

**ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS DI RUMAH
MAKAN GUDEG PEJOMPONGAN MENGGUNAKAN
ALAT BANTU TQM**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Oleh:

Bima Pramono Putro

6032001005

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2023

**THE ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT AT GUDEG
PEJOMPONGAN RESTAURANT USING TQM TOOLS**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management**

By

Bima Pramono Putro

6032001005

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT**

Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Bima Pramono Putro
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 21 Juli 2002
NPM : 6032001005
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Manajemen Kualitas di Rumah Makan Gudeg Pejompongan Menggunakan Alat Bantu TQM

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 30 Januari
2024

Pembuat pernyataan:



Bima Pramono Putro

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**Analisis Manajemen Kualitas di Rumah Makan Gudeg Pejompongan
Menggunakan Alat Bantu TQM**

Oleh:

Bima Pramono Putro

6032001005

Bandung, 29 Januari 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,



Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Pembimbing Skripsi,



Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Bandung, 25 Januari 2024
Ketua Program Studi,



KATLEA

Penguji (Pembimbing),



Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Ko Pembimbing

.....

Penguji



Dr. Vera Intanie Dewi, SE.,MM.

Penguji



Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA., CPM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Bima Pramono Putro
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 21 Juli 2002
NPM : 6032001005
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Manajemen Kualitas di Rumah Makan Gudeg Pejompongan Menggunakan Alat Bantu TQM

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 30 Januari
2024

Pembuat pernyataan:



Bima Pramono Putro

ABSTRAK

Penerapan manajemen kualitas dalam suatu proses produksi dilakukan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar kualitas, mengusahakan tidak melakukan proses pengolahan kembali produk, mengusahakan supaya biaya produksi menjadi rendah, serta mengusahakan tidak mengeluarkan produk gagal. Rumah makan Gudeg Pejompongan tidak terlepas dari masalah yaitu produk gagal yang dihasilkan tidak konsisten. Produk yang dihasilkan rumah makan ini yaitu gudeg yang terdiri atas nangka, ayam, telur bebek, dan kerupuk krecek. Rumah makan ini belum menerapkan sistem manajemen kualitas yang salah satunya adalah *Statistical Quality Control (SQC)* dengan menggunakan alat bantu dalam *Total Quality Management (TQM)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pembuatan produk akhir yaitu gudeg, mengetahui jenis kegagalan yang sering terjadi pada produk yang dihasilkan dalam satu bulan, mengetahui urutan jenis kegagalan produk yang paling sering terjadi dalam satu bulan, dan mengetahui penyebab kegagalan produk gudeg yang dihasilkan di rumah makan.

Terdapat tujuh alat bantu dalam TQM untuk melakukan manajemen kualitas yaitu *check sheet*, *scatter diagrams*, *cause and effect diagram*, *pareto charts*, *flowcharts*, *histograms*, dan *statistical process control chart*. Penelitian ini menggunakan empat dari tujuh alat bantu dalam TQM yang pertama yaitu *flowchart*, *check sheet*, *pareto charts*, dan *cause and effect diagram (fishbone diagram)* untuk membantu perusahaan manajemen kualitas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed methods*. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dengan mengumpulkan data bersumber langsung di lapangan (*Field Research*). Penelitian ini menggunakan *Cross-Sectional* dalam mengumpulkan data atau pada satu titik waktu tertentu. Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu wawancara, observasi, dan *literature review* dengan teknik Analisa data menggunakan alat bantu statistik pada *total quality management*.

Hasil dari penelitian menunjukkan proses produksi di rumah makan Gudeg Pejompongan yang memiliki 19 tahap dalam menghasilkan produk akhir. Proses produksi menghasilkan jenis kegagalan dan jumlah kegagalan dari semua produksi yang terlihat pada shift malam dan pagi. Jenis kegagalan dan urutan jenis kegagalan produk secara berurutan adalah kegagalan C (nangka gosong) sebesar 33%, kegagalan D (nangka keras) sebesar 29%, kegagalan B (kerupuk krecek hancur) sebesar 20%, dan kegagalan A (telur isi keluar) sebesar 18% dari total kegagalan produk sebanyak 84 unit. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan penyebab jenis kegagalan yaitu faktor sumber daya manusia, mesin dan peralatan, bahan baku, dan metode, faktor-faktor yang dominan yaitu sumber daya manusia dan metode.

Kata Kunci: TQM, *Flowchart*, *Check Sheet*, *Pareto Chart*, *Fishbone Diagram*.

ABSTRACT

The application of quality management in a production process is carried out to produce products that comply with quality standards, try not to reprocess products, try to keep production costs low, and try not to issue failed products. Gudeg Pejompongan restaurant is not free from the problem that the failed products produced are inconsistent. The products produced by this restaurant are gudeg which consists of jackfruit, chicken, duck eggs, and krecek crackers. This restaurant has not implemented a quality management system, one of which is Statistical Quality Control (SQC) using tools in Total Quality Management (TQM). The purpose of this study is to determine the process of making the final product, namely gudeg, determine the types of failures that often occur in products produced in one month, determine the order of the types of product failures that occur most often in one month, and determine the causes of failure of gudeg products produced in restaurants.

