
**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS KUE TART PADA UMKM SARHADI
CAKE'S & CATERING SUKARAJA****Oleh****Sopyan Saori¹, Mochamad Iqbal Pratama², Fuji Siti Nurfitriah³, Utari Adetianingsih⁴,
Disa Falentina⁵****^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora,
Universitas Muhammadiyah Sukabumi****Email: ¹sopyansaori@ummi.ac.id, ²iqbalpratama@ummi.ac.id,****³fujisitnurfitriah@ummi.ac.id, ⁴adetiautari@ummi.ac.id, ⁵disafalentina@ummi.ac.id****Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis cacat produk kue tart dengan menggunakan diagram pareto dan diagram sebab-akibat, analisis data yang peneliti gunakan adalah data primer yang dianalisis berdasarkan lembar cek dan diagram pareto serta dibuat diagram sebab-akibat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan produksi kue tart di UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja adalah keretakan kue sebesar 42,7% dari jumlah produk gagal secara menyeluruh. Setelah itu dilanjut oleh kue bantat sebesar 57,3%. Dengan menggunakan diagram sebab-akibat dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang menyebabkan kerusakan atau ketidaksesuaian pada pembuatan kue tart adalah metode dan pekerja.

Kata Kunci: Pengendalian Kualitas, Diagram Pareto, Diagram Sebab-Akibat.

PENDAHULUAN

Untuk memasarkan produknya secara luas dan mengembangkan usahanya, pelaku usaha harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Salah satu upaya perusahaan untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya adalah dengan menjaga kualitas dan keutuhan produknya. Masalah umum yang dihadapi perusahaan ketika memproduksi produk adalah produk gagal atau cacat. Untuk mengatasi masalah ini diperlukan upaya peningkatan kualitas yang berkelanjutan untuk memastikan kualitas produk yang memadai (Panjaitan & Jamhari, 2019).

Perusahaan industri membutuhkan pengendalian kualitas. Tentunya kualitas produk yang dihasilkan memungkinkan perusahaan untuk menarik konsumen dan memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Pengendalian kualitas yang dilakukan dengan benar mempengaruhi kualitas produk yang diproduksi oleh perusahaan. Untuk itu, diperlukan pengendalian untuk memastikan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar

kualitas yang berlaku (Norawati & Zulher, 2019).

Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja merupakan UMKM yang memproduksi dan menjual produk makanan seperti *catering* dan kue tart. Usaha ini didirikan pada tahun 1960 oleh seorang pria bernama Sarhadi. UMKM ini berlokasi di Jl. Nasional 3 Kp. Tanjakan Sukaraja Rt.03/09 Kecamatan Sukaraja Kabupaten Sukabumi-Jawa Barat selalu mengutamakan kualitas kue tart yang dihasilkannya. Namun faktanya ada saja kue tart yang gagal atau cacat produksinya. Sehingga diperlukan pengendalian kualitas dengan menggunakan diagram pareto dan diagram sebab-akibat yang tujuannya untuk melihat berapa banyak kue tart cacat pada UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja apakah masih dalam batasan wajar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah cacat produk kue tart yang dihasilkan oleh UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja masih berada dalam batasan wajar dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan

cacatnya produk kue tart sehingga dapat dilakukan perbaikan. Penelitian yang dilakukan oleh (Tanjaya, 2017) dengan judul “Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Dalam Upaya Mengurangi Tingkat Kerusakan Produk Pada Perusahaan Jadoel *Bakery*” mengungkapkan bahwa setelah melakukan analisis diagram pareto dan diagram sebab-akibat dapat diketahui faktor penyebab kerusakan adalah tenaga kerja, material, mesin, dan metode. Maka demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja dengan menggunakan diagram pareto dan diagram sebab-akibat.

LANDASAN TEORI

A. Pengendalian Kualitas

Menurut Pushpitarsi (dalam Panjaitan & Jamhari, 2019), pengendalian kualitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memastikan suatu produk dihasilkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan perusahaan selama proses berlangsung. Perbandingan kegiatan pengendalian kualitas dan menetapkan tujuan dan hasil. Ini mencakup semua kegiatan pemantauan dari bahan baku, proses produksi hingga produk akhir.

Menurut Vincent Gaspertz (dalam Wirawati, 2019), pengendalian kualitas adalah suatu metode dan aktivitas operasi yang digunakan untuk memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Sementara itu, Sofyan Assauri (dalam Azmi & Sari, 2020) menyatakan bahwa pengendalian kualitas adalah kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa kebijakan (standar) kualitas tercermin dalam hasil akhir. Kualitas atau mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi produk yang ditetapkan oleh kebijakan manajemen.

