

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri retail di Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama dalam bidang makanan, banyaknya perusahaan besar ataupun perusahaan kecil yang berusaha membuat produk makanan dengan kualitas yang baik supaya dapat memuaskan para konsumennya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki keunggulan dan daya saing dari para kompetitor yang memproduksi produk yang sama sejenis. Salah satu daya saing yang dapat dijalankan oleh perusahaan adalah dengan melakukan pengendalian kualitas guna untuk meningkatkan kualitas produk mereka. Kualitas merupakan salah satu kriteria penting yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam pemilihan suatu produk. Sebuah produk dikatakan memiliki kualitas tinggi apabila dapat memenuhi spesifikasi yang diinginkan konsumen tanpa adanya cacat sedikitpun (Rimantho & Mariani, 2017).

Salah satu metode yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam usaha pengendalian kualitas adalah Six Sigma. Metode ini dapat digunakan untuk meminimalisir jumlah cacat atau *defect* dari sebuah produk, dimulai dari identifikasi *critical to quality* terhadap kualitas dari suatu proses hingga menentukan usulan perbaikan sebagai upaya pengendalian kualitas perusahaan (Caesaron & Simatupang, 2015). Terdapat lima langkah utama dalam pengendalian kualitas dengan metode Six Sigma yaitu pendefinisian (*define*), pengukuran (*measure*), penanalisaan (*analzye*), perbaikan (*improve*) dan pengendalian (*control*) atau sering disingkat dengan nama DMAIC (Ghiffari, Harsono, & Bakar, 2013).

Dominos Pizza adalah jaringan restoran pizza Amerika bersekala internasional yang didirikan pada tahun 1960 oleh Tom Monaghan dan James Monagha. Perusahaan ini berkantor pusat di Domino's Farms Office Park di Ann Arbor, Michigan, Amerika Serikat. Penelitian ini membahas di salah satu cabang Domino's Pizza yang ada di Indonesia khususnya di Domino's Pizza cabang

Galaxy Bekasi. Domino's Pizza cabang galaxy beralamatkan di Jl. Taman Galaxy Raya No.3 RT.001/RW.011, Jaka Setia. Kec. Bekasi Selatan, Jawa Barat 17147, yang beralamatkan kantor pusat di Karet Tengsin No 4, Tanah Abang, Gedung Sahid Sudirman Center Lt.27, Jakarta 10220.

Domono's Pizza cabang Galaxy berdiri sejak tahun 2015 yang terhitung telah memiliki karyawan sebanyak 12 orang. Domino's pizza cabang galaxy memproduksi pizza dengan berbagai jenis ukuran yaitu *small*, *Medium*, dan *large*, serta berbagai jenis *topping* yang bervariasi di antaranya: *chili chicken*, *chicken sausage*, *beff rasher*, *margherita*, *cheesy sausage*, *chilcken peperoni feast*, *beff delight*, *chicken delight*, *chicken delight*, *double beef burger*, *beef pepperoni feast*, *meat & meat*, dan lain-lain. Di Dominos Pizza cabang Galaxy terdapat permasalahan pemborosan atau *Defect* di dalam penggunaan bahan baku *topping* Pizza yang dihasilkan. Jumlah *Defect* yang terjadi sudah melebihi batas standar toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka dari itu melihat dari permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut perlu dilakukannya perbaikan serta pengendalian kualitas dengan tujuan untuk mengurangi jumlah *Defect* yang terjadi dalam penggunaan bahan *topping* Pizza yang di berikan. Pengendalian kualitas di dalam penelitian ini dilakukan guna untuk menurunkan tingkat *Defect* yang terjadi hingga mencapai tingkat standar toleransi yang di berikan oleh perusahaan, standar *Defect* yang ditetapkan oleh perusahaan adalah sebesar 4%. Data produksi Pizza tahun 2021 yang menyebabkan *Defect* dapat dilihat berdasarkan Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1. 1 Data Varian Ukuran Pizza Tahun 2021

Jenis Ukuran	Produksi (pcs)	Jumlah <i>Defect</i> (pcs)	Persentase (%)
Small	3630	115	3
Large	3694	100	3
<i>Medium</i>	43934	2010	6