There are seven tools in TQM to perform quality management, namely check sheets, scatter diagrams, cause and effect diagrams, pareto charts, flowcharts, histograms, and statistical process control charts. This research uses four of the first seven tools in TQM, namely flowcharts, check sheets, pareto charts, and cause and effect diagrams (fishbone diagrams) to help companies manage quality.

This research uses mixed methods research methods. The research method used by the author is a descriptive method by collecting data sourced directly in the field (Field Research). This research uses Cross-Sectional in collecting data or at one specific point in time. The data collection techniques used are interviews, observations, and literature reviews with data analysis techniques using statistical tools on total quality management.

The results of the study show the production process at Gudeg Pejompongan restaurant which has 19 stages in producing the final product. The production process produces failure types and the number of failures of all production seen in the night and morning shifts. The types of failures and the order of the types of product failures in order are failure C (burnt jackfruit) by 33%, failure D (hard jackfruit) by 29%, failure B (crushed krecek crackers) by 20%, and failure A (egg filling out) by 18% of the total product failures of 84 units. In addition, the results showed that the causes of failure types were human resources, machinery and equipment, raw materials, and methods, the dominant factors were human resources and methods.

Keywords: *TQM, Flowchart, Check Sheet, Pareto Chart, Fishbone Diagram.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha-Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan syarat terakhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Parahyangan, yaitu penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Kualitas di Rumah Makan Gudeg Pejompongan Menggunakan Alat Bantu TQM”

Pada Kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah berperan dalam mendukung, membimbing, serta memberikan semangat penulis selama proses penyusunan skripsi. Dengan demikian penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Ir. Roby Abipramono, MT. dan Linda Iramaya, S.E., serta kakak penulis yaitu Vania Salsabila, S.KG. yang selalu memberikan dukungan baik selama masa perkuliahan maupun masa penyusunan skripsi sampai selesai
2. Ibu Diah Permatasari selaku kepala bagian operasional di Rumah Makan Gudeg Pejompongan yang dengan sukarela membantu penulis dengan meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan data untuk menyelesaikan penyusunan skripsi
3. Ibu Katlea Fitriani, ST., MSM., CIPM. yang saya hormati selaku dosen pembimbing dan selaku Ketua Program Sarjana Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmu dengan kesabaran serta meluangkan waktu dan tenaga ditengah jadwal yang padat sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
4. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM. selaku Ketua Jurusan Ilmu Manajemen
5. Jasmine Nur Maharani, Silmi Luthfiyah, Ramy Maulana Nur Rachman, Marsha Andita Salsabila, Titan Kinertian Sujatmiko, dan seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan baik selama masa perkuliahan maupun masa penyusunan skripsi sampai selesai

6. Pihak-pihak lain yang tidak disebutkan satu persatu, yang sudah mendukung, membimbing dan mendoakan sampai skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari dengan penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya waktu, kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Maka penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika ada kesalahan kata dalam membuat proposal ini dan mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca agar dapat menyempurnakan skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pembaca dan bagi perusahaan yang telah menjadi objek penelitian di dalam skripsi ini.

Bandung, 3 Januari 2024



Bima Pramono Putro

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Produk.....	12
2.2 <i>Quality Management</i>	13
2.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.3.1 Konsep <i>Total Quality Management (Seven Concepts TQM)</i>	14
2.4 <i>Statistical Quality Control (SQC)</i>	17
2.5 Penelitian Terdahulu	27
2.6 <i>Statistical Quality Control (SQC)</i> berdasar (Hairiyah, Amalia, dan Luliyanti (2019)).....	43
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	50
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	50
3.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.3 Alur Penelitian	53
3.4 Teknik Analisa Data.....	55
3.5 Objek Penelitian	57
3.5.1 Struktur Organisasi	58
3.5.2 Waktu Kerja, Tenaga Kerja, dan Upah	61
BAB 4 PEMBAHASAN	62
4.1 Proses Pembuatan Produk Akhir di Rumah Makan Gudeg Pejompongan .	62

