BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

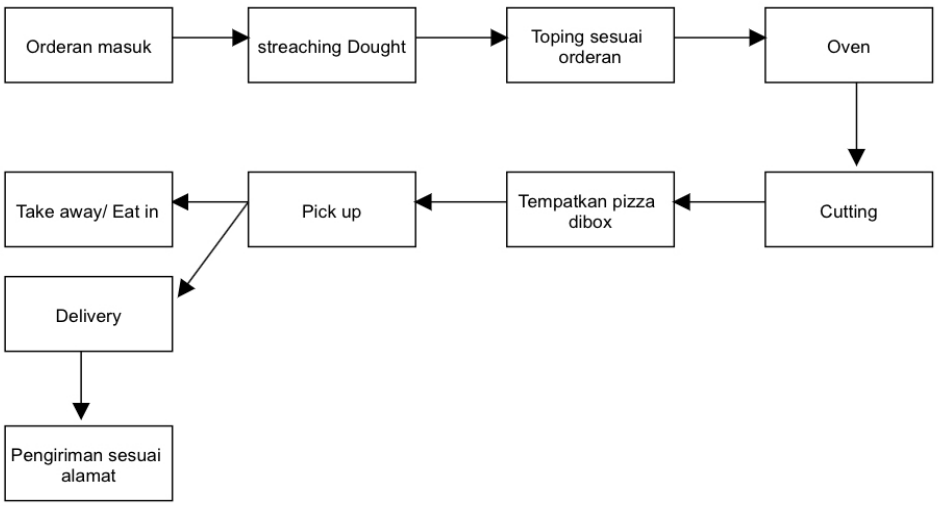
Pertumbuhan dan perkembangan industri di Indonesia sangatlah pesat, hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya perusahaan-perusahaan lokal yang berdiri dan banyaknya perusahaan perusahaan asing yang mulai masuk ke Indonesia. Perusahaan lokal yang sangat populer dan banyak diketahui oleh masyarakat Indonesia merupakan perusahaan yang memiliki bisnis waralaba (franchise). Perkembangan usaha restoran *fast food* yang sangat pesat di Indonesia membuat persaingan antar merk *fast food lokal* ataupun asing. Untuk itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan ketersediaan bahan baku secara berkesinambungan.

PT.Sari Melati Kencana merupakan salah satu restoran yang bergerak di bidang makanan cepat saji (*fast food*) salah satu cabangnya yaitu PHD. PT. Sari Melati Kencana didirikan pada tahun 1987, yang bergerak di bidang jasa penyedian makanan terutama pizza dan pasta di Indonesia dengan melalui waralaba yang dimiliki. Sebagai anak perusahaan PT. Sriboga Raturaya, Perseroan adalah pemilik franchise YUM International yang memegang merek Pizza Hut di Indonesia. Perusahaan menawarkan konsep yang berbeda yaitu Pizza Hut Restoran (PHR) dan Pizza Hut Delivery (PHD), menawarkan layanan makan ditempat, layanan pengiriman, dan penjualan secara online. Dengan dibentuknya konsep dan cara penjualan saat ini akan memberikan fleksibilitas bagi customer, dan memudahkan customer saat melakukan pemesanan.

PHD didirikan pada tahun 2007, PHD merupakan restoran yang berfokus pada layanan pengiriman pertama kali yang ada di Indonesia . Hal ini sangat membantu kebutuhan akan layanan pesan-antar makanan cepat saji ditengah kemacetan lalu lintas yang semakin parah dan meningkatnya jumlah perempuan yang memasuki dunia kerja. Badan Pusat Statistik (BPS) telah mencatat Tingkat Partisipasi

Angkatan Kerja (TPAK) mengalami kenaikan di bulan Agustus 2020 menurut jenis kelamin, TPAK wanita malah bertambah 0,24% menjadi 67,77%, dibandingkan dengan periode di bulan Agustus 2019 adalah sebesar 67,53% (Fakhri Rezy, Jurnalis, 05.11.2020). Dengan bertambahnya jumlah pekerja ada peluang besar bagi layanan pesan-antar makanan cepat saji ditengah kesibukan para pekerja.