Sumber: Dominos Pizza Cabang Galaxy (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas di dapatkan hasil produk pizza semua varian yaitu *small* dengan produksi sebesar 3630 pizza, dengan jumlah *defect* sebesar 115 atau sebesar 3%. *Large* dengan jumlah produksi sebesar 3694 pizza, dengan jumlah *Defect* sebesar 100 atau sebesar 3%. *Medium* dengan jumlah produksi sebesar 43934 pizza, dengan jumlah *Defect* sebesar 2010 atau sebesar 6%. Maka dapat diketahui jumlah varian pizza yang memproduksi varian terbanyak adalah Pizza *Medium* dengan jumlah *Defect* sebesar 6%.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas tingkat *Defect* produksi Pizza ukuran *Medium* yang terjadi di tahun 2021 memiliki jumlah *Defect* terbanyak di bandingkan dengan ukuran lainnya dan belum mencapai targer atau masih melebihi dari batas toleransi yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Melihat permasalahan yang terjadi makan perlu di lakukaknya perbaikan di dalam kegiatan proses produksi pembuatan varian pizza *Medium* guna untuk mengurangi jumlah *Defect*. Harapan dari penelitian ini adalah dapat menurunkan tingkat *Defect* yang terjadi hingga mencapai tingkat standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tingkat *Defect* varian pizza *Medium* di tahun 2021 dapat dilihat berdasarkan tabel 1.2 di bawah ini.

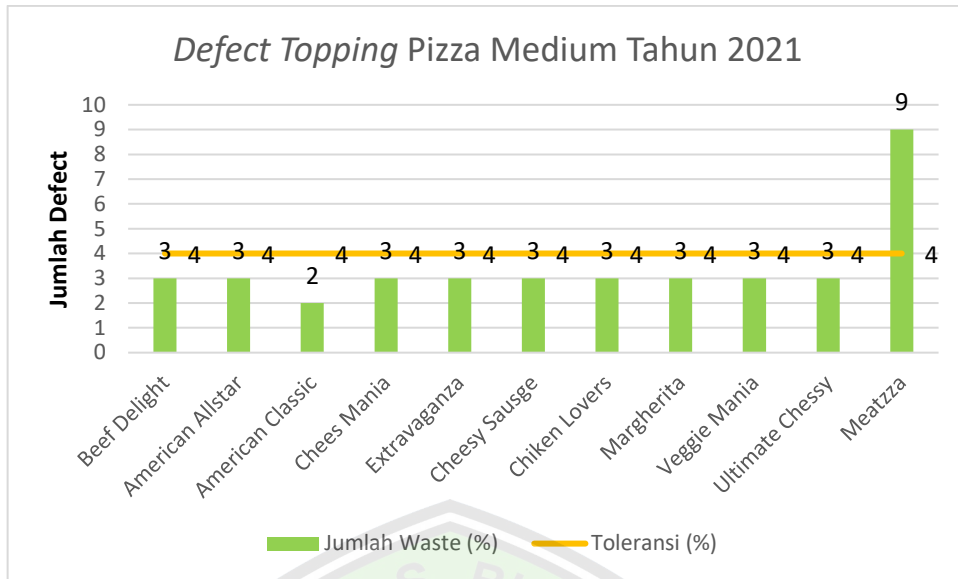
Tabel 1. 2 *Defect Topping Pizza Medium*

No	Nama Topping	Jumlah Stock Topping/tahun (pcs)	Total Jumlah Defect/tahun (pcs)	Jumlah Defect (%)	Toleransi (%)
1	<i>Beef Delight</i>	5000	170	3	4
2	American Allstar	850	25	3	4
3	American Classic	3400	66	2	4
4	Chees Mania	731	20	3	4
5	Extravaganza	803	25	3	4
6	Cheesy Sausge	3500	101	3	4

No	Nama Topping	Jumlah Stock Topping/tahun (pcs)	Total Jumlah Defect/tahun (pcs)	Jumlah Defect (%)	Toleransi (%)
7	Chicken Lovers	8850	301	3	4
8	Margherita	800	20	3	4
9	Veggie Mania	8000	266	3	4
10	Ultimate Chessy	500	15	3	4
11	Meatzza	11500	1001	9	4
Total		43934	2010	38	44
Rata-rata		3243.4	100.9	3	4

Sumber: Dominos Pizza Cabang Galaxy (2021)

Sepanjang tahun 2021 berdasarkan Tabel 1.2 bisa dilihat tingkat persentase keseluruhan *Defect* yang terjadi di dalam pizza ukuran *Medium* dengan *topping meatza* memiliki rata rata sebesar 9%. Batas teloransi yang di tetapkan oleh perusahaan sebesar 4%. Berdasarkan data tabel 1.2 tingkat *Defect* yang terjadi di tahun 2021 belum mencapai target atau melebihi dari batas toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Gambar 1.1 adalah grafik yang menunjukkan tingkat *Defect* yang terjadi pada 11 *Topping Pizza* ukuran *Medium* selama tahun 2021.