4.2 Jenis Kegagalan yang Sering Terjadi pada Produk yang Dihasilkan Rumah Makan Gudeg Pejompongan	84
4.2.1 Analisis <i>Check Sheet</i> Semua Produksi Kegagalan Bulan Oktober Tahun 2023	85
4.2.2 Analisis <i>Check Sheet</i> Shift Malam Bulan Oktober Tahun 2023	88
4.2.3 Analisis <i>Check Sheet</i> Shift Pagi Bulan Oktober Tahun 2023	90
4.2.4 Perbandingan Shift Malam dan Pagi Bulan Oktober Tahun 2023 Berdasarkan Jumlah Kegagalan	93
4.3 Urutan Jenis Kegagalan Produk yang Paling Sering Terjadi di Rumah Makan Gudeg Pejampongan	94
4.3.1 Urutan Semua Produksi Jenis Kegagalan Produk Bulan Oktober Tahun 2023 Menggunakan <i>Pareto Chart</i>	94
4.3.2 Urutan Jenis Kegagalan Produk Shift Malam Bulan Oktober Tahun 2023 Menggunakan <i>Pareto Chart</i>	96
4.3.3 Urutan Jenis Kegagalan Produk Shift Pagi Bulan Oktober Tahun 2023 Menggunakan <i>Pareto Chart</i>	98
4.4. Penyebab Kegagalan yang Dihasilkan di Rumah Makan Gudeg Pejompongan Menggunakan <i>Cause-and-Effect-Diagram (Fishbone Diagram)</i>	100
4.4.1 Penyebab Kegagalan Telur Isi Keluar.....	102
4.4.2 Penyebab Kegagalan Kerupuk Krecek Hancur.....	105
4.4.3 Penyebab Kegagalan Nangka Gosong	108
4.4.4 Penyebab Kegagalan Nangka Keras	111
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PDB Industri Makanan dan Minuman di Indonesia Kuartal I/2021-2023.....	1
Gambar 1.2 Provinsi dengan Usaha Kuliner Terbanyak di Indonesia Tahun 2020	2
Gambar 1.3 Produk Gagal Rumah Makan Gudeg Pejompongan Juli 2022-Juli 2023.....	5
Gambar 1.4 Kerangka Penelitian	10
Gambar 2.1 Contoh <i>Check Sheet</i>	19
Gambar 2.2 Contoh Histogram	20
Gambar 2.3 Contoh <i>Pareto Chart</i>	21
Gambar 2.4 Contoh <i>Cause-and-Effect Diagrams</i>	24
Gambar 2.5 Contoh <i>Scatter Diagram</i>	25
Gambar 2.6 Contoh <i>Control Chart</i>	26
Gambar 2.7 Contoh <i>Flow Chart</i>	26
Gambar 2.8 <i>Check Sheet</i> Produk Cacat Aremania Bakery	44
Gambar 2.9 <i>Pareto Charts</i> Aremania Bakery	45
Gambar 2.10 <i>Pareto Charts</i> Aremania Bakery	45
Gambar 2.11 <i>Control Chart</i> P pada Aremania Bakery	46
Gambar 2.12 <i>Control Chart</i> Produk Cacat	46
Gambar 2.13 <i>Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)</i> Cacat Gosong....	47
Gambar 2.14 <i>Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)</i> Cacat Ukuran	48
Gambar 2.15 <i>Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)</i> Cacat Isi Keluar .	48
Gambar 2.16 <i>Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)</i> Cacat Kulit Terkelupas	49
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	54
Gambar 3.2 Rumah Makan Gudeg Pejompongan.....	57
Gambar 3.3 Bagan Struktur Organisasi Rumah Makan Gudeg Pejompongan	58
Gambar 4.1 Proses Produksi di Rumah Makan Gudeg Pejompongan.....	62
Gambar 4.2 Potong Nangka Menggunakan Mesin Giling Bumbu	65
Gambar 4.3 Masukan Bumbu Halus dan Pelengkap.....	66
Gambar 4.4 Masak dengan Api Sedang	66
Gambar 4.5 Warna Nangka Coklat dan Bumbu Meresap.....	67
Gambar 4.6 Menyaring Kuah Nangka	69
Gambar 4.7 Sajikan di Tungku	70
Gambar 4.8 Potong Ayam dan Pisahkan Telur Bebek dengan Kulitnya	71
Gambar 4.9 Masak Potongan Ayam, Telur Bebek, Air, Bumbu, dan Pelengkap	72
Gambar 4.10 Warna Ayam serta Telur Bebek Coklat dan Bumbu Meresap	73
Gambar 4.11 Campurkan Kuah Nangka dan Masak dengan Api Sedang	74
Gambar 4.12 Tumis Cabai Rawit, Daun Salam, Bumbu, dan Masukan Santan ..	75

