

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan yang semakin kompetitif dewasa ini menjadikan setiap perusahaan harus mengembangkan usaha untuk tetap eksis di bidangnya masing-masing. Hal ini tentunya berhubungan erat dengan kepuasan konsumen karena dengan kepuasan konsumen akan membuat konsumen tersebut menjadi loyal dengan membeli produk yang dihasilkan perusahaan yang bersangkutan dan sebaliknya jika seorang konsumen tidak merasa puas akan meninggalkan produk perusahaan yang bersangkutan. Konsentrasi perusahaan terhadap kualitas produk yang dihasilkan supaya sesuai dengan kehendak konsumen sangatlah penting karena akan menentukan keberhasilan dan kesuksesan perusahaan di masa mendatang.

Kualitas produk suatu perusahaan terkadang kurang mendapatkan perhatian dari perusahaan yang bersangkutan. Hal ini disebabkan karena perusahaan cenderung mencari keuntungan semata saja tanpa memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya. Padahal perhatian terhadap kualitas produk ini sangatlah penting. Pengendalian kualitas produk dibutuhkan karena dengan banyaknya produk cacat yang dihasilkan dan kualitas produk yang jelek akan menjatuhkan citra atau nama baik perusahaan di mata masyarakat atau konsumennya.

Salah satu cara untuk melakukan proses pengendalian kualitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang telah teruji dan komprehensif dikenal

saat ini, yaitu dengan menggunakan metode Six Sigma. Metode Six Sigma merupakan suatu sistem komprehensif dan fleksibel untuk mencapai, mempertahankan, dan memaksimalkan kesuksesan suatu bisnis. Six Sigma memiliki metode yang unik untuk dikendalikan oleh pemahaman yang kuat terhadap kebutuhan pelanggan, pemakaian yang disiplin terhadap fakta, data, dan analisis statistik, dan perhatian yang cermat untuk mengelola memperbaiki dan menanamkan kembali proses bisnis. (Gasperz, 2001: 304).

Dalam metode Six Sigma ini tujuan utama yang ingin dicapai adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengurangan tingkat kesalahan dan waktu siklus. Six sigma mengedepankan konsep bahwa hanya ada 3,4 cacat produk untuk setiap 1 juta produk yang diproduksi.

Penelitian yang dilakukan Hutami dan Yunitasari (2011) menunjukkan bahwa empat kriteria produk cacat yang terjadi di PT. Okantara yang menempatkan level sigma PT Okantara di 3,8 dengan DPMO sebesar 11.395, 2452. Produk cacat karena potongan tidak sesuai, warna tidak rata, sobek dan terlipat dipengaruhi oleh faktor mesin. Khusus untuk produk cacat karena kriteria sobek dan terlipat selain dipengaruhi oleh mesin juga dipengaruhi oleh faktor manusia dan bahan baku. Dari kelima faktor tersebut, faktor yang paling dasar sebagai penyebab kecacatan berdasarkan analisis five whys adalah faktor metode. Kemudian analisis lebih lanjut menggunakan metode FMEA didapat faktor manusia sebagai penyebab kedua. Hasil dari P-Chart menunjukkan ada 7 titik produksi yang tidak dalam batas kendali, maka terindikasi bahwa PT Okantara belum sepenuhnya mampu mengendalikan kualitas

produk brosur. 2. PT Okantara belum melakukan upaya pengendalian kualitas dengan metode yang baku. Pengendalian kualitas yang dilakukan terbatas pada upaya perbaikan dan bukan pada upaya pencegahan, sehingga solusi yang diambil merupakan solusi jangka pendek dan tidak menyelesaikan permasalahan secara tuntas sampai ke akar permasalahan.

Penelitian yang dilakukan Supriyadi, dkk (2017) menyatakan bahwa kapabilitas dan nilai sigma kinerja perusahaan dalam peningkatan kualitas produk sebesar 7560 DPMO dengan nilai sigma 3,93. Berdasarkan diagram sebab akibat dan FMEA diketahui penyebab cacat produk adalah gap unit printing dan slotter kurang tepat, *setting pull roll* kurang tepat, kurang kontrol, putaran *roll transfer sheet* goyang, kurang training, sheet melengkung, *pull gear* goyang, *ass worm gear* bengkok, pneumatik anilox tidak naik dan pompa tinta flexo sering mati. Nilai sigma mengalami peningkatan setelah dilakukan perbaikan yaitu sebesar 4,05.