Gambar 1. 1 Grafik Tingkat *Defect* Topping Pizza Medium Tahun 2021

Sumber: Dominos Pizza Cabang Galaxy (2021)

Berdasarkan Gambar 1.1 tingkat persentase *Defect* yang paling rendah yaitu terjadi di *Topping Pizza Medium Cbr Amr cls* dengan persentasenya adalah sebesar 2%. Sedangkan persentase *Defect* yang paling tinggi berada di *topping PizzaMedium Meatzza* dengan pesentase sebesar 9%. Berdasarkan grafik pada Gambar 1.1 dapat di simpulkan bahwa *Defect* yang terbesar untuk dilakukannya perbaikan adalah *topping pizza varian Meatzza*. Data *Defect topping* pizza ukuran *Medium* di tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.3 di bawah ini.

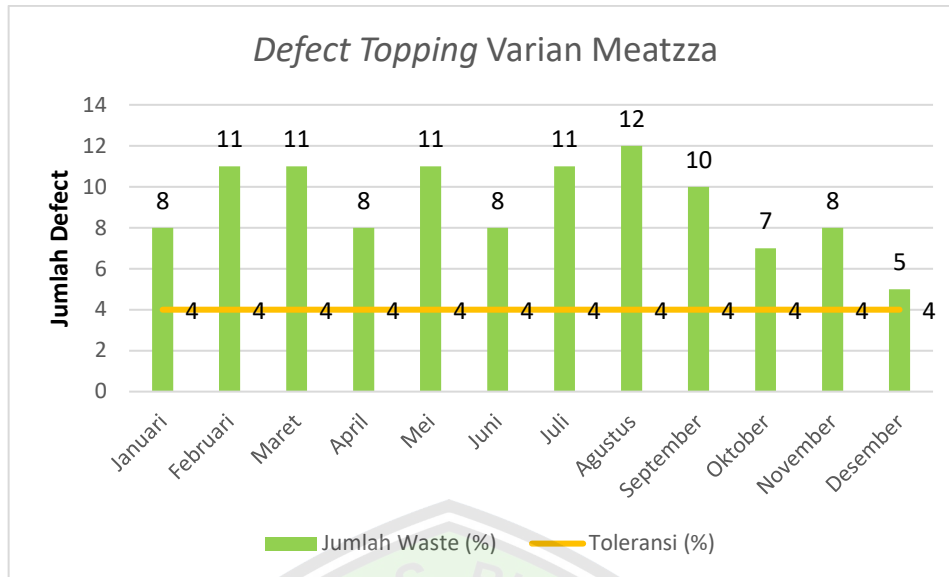
Tabel 1. 3 Data *Defect* Topping Pizza Medium Pada Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Produksi (pcs)	Total Jumlah <i>Defect</i> (pcs)	Jumlah <i>Defect</i> (%)	Toleransi (%)
1	Januari	1020	86	8	4
2	Februari	890	97	11	4

No	Bulan	Jumlah Produksi (pcs)	Total Jumlah Defect (pcs)	Jumlah Defect (%)	Toleransi (%)
3	Maret	780	87	11	4
4	April	1130	85	8	4
5	Mei	897	95	11	4
6	Juni	970	80	8	4
7	Juli	703	76	11	4
8	Agustus	778	94	12	4
9	September	789	79	10	4
10	Oktober	1203	80	7	4
11	November	1120	84	8	4
12	Desember	1220	58	5	4
Total		11500	1001	9	4
Rata-Rata		958,333	83,417		

Sumber: Dominos Pizza Cabang Galaxy (2021)

Selanjutnya data berdasarkan Tabel 1.3 akan diimplementasikan ke dalam grafik yang dapat dilihat pada Gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1. 2 Defect Topping Varian Meatzza Tahun, 2021

Sumber: Dominos Pizza Cabang Galaxy (2021)