Gambar 4.13 Masak dengan Api Besar.....	76
Gambar 4.14 Bumbu Dimasak sampai Benar-benar Mendidih	77
Gambar 4.15 Campurkan Kerupuk dan Cabai Rawit ke Dalam Wajan.....	77
Gambar 4.16 Masak dengan Api Sedang	79
Gambar 4.17 Kuah Kerupuk Krecek Mengental.....	79
Gambar 4.18 Memeriksa kualitas masakan	80
Gambar 4.19 Memasukan kedalam etalase	82
Gambar 4.20 Menyajikan kepada konsumen	83
Gambar 4.21 <i>Pareto Chart</i> Semua Produksi Oktober Tahun 2023	95
Gambar 4.22 <i>Pareto Chart</i> Shift Malam.....	97
Gambar 4.23 <i>Pareto Chart</i> Shift Pagi.....	99
Gambar 4.24 <i>Cause-and-Effect-Diagram (Fishbone Diagram)</i> Faktor-Faktor Penyebab Telur Isi Keluar.....	102
Gambar 4.25 <i>Cause-and-Effect-Diagram (Fishbone Diagram)</i> Faktor-Faktor Penyebab Kerupuk Krecek Hancur	106
Gambar 4.26 <i>Cause-and-Effect-Diagram (Fishbone Diagram)</i> Faktor-Faktor Penyebab Nangka Gosong	109
Gambar 4.27 <i>Cause-and-Effect-Diagram (Fishbone Diagram)</i> Faktor-Faktor Penyebab Nangka Keras	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 <i>Check Sheet</i> Semua Produksi Jenis Kegagalan Bulan Oktober Tahun 2023	85
Tabel 4.2 <i>Check Sheet</i> Jenis Kegagalan Shift Malam Bulan Oktober Tahun 2023	88
Tabel 4.3 <i>Check Sheet</i> Jenis Kegagalan Shift Pagi Bulan Oktober Tahun 2023 .	90
Tabel 4.4 Perbandingan Shift Malam dan Pagi Bulan Oktober Tahun 2023 Berdasarkan Jumlah Kegagalan	93
Tabel 4.5 Tabel Analisis Semua Produksi Oktober Tahun 2023	94
Tabel 4.6 Tabel Analisis Shift Malam Oktober Tahun 2023	96
Tabel 4.7 Tabel Analisis Shift Pagi Oktober Tahun 2023	98

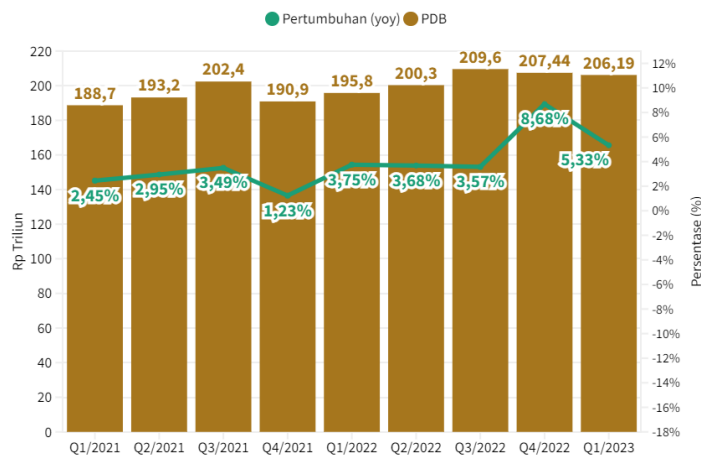
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin kuatnya persaingan industri kuliner di Indonesia memberikan dampak bagi semua perusahaan di industri kuliner. Persaingan dalam industri kuliner menjadi semakin kuat dengan banyaknya pesaing di industri kuliner yang berdatangan dari hari ke hari. Hal ini didukung dengan besarnya penduduk Jakarta termasuk penduduk lokal dan penduduk yang melakukan perpindahan tempat tinggal atau imigran dari berbagai daerah di Indonesia maupun dari luar negeri. Saat ini, industri kuliner bertambah dan membuat persaingan menjadi semakin ketat. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya tren industri kuliner di Jakarta seperti kebutuhan dan minat Masyarakat untuk mencoba berbagai jenis makanan di Indonesia, mencari pengalaman kuliner yang berbeda, memilih makanan yang lebih sehat, rekomendasi tempat makan, pengembangan konsep kuliner yang unik dan menarik, serta menjadi tujuan wisata kuliner. Faktor-faktor tersebut mendukung pertumbuhan dan tingginya minat Masyarakat terhadap industri kuliner yang terus berkembang untuk menarik lebih banyak konsumen di Jakarta.

Gambar 1.1
PDB Industri Makanan dan Minuman di Indonesia Kuartal I/2021-2023

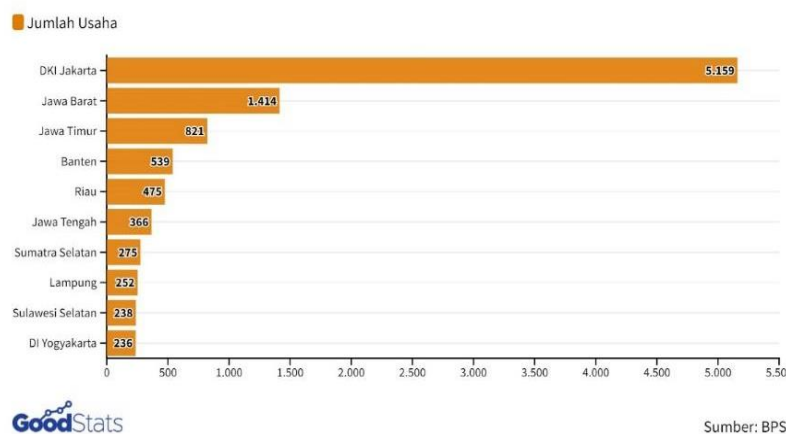


Sumber: (Pratiwi, 2023)

Pada gambar 1.1 menurut Pratiwi (2023) menunjukkan bahwa Produk Domestik Bruto (PDB) Atas Dasar Harga Konstan (ADHK) dalam industri makanan dan minuman di Indonesia kuartal I/2023 terus tumbuh 5,33% dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan periode yang sama. Tumbuhnya nilai PDB dalam industri makanan dan minuman di Indonesia menjadi potensi besar bagi perusahaan industri kuliner untuk ikut serta dalam mengembangkan perusahaannya menjadi lebih baik, mengikuti tren, serta memenuhi kebutuhan konsumen di Indonesia. Hal ini didukung dengan meningkatnya pertumbuhan kinerja industri makanan dan minuman di Indonesia yang menjadi terbesar keempat di antara industri pengolahan lainnya. Meningkatnya pertumbuhan kinerja industri makanan dan minuman didukung dengan banyaknya perusahaan menawarkan produk dan layanan yang berbeda dari pesaing seperti fokus dalam rasa, tampilan, pelayanan, kolaborasi, kualitas, dan harga yang diperkuat supaya dapat bersaing dengan pemain industri makanan dan minuman lainnya. Maka dari itu, setiap pemain di industri ini perlu untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan untuk memberikan kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan reputasi perusahaan di industri makanan dan minuman.

Gambar 1.2

Provinsi dengan Usaha Kuliner Terbanyak di Indonesia Tahun 2020



Sumber: (Angelia, 2022)

Banyaknya industri kuliner di Jakarta seperti makanan dan minuman dapat dilihat pada gambar 1.2 menurut Angelia (2022) yang menunjukkan bahwa jumlah usaha tertinggi di Indonesia pada tahun 2020 adalah DKI Jakarta dengan jumlah

usaha sebanyak 5.159 usaha yang bergerak di industri kuliner. Jumlah industri kuliner di Jakarta termasuk kedalam sepuluh provinsi dengan usaha kuliner terbanyak di Indonesia yang membawahi Jawa Barat, Jawa Timur, Banten, Riau, Jawa Tengah, Sumatera Selatan, Lampung, Sulawesi Selatan, dan DI Yogyakarta. Tingginya jumlah usaha kuliner di Jakarta, banyak orang di Jakarta yang merespon positif terhadap pertumbuhan industri kuliner seperti antusias karena memiliki akses ke beragam jenis makanan dan minuman dari berbagai daerah, menjadikan peluang usaha dengan memulai usaha kuliner mereka sendiri, dan menjadi pusat perhatian di media sosial mereka. Sebagian besar, setiap individu di Jakarta sangat senang mengenai keragaman industry kuliner di Jakarta, tetapi mereka memiliki pandangan yang berbeda-beda dalam mencoba makanan yang terbaru dalam kuliner. Maka dari itu, Persaingan industri kuliner menjadi semakin ketat yang mendorong setiap pelaku industri kuliner untuk selalu memberikan produk dengan kualitas terbaik ke konsumen serta harga jual yang perlu diperkuat supaya dapat bersaing dan memenangkan kompetisi dalam industri kuliner.

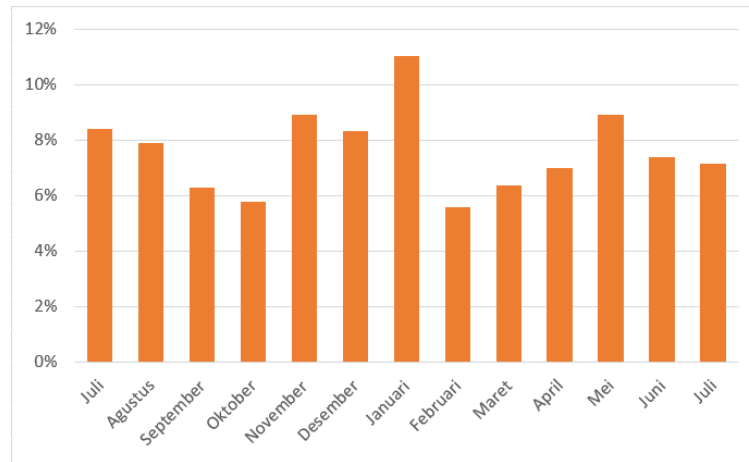
Para pelaku usaha di Industri kuliner merupakan industri yang beragam dan luas, dimana para pelaku usaha melakukan kegiatan bisnis mulai dari produksi, penjualan, dan penyediaan makanan dan minuman. Pelaku usaha industri kuliner yang terlibat langsung dengan kegiatan bisnis mulai dari menciptakan, mengembangkan, mempertahankan, serta mengelola perusahaan cukup beragam diantaranya yaitu rumah makan. Rumah makan merupakan bisnis yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi di tempat maupun dibawa ke rumah. Ada beberapa jenis rumah makan, yaitu rumah makan formal atau *fine dining*, posisi satuan atau *casual dining*, cepat saji atau *fast food*, keluarga atau *family style*, dan lainnya. Rumah makan di Jakarta yang semakin meningkat dipengaruhi oleh meningkatnya tren industri kuliner di Jakarta dikarenakan industri kuliner merupakan industri yang berkaitan dengan produksi, penyediaan, dan konsumsi makanan dan minuman. Peningkatan Jumlah rumah makan di Jakarta juga didukung dengan adanya pemulihan masa pandemic COVID-19 yang beralih ke aktivitas normal dan teknologi yang hadir untuk membantu rumah makan di Jakarta.

Jumlah rumah makan di Jakarta yang terus meningkat di setiap tahunnya, terdapat rumah makan yang cukup menarik di kota Jakarta yang bergerak di industri kuliner khas Yogyakarta yaitu rumah makan Gudeg Pejompongan. Rumah makan Gudeg Pejompongan merupakan perusahaan berjenis usaha dagang dan bergerak di bidang industri rumah tangga kuliner khas Daerah Istimewa Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Bendungan Hilir Blok G2 No. 15, Bendungan Hilir, Tanah Abang, Kota Jakarta Tengah, Jakarta. Rumah makan Gudeg Pejompongan menyajikan makanan tradisional khas Jawa Tengah yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah berbadan hukum sejak tahun 1991. Rumah makan ini menyajikan makanan berupa gudeg yang terdiri atas nangka, krecek, telur, sambal, dan tahu bacem sebagai produk utamanya. Adapun makanan pendukung yang ditawarkan oleh rumah makan Gudeg Pejompongan untuk dinikmati dengan gudeg seperti ati ampela, buntel, ayam opor, dan lainnya. Rumah makan ini buka dari hari senin sampai minggu jam 07.30 dan tutup jam 19.30.

Pemilik dari Rumah Makan Gudeg Pejompongan ini adalah Ibu Sudyanti sebagai orang yang bertanggung jawab dalam menjaga kualitas produk hingga menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada konsumen. Produksi di rumah makan ini dilakukan setiap jam 20.00 sampai jam 05.00 dan dilanjutkan di jam 06.00 sampai jam 14.00. Maka dari itu, rumah makan Gudeg Pejompongan perlu untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan dengan terus memonitor produksi dari pagi sampai malam. Hal ini dilakukan rumah makan supaya dapat berkembang, memenangkan kompetisi, dan memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Gambar 1.3

Produk Gagal Rumah Makan Gudeg Pejompongan Juli 2022-Juli 2023



Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan wawancara dengan kepala bagian operasional dan pemilik rumah makan Gudeg Pejompongan, rumah makan ini tidak terlepas dari masalah kualitas produk yang dihasilkan. Pada gambar 1.3 Rumah makan ini mengalami permasalahan yaitu menghasilkan produk gagal yang tidak konsisten dalam kurun waktu satu tahun dengan rata-rata persentasi produk gagal atau produk yang harus dikerjakan ulang sebesar 7,63% diatas batas maksimal persentasi gagal produksi yang dihasilkan. Sesuai dengan batas maksimal persentasi gagal produksi yang ditetapkan rumah makan Gudeg Pejompongan, perusahaan dikatakan memiliki kualitas hasil produksi yang baik jika persentase gagal produk tidak lebih dari 6%. Meningkatnya persentase setiap 1% produk gagal di rumah makan Gudeg Pejompongan, dalam hitungan porsi adalah 8 hingga 10 produk gagal yang dihasilkan. Rumah makan Gudeg Pejompongan menentukan jumlah produksi berbeda di setiap bulannya. Hal ini dikarenakan perusahaan menentukan jumlah produksi didasarkan order yang diterima perusahaan dan mengurangi tingginya jumlah produk gagal. Tingginya jumlah produk yang gagal tersebut perlu menjadi perhatian bagi rumah makan Gudeg Pejompongan karena sudah melewati batas maksimal jumlah produk gagal yang ditetapkan perusahaan.

Banyaknya jumlah produk gagal yang dihasilkan terjadi di perusahaan karena kurangnya manajemen kualitas dan memonitor dalam proses produksi. Selain itu, banyaknya jumlah produk gagal diketahui perusahaan Ketika produk

dalam tahap penyelesaian atau belum disajikan hingga produk sudah ditangan konsumen atau sudah disajikan. Produk yang dinyatakan gagal oleh rumah makan Gudeg Pejompongan adalah produk yang tidak melewati tahap pemilahan produk sesuai dengan standar perusahaan serta produk yang mendapatkan penyampaian ketidakpuasan dari pelanggan baik itu secara langsung maupun dari *Google Reviews*.