B. Diagram Pareto

Analisis diagram pareto adalah cara kita dapat belajar penyebab masalah di setiap perusahaan sehingga dapat dianalisis dan setelah itu perbaikan dapat dilakukan di

tempat. Ini didasarkan pada prinsip 80/20, yang mengatakan bahwa 80% *output* berasal dari 20% *input*. Ini adalah pendekatan statistik di mana memilih faktor-faktor terbatas itu yang akan menyebabkan masalah dalam produksi (Raman & Basavaraj, 2019).

Dalam pengendalian kualitas, diagram pareto biasanya mewakili penyebab kerusakan yang paling umum, jenis paling umum, alasan paling umum untuk keluhan, dan lainnya (Przystupa, 2019)

Diagram pareto digunakan untuk mengontrol kualitas dan mengidentifikasi faktor paling penting yang mengarah ke munculnya dan sumber cacat yang menyebabkan penurunan Kualitas (Zach, 2018).

C. Diagram Sebab-Akibat

Diagram tulang ikan atau diagram Ishikawa pertama kali diperkenalkan oleh Ishikawa pada tahun 1968. Secara khusus, diagram tulang (bentuk kerangka ikan) adalah alat yang umum digunakan dalam analisis sebab dan akibat untuk mengidentifikasi interaksi kompleks yang menyebabkan masalah atau peristiwa tertentu (Coccia, 2017).

Menurut Watson (dalam Masoud Hekmatpanah, 2011) diagram tulang ikan adalah alat analisis yang menyediakan cara sistematis untuk melihat efek dan penyebab yang menciptakan atau berkontribusi pada efek ini. Karena fungsi diagram tulang ikan, mereka dapat disebut sebagai diagram sebab dan akibat.

Diagram tulang ikan memberikan informasi yang komprehensif tentang semua penyebab potensial untuk menentukan akar penyebab suatu masalah. Keuntungan utama dari metode ini adalah pemahaman yang jelas tentang masalah kausal dan bagaimana masalah tersebut mempengaruhi hasil akhir (Raman & Basavaraj, 2019).

METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja.

Lokasi penelitian ini dipilih secara terencana dengan menggunakan data UMKM pada bulan Desember 2021.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif meliputi pemilihan subjek dan teknik pengumpulan data (observasi).

2. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja. Adapun sampel penelitian adalah pemilik UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data tersebut dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti secara langsung ke UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* Sukaraja.

4. Metode Analisis Data

Setelah diperoleh data-data dari hasil pengamatan yang dilaksanakan selama satu bulan pada bulan Desember 2021, maka langkah penelitian selanjutnya adalah menentukan prioritas pemecahan masalah untuk jenis cacat dengan dengan jalan memilih tingkat kecacatan yang ada.

Tahap pertama adalah penyusunan diagram pareto. Berikut ini langkah-langkah dalam penyusunan diagram pareto yaitu:

1. Menentukan masalah yang akan diselidiki dan jenis atau penyebab masalah yang akan dibandingkan. Merencanakan dan melakukan pengumpulan data juga.
2. Buat rangkuman frekuensi kemunculan masalah, yang akan direkam menggunakan pengumpulan data atau investigasi.
3. Buatlah daftar masalah berdasarkan urutan frekuensi kejadian, dari yang paling umum sampai yang paling tidak umum, dan hitung frekuensi kumulatif, persentase total kejadian, dan persentase total kumulatif.
4. Gambar dua garis, satu vertikal dan lainnya horizontal.

Penyusunan diagram sebab-akibat adalah tahap kedua. Berikut ini adalah tahapan-tahapan yang harus diikuti dalam membuat diagram sebab akibat yang sering disebut dengan diagram tulang ikan.

1. Memutuskan kualitas yang akan dievaluasi (dalam hal ini masalah utama yang penting dan mendesak untuk dipecahkan).
2. Di kepala ikan yang merupakan hasilnya, tuliskan rumusan masalahnya. Gambarlah tulang belakang dari kiri ke kanan dan letakkan pernyataan masalah di dalam kotak di kanan kanan kepala ikan.
3. Sebagai tulang besar, tuliskan elemen penyebab utama yang mempengaruhi masalah kualitas dan masukkan ke dalam kotak. Faktor manusia, mesin, peralatan, proses, tenaga kerja, lingkungan, dan lain-lain adalah semua elemen yang perlu dipertimbangkan.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyebab utama, yang diwakili oleh tulang berukuran sedang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode penelitian, langkah pertama dalam analisis statistik pengendalian kualitas adalah membuat tabel lembar *check sheet* dan dilanjutkan dengan membuat diagram pareto dan diagram sebab-akibat berdasarkan dari hasil wawancara

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dan kemudian memberikan solusi untuk masalah yang diselidiki.

