

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Pada dasarnya semua perusahaan memiliki tujuan yang sama, yaitu mendapatkan laba sebanyak – banyaknya demi menjaga eksistensi mereka. Untuk itu maka perusahaan perlu memperhatikan kualitas produk. Kualitas merupakan sebuah hal sangat penting pada sebuah perusahaan jika ingin bersaing. Kualitas adalah *comformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi (Crosby, 2003 dalam Soehargo, 2016). Dengan adanya kualitas yang dijaga, maka perusahaan akan mampu menghasilkan produk yang baik sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, sebuah produk yang diciptakan berkualitas, perlu adanya pengendalian kualitas pada prosesnya. Pengendalian kualitas dilakukan sebagai upaya menghasilkan produk yang benar-benar berkualitas tanpa adanya cacat pada produk yang diproduksi.

Dalam usaha peningkatan kualitas, *Six Sigma* menjadi salah satu metode yang dapat dilakukan. Menurut Tannady (2015 : 25), *Six Sigma* merupakan metode peningkatan kualitas yang sangat fenomenal dan banyak digunakan, dengan mengedepankan konsep bahwa hanya ada 3,4 cacat produk untuk setiap 1 juta produk yang diproduksi. Metode *Six Sigma* menjadi metode dalam perbaikan

kualitas proses juga, yang artinya dapat diketahui penyebab kecacatan serta dapat diminimalisasikan penyebab dan dampaknya.

Permasalahan mengenai produk cacat pun juga terdapat pada toko roti Dyriana, sehingga pengendalian kualitas dirasa perlu diterapkan juga. Toko roti Dyriana merupakan salah satu toko roti tertua yang ada di kota Semarang dan merupakan salah satu tempat oleh-oleh yang dikenal di Semarang. Dari produksi yang dilakukan setiap hari, ditemukan adanya produk cacat atau produk yang masuk kategori tidak sesuai standar yang ditetapkan perusahaan. Produk cacat yang ditemukan tersebut, akan dikumpulkan dalam satu tempat, yang kemudian akan dihancurkan dan dibuang. Produk yang termasuk dalam kategori produk cacat adalah yang *overcook* atau gosong, dimana warna roti menjadi coklat gelap serta beraroma kurang sedap. Kemudian salah *finishing* adalah pemberian krim, hiasan krim, serta nama tidak sesuai. Yang ketiga adalah ukuran yang tidak sesuai, yaitu ukuran kue taart yang dibuat berbeda dengan catatan yang diberikan.

Berikut adalah data rekapitulasi total produksi, total produk cacat, dan persentase produk cacat selama 10 hari.

**Tabel 1.1**  
**Data Rekapitulasi Total Produksi, Total Produk Cacat, dan Persentase Produk Cacat periode 26 November – 5 Desember 2017 pada Toko Roti Dyrjana**

Hari	Manis			Pastry			Bolu			Taart			Basahan		
	Jml Prod	Prod Cacat	% prod cacat	Jml Prod	Prod Cacat	% prod cacat	Jml Prod	Prod Cacat	% prod cacat	Jml Prod	Prod Cacat	% prod cacat	Jml Prod	Prod Cacat	% prod cacat
I	3506	124	3.54%	1156	66	5.71%	1486	58	3.90%	164	13	7.93%	6697	404	6.03%
II	2064	93	4.51%	973	42	4.32%	691	44	6.37%	128	11	8.59%	3879	273	7.04%
III	2003	79	3.94%	1262	69	5.47%	1047	40	3.82%	153	11	7.19%	3696	238	6.44%
IV	1298	47	3.62%	1195	43	3.60%	1630	66	4.05%	139	9	6.47%	2756	188	6.82%
V	2648	103	3.89%	1183	56	4.73%	603	39	6.47%	169	11	6.51%	4999	333	6.66%
VI	2624	102	3.89%	911	46	5.05%	743	39	5.25%	65	8	12.31%	6152	342	5.56%
VII	2755	111	4.03%	1292	71	5.50%	1150	51	4.43%	148	12	8.11%	8575	464	5.41%
VIII	4110	165	4.01%	1295	74	5.71%	686	58	8.45%	186	16	8.60%	6536	386	5.91%
IX	3325	117	3.52%	534	26	4.87%	1382	36	2.60%	218	20	9.17%	6488	393	6.06%
X	3176	123	3.87%	973	35	3.60%	827	31	3.75%	189	13	6.88%	5517	382	6.92%
Total	27509	1064	38,70%	10774	528	49,00%	10245	462	45,1%	1559	124	79,5%	55295	3403	61,5%
Rata - Rata % Produk Cacat	3.87%			4.90%			4.51%			7.95%			6.15%		

Sumber : Data Sekunder yang Diolah (2017)

Berdasarkan pada tabel 1.1, dapat diketahui bahwa selama 10 hari produksi produk cacat kue taart memiliki persentase produk cacat terbesar mencapai 7,95%. Sedangkan batas standar maksimal kecacatan produk adalah sebesar 5% yang telah ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu, maka diperlukan adanya usaha untuk menekan produk cacat agar bisa dibawah batas standar maksimal kecacatan produk yang telah ditetapkan,

Dengan digunakannya DMAIC (*define, measure, analyze, improve, control*) pada *Six Sigma*, maka diharapkan dapat mengidentifikasi dan menemukan masalah yang terjadi, penyebab serta bagaimana memberi solusi dari permasalahan yang ditemukan. Serta dapat membawa perusahaan pada tingkat kecacatan produk terendah atau bahkan dapat ditekan menuju kesempurnaan (*zero defect*) sehingga sehingga dapat meningkatkan keuntungan pada toko roti Dyriana. Berdasarkan penjabaran pada latar belakang masalah tersebut, peneliti memberi judul “Rancangan Pengendalian Kualitas dengan Metode *Six Sigma* pada Produk Kue Taart Toko Roti Dyriana Semarang”

### **2.1. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perancangan pengendalian kualitas dengan metode *Six Sigma* pada kue taart toko roti Dyriana?

### **2.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah merancang pengendalian kualitas dengan metode *six sigma* pada kue taart toko roti Dyriana.

### 2.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi 2 pihak, yaitu :

a) Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi yang berguna untuk perusahaan dalam upaya melakukan pengendalian kualitas produk untuk mengurangi jumlah produk cacat dan memaksimalkan produk.

b) Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan yang lebih luas dan memahami secara lebih mendalam mengenai pengendalian kualitas produk secara nyata serta juga dapat memberikan pengalaman berharga bagi peneliti dari keseluruhan proses penelitian yang dilakukan.