Akibatnya, rumah makan Gudeg Pejompongan mengalami tingginya biaya produksi, mengeluarkan banyak produk yang tidak layak untuk dijual, hingga mengalami kerugian perusahaan karena banyaknya produk gagal yang dihasilkan. Rumah makan Gudeg Pejompongan dalam mengatasi banyaknya produk gagal yang dihasilkan, karyawan memiliki peran penting dalam mengatasi masalah tersebut. Karyawan memiliki peran penting dalam memilih produk gagal yang dapat diolah kembali hingga produk yang tidak bisa diolah kembali. Produk yang perlu untuk diolah kembali memberikan perubahan terhadap suatu aktivitas di perusahaan seperti tekanan pada karyawan yang seharusnya melayani konsumen, mereka perlu untuk bertanggung jawab dan bekerja lebih keras dengan cara mengolah kembali produk gagal sesuai dengan kualitas produk yang diharapkan konsumen. Proses mengolah kembali produk gagal di rumah makan Gudeg Pejompongan merupakan tahapan yang rumit, karena dalam proses tersebut perlu untuk menggunakan alat masak yang tradisional seperti menghangatkan atau membuat kembali produk.

Kualitas produk pada rumah makan perlu untuk menjadi perhatian bagi perusahaan, karena kualitas produk atau *product quality* merupakan atribut atau karakteristik paling penting dalam menghasilkan produk sesuai dengan spesifikasi yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau menyesuaikan diri dengan standar yang dimiliki yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Menurut Stevenson (2021: 379), kualitas produk adalah “*quality refers to the ability of a product or service to consistently meet or exceed customer requirements or expectations*”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan keseluruhan atribut atau karakteristik dalam menghasilkan produk akhir yang mencakup manusia, peralatan, pemasok, material, dan prosedur sesuai dengan

fungsi, spesifikasi, dan kemampuan suatu produk atau layanan dalam memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dengan Kondisi yang dihadapi saat ini, perusahaan dapat melakukan manajemen kualitas dengan menggunakan alat bantu dalam *Total Quality Management* (TQM). Terdapat tujuh alat bantu dalam *Total Quality Management* (TQM) untuk melakukan manajemen kualitas, alat bantu itu meliputi *Check Sheet*, *Scatter Diagrams*, *Cause and Effect Diagram*, *Pareto Charts*, *Flowcharts*, *Histograms*, dan *Statistical Process Control*. Dengan permasalahan yang ada di rumah makan Gudeg Pejompongan, perlu untuk melakukan manajemen kualitas dengan menggunakan alat bantu dalam *Total Quality Management* (TQM) supaya produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan kualitas yang sudah ditetapkan perusahaan, kepuasan konsumen terhadap rumah makan, meningkatkan reputasi perusahaan, konsumen yang setia atau loyalitas konsumen, dan konsumen dapat memberikan pengalamannya kepada orang lain. Penelitian ini penulis menggunakan empat dari tujuh alat bantu dalam *Total Quality Management* (TQM) yang pertama yaitu *Flowchart*, *Check Sheet*, *Pareto Charts*, dan *Cause and Effect Diagram* (*Fishbone Diagram*) untuk membantu perusahaan melakukan manajemen kualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis tertarik untuk menganalisa manajemen kualitas di rumah makan Gudeg Pejompongan terhadap kualitas produk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan Uraian diatas, Penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi di perusahaan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pembuatan produk akhir di rumah makan Gudeg Pejompongan?
2. Apa saja jenis kegagalan yang sering terjadi pada produk yang dihasilkan rumah makan Gudeg Pejompongan?
3. Bagaimana urutan jenis kegagalan produk yang paling sering terjadi di rumah makan Gudeg Pejompongan?

4. Apa yang menjadi penyebab kegagalan yang dihasilkan di rumah makan Gudeg Pejompongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa, menginterpretasikan data yang telah diperoleh dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Jurusan Manajemen. Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui proses pembuatan produk akhir di rumah makan Gudeg Pejompongan.
2. Mengetahui jenis kegagalan yang sering terjadi pada produk yang dihasilkan rumah makan Gudeg Pejompongan.
3. Mengetahui urutan jenis kegagalan produk yang paling sering terjadi di rumah makan Gudeg Pejompongan
4. Mengetahui penyebab kegagalan yang dihasilkan di rumah makan Gudeg Pejompongan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai manajemen operasi khususnya terkait produksi, kualitas produk, serta peranan dan penerapan *Quality Management* (QM) di rumah makan dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* (SQC).

2. Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca untuk menjadi tambahan referensi penelitian-penelitian serta mempelajari peranan dan penerapan *Quality Management* (QM) serta kualitas produk di rumah makan dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* (SQC).