1. Lembar *Check Sheet* Kue Tart

Tabel 1 Hasil Pengumpulan Data Desember 2021

Bulan	Jumlah Produksi	Jenis Kerusakan		Jumlah Kerusakan	Jumlah Persentase Rusak (%)
		Kue Bantat	Keretakan Kue		
Minggu ke-1	245	12	9	21	8,6%
Minggu ke-2	224	9	7	16	7,1%
Minggu ke-3	210	8	5	13	6,2%
Minggu ke-4	238	10	8	18	7,6%
Jumlah	917	39	29	68	29,5%
Rata-rata	229,25			17	7,38%

Sumber Data: Data diolah, 2021

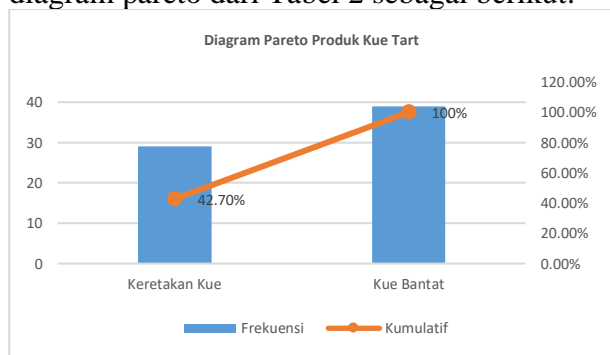
2. Diagram Pareto Kue Tart

Tabel 2 Data Diagram Pareto Cacat Produk Kue Tart

No	Jenis Cacat	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif (%)	Persentase	Persentase Kumulatif
1	Keretakan Kue	29	29	42,7%	42,7%
2	Kue Bantat	39	68	57,3%	100%
		68		100%	

Sumber Data: Data diolah, 2021

Dari hasil perhitungan tersebut di atas, diketahui frekuensi dan persentase kumulatif. Sehingga langkah selanjutnya adalah membuat diagram pareto dari Tabel 2 sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram Pareto Produk Kue Tart

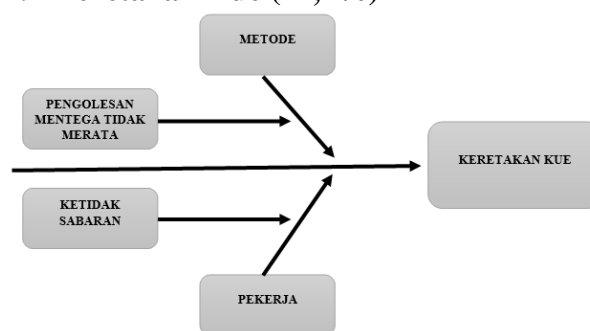
3. Diagram Sebab-Akibat (Fishbone Diagram)

Dapat diketahui dari hasil analisa diagram pareto yang dilakukan berdasarkan pengamatan dimana cacat dominan yang terjadi pada produk kue tart adalah keretakan kue karena sulit dilepas dari cetakan dan kue bantat tidak mengembang. Adapun yang dimaksud dengan jenis cacat atau tidak sesuai diatas adalah:

- 1) Kue bantat tidak mengembang adalah kesalahan karena terlalu lama mengocok adonan dan kecerobohan karyawan dalam bekerja yang sering bercanda dengan karyawan lain.
- 2) Keretakan kue karena sulit dilepas dari cetakan adalah kesalahan karena pengolesan mentega tidak merata pada loyang dan ketidaksabaran dalam melepaskan kue dari cetakan.