Sepanjang tahun 2021, terbukti melalui tabel dan diagram bahwa jumlah Defect seluruhnya melebihi batas toleransi Defect yang ditetapkan oleh perusahaan. Rata-rata tingkat persentase Defect selama 1 tahun sebesar 9% yang melebihi batas toleransi perusahaan yaitu sebesar 4%. Terjadinya Defect ini merupakan gambar variasi dari proses. Sepanjang tahun 2021 jumlah Defect yang dihasilkan cukup tinggi, di mana pada bulan Desember jumlah tingkat persentase Defect terendahnya yaitu sebesar 5%. Sedangkan tingkat persentase Defect tertinggi terjadi di bulan Agustus yaitu sebesar 12%. Pengendalian kualitas di Dominos Pizza Cabang Galaxy masih kurang mendapatkan perhatian, terlebih di Dominos Pizza Cabang Galaxy ini belum menerapkan metode tahapan DMAIC dalam melakukan pengendalian kualitas. Perlu dilakukannya investigasi di area pengembangan produk untuk mengurangi persentase kerusakan dan memberikan saran untuk meningkatkan prosedur pengendalian kualitas. Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang menggunakan metode DMAIC dapat disimpulkan bahwa penyebab utama kecacatan adalah faktor manusia atau *human error* dan berdasarkan analisis 5W+1H maka kebijakan utama yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan yaitu pengawasan atau kontrol dengan pembuatan SOP dan adanya training untuk meningkatkan kompetensi operator, (Ahmad, 2019).

Melihat permasalahan yang terjadi perlu dilakukannya pengendalian kualitas terhadap jumlah *Defect topping* Varian Meatzza dengan menggunakan metode DMAIC. Sehingga judul dan metode yang digunakan di dalam penelitian ini sebagai penyelesaian masalah tersebut, yaitu “ANALISA PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PIZZA PADA DOMINOS PIZZA DENGAN PENDEKATAN DMAIC”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka didapatkan, informasi tentang permasalahan yang akan difokuskan di dalam penelitian ini adalah tingginya tingkat *Defect* yang terjadi pada Varian pizza *Medium Topping* Meatzza yaitu sebesar 9% dimana telah melebihi toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 4%.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apa akar masalah dominan penyebab terjadinya *defect* pada varian *topping* meatzza di Dominos Pizza Cabang Galaxy?
2. Apa usulan perbaikan untuk mengurangi jumlah *defect* pada varian *topping* meatzza di Dominos Pizza Cabang Galaxy dengan menggunakan metode DMAIC?

1.4. Batasan Masalah

1. Pengumpulan data yang dilakukan di Dominos Pizza Cabang Galaxy, dan penelitian ini difokuskan pada varian *topping* meatzza.
2. Penelitian ini menggunakan data hasil dari inspeksi produk *Defect* pada tahun 2021 di Dominos Pizza Cabang Galaxy

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Dominos Pizza Cabang Galaxy maka, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menentukan akar masalah dominan penyebab dari terjadinya *Defect* pada varian pizza medium meatzza di Dominos Pizza Cabang Galaxy.
2. Melakukan usulan perbaikan untuk mengurangi jumlah *Defect* pada varian pizza medium meatzza di Dominos Pizza Cabang Galaxy dengan menggunakan metode DMAIC

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan perusahaan, sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian guna untuk menurunkan jumlah *defect* dan dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh Dominos Pizza Cabang Galaxy.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan sebagai referensi terhadap pengendalian kualitas terhadap suatu produk

1.7. Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian guna untuk menurunkan jumlah *Defect* dan dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh Dominos Pizza Cabang Galaxy.

1.8. Metode Penelitian

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, yaitu:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah sebuah metode yang digunakan di dalam penelitian ini untuk memperoleh data berdasarkan dari data yang tersimpan berupa catatan, laporan, dan dokumen perusahaan yang berkaitan dengan aktivitas proses produksi.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah sebuah metode yang digunakan di dalam penelitian ini dengan cara melakukan peninjauan langsung di lapangan atau di tempat yang sedang diteliti secara langsung dan dengan cara berinteraksi langsung kepada pembimbing ataupun karyawan lain mengenai aktivitas proses produksi yang diterapkan untuk mencari bahan-bahan yang diperlukan di dalam penelitian ini.

3. Wawancara

Wawancara adalah sebuah metode yang digunakan di dalam penelitian ini yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian ini guna untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk mempermudah penelitian ini dalam mengetahui dan menentukan faktor-faktor yang menjadi penilaian di dalam penelitian ini.

1.9. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penyusunan penelitian ini, maka di dalam penelitian ini memberikan gambaran untuk memudahkan pembahasan dan penyampaian informasi kepada pembaca. Maka dibuatlah sistematika penelitian inian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pokok-pokok dari permasalahan yang akan diteliti, di mana isinya terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang berisi Jenis penelitian, Teknik pengumpulan dan pengolahan data, diagram alur dan Analisa.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan data atau perhitungan data dan Analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjabarkan kesimpulan dan saran berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat berbagai sumber referensi buku, jurnal dan lain-lain penelitian ini dijadikan sebagai acuan pada penelitian inian skripsi ini