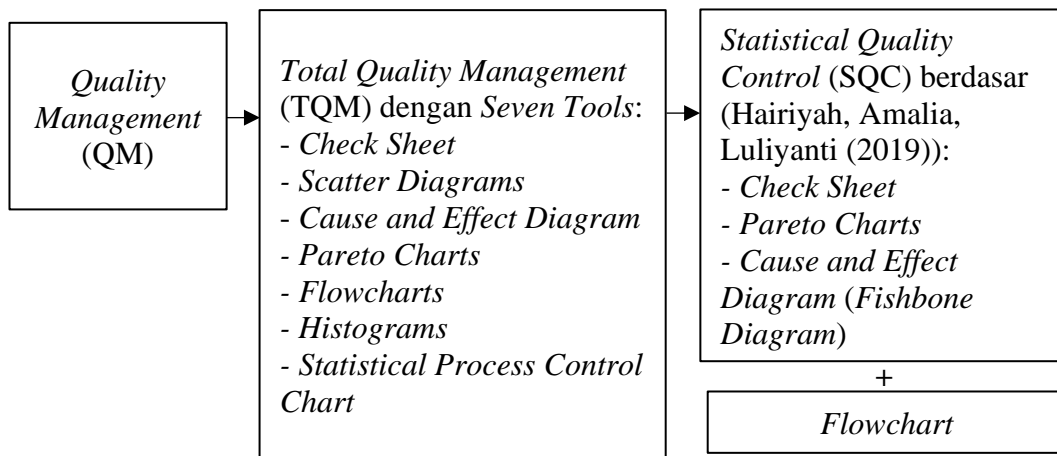
3. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi rekomendasi perusahaan tentang prosedur manajemen dalam menjaga kualitas produk dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* (SQC), meningkatkan efisiensi aktivitas operasional dan Jumlah produk gagal di rumah makan, hingga membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan dengan analisis *Quality Management* (QM).

1.5 Kerangka Pemikiran

Meningkatnya persaingan bisnis dalam menghadapi persaingan, perusahaan perlu untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang baik. Norawati dan Zulher (2019) menyatakan bahwa proses menghasilkan kualitas produk yang baik sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dan memenuhi harapan konsumen, masih saja terjadi kegagalan yang berdampak pada kerusakan pada produk yang dihasilkan sehingga dapat memberikan kerugian di perusahaan. Dalam mengatasi kegagalan tersebut, Tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan teknik manajemen kualitas sesuai standar di perusahaan supaya dapat mengurangi terjadinya produk gagal. Foster dan John (2016) menyatakan bahwa manajemen kualitas merupakan proses memastikan produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan yang melibatkan pemeriksaan, pengawasan, mengidentifikasi, dan menyelesaikan masalah untuk mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas suatu produk yang dihasilkan. Arianti, Rahmawati, dan Prihatiningrum (2020) menyatakan bahwa manajemen kualitas dapat dilakukan dengan mengawasi proses, memisahkan produk, mengukur, serta melakukan Tindakan perbaikan terhadap produk yang dihasilkan supaya produk dapat terjaga standarnya.

Gambar 1.4
Kerangka Penelitian



Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan gambar 1.4, dapat diketahui kerangka penelitian menggambarkan bahwa dalam *Quality Management (QM)* merupakan kegiatan atau aktivitas yang berfokus pada peningkatan kualitas produk, layanan, dan proses dalam organisasi. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2020: 249), menyatakan bahwa kualitas produk merupakan “*the totality of features and characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied needs*”. Kualitas produk tersebut mencakup manusia, peralatan, pemasok, material, dan prosedur. Rasyidah, Bariroh, dan Rahmawati (2022) menyatakan bahwa terdapat pendekatan dalam QM untuk melakukan perbaikan secara keseluruhan, yaitu *Total Quality Manajemen (TQM)*. Heizer, Render, dan Munson (2020) menyatakan bahwa dalam TQM terdapat konsep yang menggunakan alat bantu dalam mencapai kualitas produk yang lebih baik dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, yaitu *Knowledge of Total Quality Management* atau *Seven Tools*. *Seven Tools* tersebut digunakan untuk melihat bagaimana manajemen kualitas yang dilakukan secara statistik serta menganalisis tingkat kerusakan produk yang dihasilkan, sehingga dapat mengidentifikasi penyebab dari kegagalan dan dapat diberikan usulan atau rekomendasi perbaikan untuk penyelesaian masalah tersebut. Heizer, Render, dan Munson (2020) menyatakan bahwa tujuh alat bantu atau *Seven Tools* terdiri atas *Check Sheet*, *Scatter Diagram*, *Cause-and-Effect Diagram (Fishbone*

Diagram), *Pareto Chart*, *Flowchart*, *Histogram*, dan *Statistical Process Control Chart*.

Hairiyah, Amalia, Luliyanti (2019) menyatakan bahwa *Statistical Quality Control* (SQC) adalah metode dalam membantu menerapkan manajemen kualitas yang menggunakan beberapa alat bantu dalam *Seven Tools* yaitu *Check Sheet*, *Pareto Chart*, dan *Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)*. Penelitian ini menggunakan beberapa alat bantu dalam *Seven Tools of Total Quality Management* yaitu *Flowchart*, *Check Sheet*, *Pareto Chart*, dan *Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)*. Alat bantu *Flowchart* digunakan untuk mempermudah mengetahui alur standar proses pembuatan produk sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Lalu alat bantu *Check Sheet* digunakan untuk mengetahui jenis kegagalan yang sering terjadi pada produk yang dihasilkan. Setelah mengetahui jenis kegagalan, alat bantu *Pareto Chart* digunakan untuk mengetahui urutan jenis kegagalan produk yang paling sering terjadi. Lalu yang terakhir alat bantu *Cause-and-Effect Diagram (Fishbone Diagram)* digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab kegagalan yang dihasilkan.