



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*[SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014]*

**Pengendalian Kualitas Produk Ayam**  
**di Roasted Bar Bandung**

Skripsi

Oleh

Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono

2013320154

Bandung

2018



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*[SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014]*

**Pengendalian Kualitas Produk Ayam**  
**di Roasted Bar Bandung**

Skripsi

Oleh:

Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono

2013320154

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ph.D.

Bandung

2018



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono  
Nomor Pokok : 2013320154  
Judul : Pengendalian Kualitas Produk Ayam di Roasted Bar  
Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 9 Januari 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Yoke P. Kornarius, S.AB.,M.Si

: 

**Sekretaris**

Gandhi Pawitan, Ph.D.

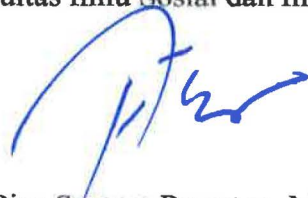
: 

**Anggota**

James Rianto Situmorang, Drs.,M.M.

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono  
NPM : 2013320154  
Program studi : Administrasi Bisnis  
Jenis naskah : Skripsi  
Judul : Pengendalian Kualitas Produk Ayam di Roasted Bar Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penunlisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi ataupun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2018



Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono

## ABSTRAK

Nama : Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono  
NPM : 2013320154  
Judul : Pengendalian Kualitas Produk Ayam di Roasted Bar Bandung

---

Produksi adalah penciptaan barang dan jasa, manajemen operasi adalah serangkaian kegiatan yang menciptakan nilai pada barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Proses perubahan input menjadi input tersebut memiliki resiko menghasilkan produk cacat atau gagal. Produksi cacat atau gagal itulah yang dapat merugikan perusahaan.

Kualitas adalah istilah yang digunakan oleh pelanggan untuk menggambarkan kepuasan mereka dengan jasa atau produk. Perusahaan perlu strategi mengenai pengendalian kualitas yang berfungsi untuk merencanakan, menjaga, dan mengendalikan kualitas dalam kegiatan operasi perusahaan.

Objek yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Roasted Bar. Roasted Bar adalah kegiatan usaha yang bergerak di bidang industri makanan dengan menu andalan ayam panggang *ala* Amerika. Roasted Bar didirikan pada tahun 2016 dan berlokasi di jalan Progo no 34 Bandung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus pada Roasted Bar sebagai objek penelitian. Jenis penelitian ini deskriptif, dimana pengumpulan data didapat menggunakan wawancara terstruktur dan melakukan pengamatan langsung di lokasi dapur Roasted Bar.

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu bahwa pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Roasted Bar masih sederhana dan belum menyeluruh pada setiap proses produksi. Alat pengendalian kualitas sangat dibutuhkan untuk memaksimalkan pengendalian kualitas yang berupa lembar periksa yang berfungsi mengetahui jumlah cacat dan jenis cacat, diagram sebab akibat yang berfungsi untuk mengetahui sumber sebuah kecacatan dapat terjadi, dan diagram pareto untuk mengetahui jenis cacat mana yang harus diurus dan diantisipasi lebih awal. Roasted bar baiknya menetapkan SOP pada seluruh kegiatan proses produksi dan membuat aturan-aturan untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai.

Kata Kunci: Operasi Bisnis, Produksi, Pengendalian Kualitas, Diagram Pareto, Roasted Bar.

## ***ABSTRACT***

*Name* : Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono  
*NPM* : 2013320154  
*Title* : Quality Control of Roasted Chicken Products at Roasted Bar Bandung.

---

Production is the creation of goods and services. Operations management is a series of activities that create value on goods and services by converting inputs into outputs. The process of changing those inputs into output has the risk of producing defect or failed products that can inflict a financial loss to the company.

Quality is a term used by customers to describe their satisfaction with a service or product. A company needs quality control strategies that work to plan, maintain, and control quality in the company's operations.

The object studied in this research was Roasted Bar. Roasted Bar is a business activity that engages in the food industry with an American-style roasted chicken as its mainstay menu. Roasted Bar was established in 2016 and located on Progo Street no 34, Bandung.

The method used in this research was the case study method with Roasted Bar as the research object. The type of the research was descriptive, which the data collection obtained through structured interviews and direct observation at the Roasted Bar's kitchen.

This research concludes that the quality control done by Roasted Bar was still modest and incomprehensive in all of the production process. Quality control tools that needed in order to maximize the quality control are the form of check sheet that serves to know the number and type of defects, causal diagram that serves to determine the source of defect, and pareto diagram that serves to know which type of defect that should be taken care of and anticipated earlier. Moreover, Roasted bar should also established SOPs on all production process activities and make rules to increase employee responsibilities.

Key Words: Business Operation, Production, Quality Control, Pareto Chart, Roasted Bar.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Strategi Kualitas Produk Ayam di Roasted Bar Bandung”. Shalawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas dukungan, bantuan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis, antara lain kepada yang terhormat:

1. Ibu yang selalu menyanyangi, memberikan dukungan dari segi moril dan segala kebutuhan yang dibutuhkan dalam proses penulisan ini.
2. Bapak, atas jerih payah untuk merawat dan menyekolahkan penulis hingga dapat memperoleh pengetahuan yang tidak ternilai.
3. Mbak Nonon, A Yosep dan anak-anaknya Kayla dan Dipo yang selalu menyemangati untuk membereskan penulisan ini. \

4. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
6. Bapak Gandhi Pawitan, Ph.D. selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan, bantuan dan solusi kepada penulis hingga penulisan skripsi ini selesai.
7. Mas Albert Tobing yang selalu memberikan arahan, bantuan dan solusi kepada penulis hingga penulisan ini selesai.
8. Segenap dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh staf tata usaha dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan atas semua bantuan yang telah diberikan.
10. Teman-teman Junks Radio yaitu Ale, Alwin, Ucing, Lazu, Pepey, Prama, Prana, yang selalu memberikan semangat selalu dan menemani dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan yang terkumpul dalam sebuah group remaja berpikiran bebas yaitu, Adhan, Agung, Aldi, Arend, Darryl, Dena, Eriz, Hafiz, Ketek, Kur, Lazu, Ofri, Uken dan Willy.
12. Teman-teman SMAN 5 Bandung yang selalu berada di Warlap yaitu Ahmet, Arbha, Babap, Defta, Duduy, Gemi, Ilu, Luthfi, Okin, Pece.



13. Kios OMO dan orang-orang didalamnya Izma, Kuda, Malik, Nabil, Tempe, Ruhut, dan teman-teman yang lain yang tidak disebutkan namanya yang selalu menjadi tempat peristirahatan ketika selesai mengerjakan penulisan skripsi ini
14. Dinasti Kereta Malam selaku perkumpulan teman seperjuangan yang paling banyak menghabiskan waktu bersama dan selalu mengadakan belajar bersama sebelum ujian berlangsung dan selalu memberikan kesan yang hebat untuk sebuah pertemenan kampus.
15. Teman-teman angkatan 2013 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAR yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
16. Teman-teman Eliza yang selalu bercanda tiap hari ketika bertemu dikampus, kalian memang luar biasa.
17. Semua kedai kopi yang pernah saya singgahi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini kalian membuat penulisan ini selesai.
18. Ilhamsyah dan segenap karyawan di Roasted Bar yang menjadi narasumber untuk objek penelitian ini dan membantu memberikan data-data yang diperlukan.
19. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas dukungan, doa, dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis. Akhir kata, penulis berharap dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, Untuk memperbaiki kekurangan pada skripsi ini, penulis menerima kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Bandung, Desember 2017

Rohim Hutomo Wibowo Wicaksono

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian .....	4
1.4 Cakupan penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Sistem Produksi dan Operasi.....	6
2.2 Kualitas.....	7
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	7
2.4 Pengendalian Kualitas .....	8
2.4.1 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	8
2.4.2 Metode Pengendalian Kualitas.....	9
2.4.3 Alat Bantu Pengendalian Kualitas .....	10
BAB III METODE PENELITIAN .....	13
3.1 Jenis Penelitian .....	13
3.2 Metode Penelitian.....	13
3.3 Langkah Penelitian .....	14
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	15
3.5 Jenis dan Sumber data .....	15
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	16

3.7	Teknik Analisis Data .....	16
<b>BAB IV</b>	<b>OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	19
4.2	Visi Perusahaan .....	19
4.3	Misi Perusahaan .....	20
4.4	Produk .....	20
4.5	Kegiatan Produksi .....	22
4.6	Sumber Daya Manusia .....	23
4.7	Bahan Baku .....	24
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
5.1	Kegiatan Produksi .....	31
5.2	Faktor-faktor yang Mendukung Proses Produksi .....	37
5.3	Pengendalian Kualitas Perusahaan .....	39
5.4	Penerapan Alat Pengendalian Kualitas.....	45
5.4.1	Pengumpulan Data produk Cacat Menggunakan Check Sheet.....	47
5.4.2	Analisis Menggunakan Histogram.....	49
5.4.3	Analisis Menggunakan Diagram Pareto.....	50
5.4.4	Analisis Menggunakan Diagram Sebab Akibat .....	52
5.5	Standar Pengendalian Kualitas Perusahaan.....	58
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
6.1	Kesimpulan.....	61
6.2	Saran .....	63
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Sistem produksi (Sumber: Assauri, 2008) .....	6
Gambar 4-1 Bahan Baku Ayam .....	25
Gambar 4-2 Bahan Baku- Bumbu.....	25
Gambar 4-3 Bahan Baku-Minyak .....	26
Gambar 4-4 Bahan Baku-Mentega.....	26
Gambar 4-5 Bahan Baku-Air .....	27
Gambar 4-6 Bahan Baku-Oven Rotisserie .....	27
Gambar 4-7 Bahan Baku-Gas .....	28
Gambar 4-8 Bahan Baku-Kulkas .....	28
Gambar 4-9 Bahan Baku-Pisau.....	29
Gambar 4-10 Bahan Baku- <i>Rice Cooker</i> .....	29
Gambar 4-11 Bahan Baku-Kompor .....	30
Gambar 5-1 Histogram Jumlah Jenis Cacat .....	50
Gambar 5-2 Diagram Pareto .....	51
Gambar 5-4 Diagram Sebab Akibat Ayam Terlalu Matang .....	52
Gambar 5-6 Diagram Sebab Akibat Daging Terlalu Kering .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 1-1 Tabel Jumlah Industri Makanan dan Minuman .....	1
Tabel 1-2 Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung .....	2
Tabel 3-3 Jenis Cacat .....	15
Tabel 3-4 Rumusan Jenis Cacat .....	17
Tabel 5-1 Target Penjualan Perhari.....	32
Tabel 5-2 Standar Waktu Produksi Roasted Bar.....	33
Tabel 5-3 Jumlah Produksi Roasted Bar Bulan Mei 2017 sampai dengan Oktober 2017.....	35
Tabel 5-4 Pengendalian Kualitas Roasted Bar.....	39
Tabel 5-5 Jenis Cacat Pada Proses Produksi Roasted Bar .....	46
Tabel 5-6 <i>Check Sheet</i> Jumlah dan Jenis Cacat .....	48

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kewajiban sebuah *cafe, restaurant, kedai, dan rumah makan* adalah harus tetap menjaga persediaan bahan makanan minuman dan dapat mengolah bahan makanan untuk disajikan kepada konsumen yang menyimpang dan untuk menikmati makan siang, malam atau sekedar *nongkrong*. Bandung banyak menyediakan makanan yang di tawarkan, mulai dari makanan khas kota Bandung sendiri hingga makanan yang bertemakan *East Food* hingga *West Food*. Kota Bandung seringkali dikunjungi oleh bermacam-macam wisatawan mulai dari wisatawan luar negeri hingga dalam negeri sering mengunjungi Bandung. Menurut Badan Pusat Statistik Bandung pertumbuhan industri kuliner dari tahun 2015 hingga 2016 sebesar 10.458 pemain. Jumlah Industri Makanan dan Minuman

**Tabel 1-1 Tabel Jumlah Industri Makanan dan Minuman**

Jenis Industri	Jumlah Usaha	
	2015	2016
Industri makanan dan minuman	10.455 unit usaha	10.458 unit usaha

(sumber: Badan Pusat Statistik Bandung)

hal itu didukung dengan tingkat kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik. Tidak hanya pertumbuhan industri kuliner tetapi menurut Badan Pusat Statistik Bandung, Bandung sudah didatangi oleh 5.000.625 orang untuk tahun 2016.

**Tabel 1-2 Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung**

Tahun	Wisatawan		
	M mancanegara	Domestik	Total
2015	183.932	5.877.162	6.061.094
2016	173.036	4.827.589	5.000.625

(sumber: Badan Pusat Statistik Bandung)

Roasted Bar adalah Bar adalah salah satu *cafe* yang berada di jalan Progo no. 34. Tempat yang cocok dan ramai dikunjungi para wisatawan yang datang ke Bandung dikarenakan di sepanjang daerah tersebut berderet restoran-restoran yang menawarkan beberapa menu makanan yang berbeda-beda, sehingga daerah tersebut menjadi pilihan para wisatawan yang ingin istirahat sambil makan siang setelah berbelanja di sekitaran jalan Riau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Roasted Bar. Roasted Bar sekarang hanya memiliki satu gerai di Bandung, kedepannya Roasted Bar akan membuka gerai barunya di Ibu kota Jakarta. Roasted Bar mengusung tema ayam panggang ala *America* dengan banyak pilihan saus yang dapat di sesuaikan dengan lidah orang Indonesia. Tempat makan di Bandung itu harus dapat memilih apa yang *cafe* tersebut tawarkan kepada konsumen itu memuaskan konsumen atau *cafe* tersebut menawarkan tempat yang tidak terlalu nyaman tetapi tempat tersebut bagus untuk sekedar foto bersama teman-teman dan makanan



yang di tawarkan pun tidak sebaik dengan tempatnya, intinya cafe tersebut hanya menawarkan tempat untuk foto saja. Roasted Bar sendiri fokus pada makanan yang di tawarkan pada konsumen itu harus enak walaupun enak atau tidak enak itu yang menentukan adalah selera konsumen.

Setelah hampir dua tahun lamanya pemilik berkecimpung di dunia bisnis kuliner ini banyak hal-hal yang perlu diperhatikan lebih lanjut agar menjaga kualitas ayam panggang yang dia jual. Masalah paling utama yang dihadapi oleh pemilik yaitu sulit untuk mengendalikan produk-produk cacat karena beberapa proses produksi. Ketika ayam yang di sajikan ke konsumen gosong, ayam yang tidak mengeluarkan rasa, kulit yang terlalu kering atau daging terlalu kering. Pemilik perlu memikirkan bagaimana cara mengatasi masalah yang sudah disebutkan. Penyebab kegagalan produksi tersebut dapat disebabkan oleh ketersediaan bahan baku yang buruk, kelalaian tenaga kerja yang bertanggung jawab pada proses memasak, mesin yang kotor, dan arus listrik yang mempengaruhi putaran mesin panggang. Penggunaan alat bantu memasak yang masih sederhana yang membuat pemilik mengandalkan hasil-hasil percobaan yang sudah dia lakukan untuk melihat beberapa kecacatan yang timbul dalam pembuatan ayam panggang selama tujuh bulan. Pemilik pun terpaksa menjual ayam tersebut dan belum memiliki solusi untuk mengatasi kualitas ayam yang tidak sesuai keinginan pemilik. Pemilik pun harus mengetahui masalah apa yang pertama harus diatasi diantara tingkat kematangan dan rasa ayam panggang. Karena menurut pemilik cafe bahwa ayam panggang yang baik itu adalah kulit yang kering tetapi tekstur daging itu basah dan sedikit mengeluarkan kaldu dan

bumbu yang sudah dia racik sebelum proses pembakaran. Namun beberapa produk jadi yang dijual kadang tidak sesuai dengan kriteria yang disebutkan memiliki kulit kering tetapi bertekstur daging basah. Semua itu pun terpaksa dijual karena jika tidak akan menimbulkan biaya disetiap kegagalan produksi.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Roasted bar sudah berdiri sejak Februari 2016 , sudah hampir dua tahun lamanya Roasted bar berkecimpung pada industri makanan di Bandung. Hal ini merupakan hal yang baik untuk sebuah produk industri makanan. Sebab itu timbulah beberapa pertanyaan agar produk ayam panggang berkulit kering dan bertekstur daging basah.

- Bagaimana Roasted Bar menyusun standar kualitas?
- Bagaimana Roasted Bar mengendalikan kualitas?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan agar menjawab beberapa identifikasi masalah yang disajikan di atas:

- Mengetahui standar kualitas yang dibuat oleh Roasted Bar
- Mengetahui cara pengendalian standar kualitas.
- Mengetahui standar kualitas ayam yang baik dan buruk.

#### **1.4 Cakupan penelitian**

Penelitian ini dibuat untuk melihat beberapa masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Peneliti memiliki fokus penelitian pada produk ayam. produk ayam yang dijual di Roasted Bar merupakan menu andalan yang ditawarkan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan di Roasted Bar diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di Ilmu Administrasi Bisnis UNPAR khususnya mengenai kualitas sebuah produk

2. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran dan masukan bermanfaat mengenai kualitas sebuah produk yang di produksi dan kendala yang mempengaruhi kegiatan produksi

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pembaca yang membutuhkan