PHD, berfokus pada pengiriman dan dirancang untuk secara khusus menangkap segmen yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh restoran makan di tempat. PHD tidak hanya melayani pesan antar saja namun juga bisa order take away ataupun eat in. PHD yang berlokasi di Jl. R.A. Kartini No.286, Kesemen, Sukorame, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 6111, yang menawarkan menu pizza berbagai varian toping serta crust, pasta, snack, drink. Proses pembuatan pizza dengan berbagai varian toping, yang dapat dilihat pada gambar 1.1 alur proses pembuatan pizza di PHD.



Gambar 1.1 Alur proses pembuatan pizza di PHD

Sumber : PHD Kartini Gresik

Customer datang untuk order pizza sesuai dengan keinginan, kemudian Orderan masuk akan segera diproses oleh BOH (*Back Of House*). Langkah awal yaitu *staging* dough, pada proses ini dough dikeluarkan dari *chiller* kurang lebih 10 menit didiamkan di suhu ruang agar dough dapat mengembang, apablia dough tidak di *staging* terlebih dahulu pizza tidak akan mengembang. Setelah proses *staging* selanjutnya proses streaching dough hingga ketebalan merata, proses *staging* bertujuan untuk memipihakan agar udara dalam dough keluar dan bisa mengembang secara merata. Letakkan dough yang sudah di streaching pada power pan kemudian *perforasi* hingga 1 cm dari pinggiran pizza. Setelah itu proses presauce, ratakan hingga 1 cm dari pinggiran pizza, kemudian proses topping sesuai orderan, pada proses ini harus benar-benar merata saat memberi isian toping sehingga hasil yang didapatkan bisa sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Masukkan pizza ke dalam oven dengan suhu 245°C. Pada proses pemanggangan membutuhkan waktu 4.45 menit. Setelah pizza keluar dari oven, pizza kemudian di cutting, Letakkan pizza ke dalam box sesuai dengan ukuran. Pick up sesuai dengan orderan (take away, eat-in, delivery sesuai dengan alamat)

PHD Kartini Gresik harus memastikan produk yang dihasilkan memenuhi standart dengan tindakan pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya kegagalan atau *defect*. Upaya yang dilakukan untuk menjamin kualitas produk adalah dengan cara mencegah dan meminimalisir kegagalan produk maupun proses dari pembuatannya.

PHD Kartini Gresik memiliki beberapa masalah dalam proses produksinya hal ini akan sangat mempengaruhi mutu atau kualitas dari produk yang dihasilkan dan membuat adanya produk yang mengalami kerusakan atau *defect*, yang tentu saja tidak diharapkan terjadi karena hal tersebut dapat menyebabkan kerugian dalam skala kecil ataupun skala besar. Dengan adanya *defect* yang masih sering terjadi membuat custamer menunggu lebih lama karena prodak diganti dengan membuat lagi. PHD harus memastikan produk yang diproduksi secara benar dengan tindakan

pencegahan terhadap kemungkinan akan terjadinya *defect*, baik yang disebabkan mesin, proses produksi, bahan, maupun human eror.

PHD Kartini Gresik akan mempertahankan kelangsungan proses produksi untuk mengurangi *defect*. Dengan penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk mengambil konsep mengenai pengendalian kualitas dengan menggunakan metode Six Sigma dalam menganalisis dan memperbaiki pengendalian kualitas.

Six sigma merupakan segala upaya terus-menerus (*continuous improvement efforts)* untuk mengurangi variasi dari proses, agar meningkatkan kapabilitas proses, untuk mengha silkan produk barang maupun jasa yang bebas dari kegagalan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan (Gaspersz, 2008).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil pengendalian kualitas produk Pizza di PHD Kartini Gresik ?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *defect* dalam produk pizza?
3. Bagaimana hasil pengendalian kualitas produk Pizza di PHD Kartini Gresik ?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitiah ini amtara lain :

1. Mengetahui hasil pengendalian kualitas pizza di PHD Kartini Gresik.
2. Mengetahui faktor apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya *defect* pada produk pizza.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang sesuai untuk mengurangi *defect* produk pizza.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh setelah melakukan penelitian ini hingga selesai adalah dengan berkurangnya produk *defect* maka good produk akan meningkat. Maka kerugian dapat berkurang dan keuntungan perusahaan akan meningkat.

1.5. Batasan masalah

Untuk memfokuskan masalah, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa batasan, sebagai berikut :

1. Data yang diambil merupakan historis perusahaan mulai bulan Januari 2019 sampai Desember 2019.
2. Penelitian fokus pada proses pembuatan pizza.