Penelitian ini akan memfokuskan pada pengendalian produk roti yang dihasilkan oleh salah satu perusahaan roti yaitu Virgin Cake & Bakery. Virgin Cake & Bakery merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pangan yang memproduksi berbagai jenis cake, bakery, dan jajanan pasar yang biasa disebut dengan istilah “basahan”. Cake, Bakery maupun jajanan pasar sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia. Harga yang terjangkau menjadikan makanan ini banyak dikonsumsi oleh masyarakat menengah kebawah maupun menengah keatas. Serta tidak ada batasan usia untuk mengonsumsinya.

Dalam melakukan proses produksinya saat ini memang masih terdapat produk cacat yang cukup besar sehingga dibutuhkan proses pengendalian kualitas supaya perusahaan tidak mengalami kerugian dan dapat meningkatkan keuntungan atau laba yang selama ini diperolehnya.

Sedangkan menurut data yang diperoleh dan dikumpulkan ternyata yang menduduki urutan pertama dalam tingkatan produk cacat adalah produk roti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1. Jumlah Produksi, Jumlah Produk Cacat dan Persentase Bulan Mei 2018**

Jenis Produk	Jumlah Produksi	Jumlah Produk Cacat	%
Springbed 9 Rasa	838	40	4,77
Springbed 3 Rasa	346	15	4,33
R. Sosiz Mika	484	20	4,13
R. Pisang Polos	442	18	4,07
Ring 7 Rasa	573	23	4,01
R. Mata Sapi	213	8	3,75
R. Ayam Manis	245	9	3,67
R. Pisang Cok Kcg	422	15	3,55
Tawar Kupas	656	22	3,35
R. Sosiz Keju	246	8	3,25

**Sumber: Data Sekunder**

Berdasarkan tabel 1.1. diketahui bahwa untuk jenis produk Springbed 9 Rasa, Springbed 3 Rasa, Sosiz Mika, Pisang Polos, Ring 7 Rasa, produk cacat yang dihasilkan untuk jenis produk roti adalah diatas 4%, berbeda dengan roti mata sapi, ayam manis, pisang coklat kacang, tawar kupas dan sosiz keju yang dibawah 4%. Hal ini disebabkan karena proses produksi yang cukup rumit dibandingkan dengan

produk lainnya seperti kue kering dan kue tar. Persentase rata-rata produk cacat roti ini berkisar diatas 4% yang sudah melebihi batas toleransi yang ditetapkan perusahaan yaitu 4%, sehingga dibutuhkan proses pengendalian kualitas produk roti pada Virgin Cake & Bakery dengan menggunakan metode Six Sigma. Maka pada penelitian ini akan difokuskan pada 5 jenis produk yaitu Springbed 9 Rasa, Springbed 3 Rasa, R. Sosiz Mika, R. Pisang Polos, Ring 7 Rasa yang memiliki produk cacat prosentase diatas 4% yang melebihi standar yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Gaspersz dalam Hutami dan Yunitasari (2011) pengendalian kualitas adalah penggabungan teknik serta aktivitas operasional yang dimaksudkan untuk memenuhi syarat standar sebuah kualitas. Penentuan waktu dalam melakukan pengendalian kualitas dilakukan pada saat tahap perencanaan untuk mengukur kinerja aktual. Mukherjee (1998). Terdapat 4 pengelolaan kualitas yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja, terdiri dari *Statistical Process Control* (SPC), *Total Quality Management* (TQM), Sistem Manajemen Mutu ISO seri 9000 dan Six Sigma. (Syukron dan Kholil, 2013). *Six Sigma* merupakan pendekatan yang banyak digunakan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan cacat, kesalahan atau kegagalan pada proses bisnis dengan cara fokus pada kinerja proses yang memiliki arti penting bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka akan dilakukan penelitian dengan judul: “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK ROTI PADA VIRGIN CAKE & BAKERY”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana pengendalian kualitas produk roti pada Virgin Cake & Bakery dengan menggunakan Six Sigma?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengendalian kualitas produk roti pada Virgin Cake & Bakery dengan menggunakan Six Sigma.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Bagi perusahaan:

Sebagai masukan dalam hal melakukan pengendalian kualitasnya sehingga di masa mendatang dapat semakin meningkatkan kinerjanya.

b. Bagi penelitian berikutnya:

Sebagai tambahan informasi dan referensi bagi penelitian berikutnya dengan topik yang serupa yaitu tentang six sigma.