Faktor penyebab dengan masalah terjadi yang berhubungan yaitu cacat yang dominan akan ditunjukkan pada diagram sebab-akibat dibawah ini:

4. Keretakan Kue (42,7%)

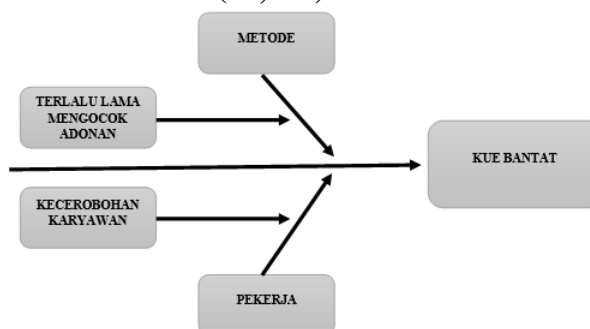


Gambar 2 Diagram Sebab-Akibat Keretakan Kue

Dari gambar diatas dapat diketahui keretakan kue karena sulit dilepas dari cetakan disebabkan oleh hal-hal berikut:

- 1) Metode: Pengolesan mentega tidak merata, karena terlalu sedikit menggunakan metega.
- 2) Pekerja: Ketidaksabaran, karena ketidaksabaran karyawan dalam melepaskan kue dari cetakan

5. Kue Bantat (57,3%)



Gambar 3 Diagram Sebab-Akibat Kue Bantat

Dari gambar diatas dapat diketahui kue tidak mengembang disebabkan oleh hal-hal berikut:

- 1) Metode: Terlalu lama mengocok adonan, karena salah perhitungan waktu.
- 2) Pekerja: Kecerobohan karyawan, karena pekerjaan karyawan yang sering bercanda dengan karyawan lain

PENUTUP

Kesimpulan

Jumlah produk kue tart UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* pada bulan desember 2021 sebanyak 917 dengan total keseluruhan produk

gagal dan cacat sebanyak 68. Dengan menganalisis diagram pareto, faktor utama yang paling mempengaruhi cacat produk kue tart adalah keretakan kue sebesar 42,7% dari jumlah produk gagal secara menyeluruh. Setelah itu dilanjut oleh kue bantat sebesar 57,3%. Dengan menggunakan diagram sebab-akibat dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang menyebabkan cacat produk pada pembuatan kue tart adalah metode dan pekerja.

Saran

Adapun yang menjadi sarannya, sebaiknya UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* memberikan arahan kepada karyawan sebelum melanjutkan ke tahapan produksi untuk meminimalisir tingkat kesalahan yang dilakukan karyawan selama tahapan produksi. Dengan meminimalisir produk cacat kue tart, sebaiknya UMKM Sarhadi *Cake's & Catering* kedepannya dapat menggunakan diagram pareto dan diagram sebab-akibat untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kegagalan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azmi, I. Z., & Sari, O. Y. (2020). Analysis of Quality Control in Efforts to Reduce The Level of Product Defects at PT. MAG. *Indonesian Journal of Educational Review*, 7(July), 21–28. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/ijer/article/view/16629/9112>
- [2] Coccia. (2017). Social and Administrative Sciences - The Fishbone diagram to identify, systematize and analyze the sources of general purpose technologies. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(December 2017), 291–303.
- [3] Masoud Hekmatpanah. (2011). The application of cause and effect diagram in the oil industry in Iran: The case of four liter oil canning process of Sepahan Oil Company. *African Journal of Business Management*, 5(26), 10900–10907. <https://doi.org/10.5897/ajbm11.1517>
- [4] Norawati, S., & Zulher. (2019). Analisis Pengendalian Mutu Produk Roti Manis Dengan Metode Statistical Process Control (Spc) Pada Kampar Bakery Bangkinang. *Jurnal Pengendalian Mutu*, 5(2), 103–110.
- [5] Panjaitan, M. A., & Jamhari, A. S. (2019). Quality Control of Raw Materials for Candied Carica Using P-Chart Analysis and Fishbone Diagram. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 416–425. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.05>
- [6] Przystupa, K. (2019). The methods analysis of hazards and product defects in food processing. *Czech Journal of Food Sciences*, 37(1), 44–50. <https://doi.org/10.17221/44/2018-CJFS>
- [7] Raman, R. S., & Basavaraj, Y. (2019). Quality Improvement of Capacitors through Fishbone and Pareto Techniques. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), 2248–2252. <https://doi.org/10.35940/ijrte.b2444.078219>
- [8] Tanjung, Y. (2017). Analisis pengendalian kualitas produksi dalam upaya mengurangi tingkat kerusakan produk pada perusahaan jadoel bakery. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(2), 191–200.
- [9] Wirawati, S. M. (2019). Analisis pengendalian kualitas kemasan botol plastik dengan metode Statistical Process Control (SPC) di PT. Sinar Sosro KPB Pandeglang. *Jurnal Intent*, 2(1), 94–102.
- [10] Zach, M. (2018). Applicable quality management tools in a production cycle of a selected company. *Global Journal of Business, Economics and Management: Current Issues*, 8(3), 10–19.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN