baku, proses produksi, hingga pengepakan dan pengiriman.

2. Departemen Kualitas (*Quality Control*).

Departemen *Quality Control* memiliki tugas untuk memastikan bahwa semua produk yang diproduksi telah memenuhi standar kualitas dan kuantitas yang diterapkan selama proses produksi.

3. Departemen R&D (*Research and Development*).

R&D memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan produk baru dan meningkatkan produk yang sudah ada, serta melakukan riset pasar, mengembangkan resep baru, serta uji coba untuk memastikan bahwa produk baru aman dan berkualitas.

4. Departemen Pemasaran

Departemen pemasaran bertugas untuk mempromosikan produk – produk makanan yang di produksi oleh pabrik yang mencakup kegiatan riset pasar, pengembangan strategi pasar.

5. Departemen Keuangan

Departemen keuangan bertanggung jawab untuk mengelola keuangan perusahaan, kegiatan seperti pengelolaan kas, pembuatan laporan keuangan dan pengawasan keuangan.

6. Departemen Logistik

Departemen Logistik bertanggung jawab atas kegiatan penyimpanan dan distribusi barang dan melakukan pengecekan secara rutin terhadap perlengkapan, jumlah, kondisi barang yang ada di dalam gudang (*Stock Opname*) Mengawasi, mengontrol, dan mendisiplinkan karyawan bagian distribusi yang ada di bawahnya.

7. Departemen Pelayanan Pelanggan

Departemen ini bertugas untuk menerima dan menangani keluhan

pelanggan serta memberikan layanan pelanggan yang baik dan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengambil tindakan yang sesuai atas keluhan yang diterima.

8. Departemen *Maintenance*

Departemen maintenance bertanggung jawab untuk memelihara dan memperbaiki peralatan di pabrik yang mencakup seperti perawatan mesin, pengaturan suhu pada mesin *press* dan *cold storage* serta perbaikan peralatan lainnya.

9. Departemen SDM

Departemen SDM Bertanggung jawab untuk mengelola karyawan dipabrik seperti perekrutan karyawan baru, pelatihan, pengelolaan gaji dan tunjangan serta pengelolaan kesejahteraan karyawan.

10. Departemen Pengendalian Persediaan

Departemen ini bertugas untuk mengelola persediaan bahan baku , produk setengah jadi dan produk jadi serta memantau stok persediaan dan mengatur pembelian dan pengiriman untuk memastikan bahwa persediaan selalu tersedia untuk produksi dan pengiriman

11. Departemen Pengadaan

Departemen ini bertanggung jawab untuk membeli bahan baku, dan peralatan yang diperlukan untuk produksi makanan serta melakukan riset pasar untuk mencari pemasok yang terbaik agar biaya produksi menjadi lebih efisien.

12. Departemen Teknologi Informasi

Departemen ini bertugas untuk mengelola infrastruktur teknologi informasi di pabrik serta memastikan bahwa sistem informasi dan peralatan teknologi informasi dipabrik berfungsi dengan baik dan aman.

G. Ketenagakerjaan PT Tamma Robah Indonesia

1. Tenaga Kerja

a. Tenaga Kerja Bulanan

Tenaga kerja bulanan merupakan tenaga kerja tetap yang sudah bekerja cukup lama di perusahaan. Tenaga kerja bulanan terdiri dari staff kantor, administrator, manajer, marketing, quality control (QC), accounting, teknik, gudang, purchasing, Research and Development (RnD) dan sales

b. Tenaga Kerja Borongan

Tenaga kerja borongan merupakan tenaga kerja produksi dan gudang yang bekerja untuk pekerjaan tertentu, seperti terjadi permintaan produksi akibat permintaan yang meningkat. Data tenaga kerja di PT. Tamma Robah Indonesia tidak dapat dijelaskan secara rinci, namun total pekerja produksi dan gudang yang bekerja secara borongan menurut data HRD adalah 227 tenaga kerja.

2. Jam Kerja

Jam Kerja di PT Tamma Robah Indonesia dibagi menjadi dua shift kerja untuk karyawan operasional produksi, dan satu shift kerja untuk karyawan kantor yaitu jam 08.00-17.00. PT Tamma Robah Indonesia juga menerapkan jam lembur untuk karyawan operasional produksi, jam lembur yang diterapkan tidak setiap hari namun pada saat ada peningkatan kapasitas produksi. Hari kerja staf di PT. Tamma Robah Indonesia yaitu Senin – Sabtu. Hari minggu dan hari libur nasional islam ditetapkan sebagai hari libur, dan untuk hari libur nasional non islam diberlakukan sistem rolling. Jam kerja shift pagi dan malam pada karyawan peoduksi dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Jam Kerja Karyawan Produksi PT Tamma Robah Indonesia

No	Jenis shift	Jam kerja
1	Pagi	07.00 – 16.00
2	Sore	19.00 – 04.00

Sumber: PT Tamma Robah Indonesia

3. Kesejahteraan Karyawan

Karyawan di PT. Tamma Robah Indonesia selain menerima yang selalu diberikan pada tanggal 25 setiap bulannya juga mendapatkan aspek kesejahteraan yang lain, seperti :

a. Tunjangan

Tunjangan yang diberikan oleh PT. Tamma Robah Indonesia untuk pegawai atau karyawan yaitu berupa tunjangan pernikahan dan tunjangan upah lembur. Tunjangan pernikahan diberikan hanya kepada karyawan tetap perusahaan.

b. Cuti

Cuti diperuntukkan bagi semua pegawai atau karyawan selama 12 hari dalam satu tahun kerja, sedangkan untuk cuti bagi karyawan perempuan yang melahirkan diberi perpanjangan cuti. Karyawan yang menikah dan karyawan laki-laki yang istrinya melahirkan diberi cuti 3 hari.

c. Tunjangan Hari

Tunjangan hari raya merupakan tunjangan non upah yang diberikan PT. Tamma Robah Indonesia kepada seluruh karyawan menjelang hari raya idul fitri dengan syarat minimal sudah bekerja selama 1 bulan/1 kali gaji.

d. Biaya Operasional Kendaraan (BOK)

BOK di PT. Tamma Robah Indonesia tidak hanya diberikan kepada departemen yang cenderung melakukan perjalanan keluar perusahaan. Namun setiap karyawan mendapatkannya dan nilainya berbeda. Contoh pemberian BOK adalah pemberian biaya operasional kendaraan pada bagian sales,

e. Fasilitas

PT Tamma Robah Indonesia menyediakan beberapa fasilitas fisik yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja. Fasilitas tersebut meliputi musholla, kamar mandi, lahan parkir, lahan makan, serta jam istirahat makan siang selama 1 jam