



**PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES PRODUKSI  
OLAHAN MAKANAN BAKPIA**

**(Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”)**

*Quality Control of Production Process in Processed Food Bakpia  
(Study at Home Industry “Pia Kepel Jember”)*

**SKRIPSI**

Oleh

**DEVYANI FAJRIN  
NIM 160910202039**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES PRODUKSI  
OLAHAN MAKANAN BAKPIA**

**(Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**DEVYANI FAJRIN**

**NIM 160910202039**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**

## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis selama ini, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Anwari dan Almh ibunda Kartika Candra Kirana yang telah memberikan dukungan motivasi, kasih sayang, pengorbanan serta doa yang tiada henti pada setiap tahapan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua kakak kandung, Andika Putra Pratama dan Hari Pujiarto yang telah memberi dukungan, semangat, motivasi dan doa dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
3. Guru-guru sejak di tingkat Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan dengan penuh semangat dan kesabaran.
4. Almamater tercinta Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

**MOTTO**

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(terjemahan Qur'an Surah *Alam Nasyroh*: 5-6)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2012. Al-Quran dan Terjemahan untuk Wanita. Jakarta Selatan : WALL.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devyani Fajrin

NIM : 160910202039

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Olahan Makanan Bakpia (Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”) adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Januari 2020

Yang menyatakan,

Devyani Fajrin

160910202039

**SKRIPSI**

**PENGENDALIAN KUALITAS PADA  
PROSES PRODUKSI OLAHAN MAKANAN BAKPIA  
(Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”)**

Oleh

**DEVYANI FAJRIN**

**NIM 160910202039**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Djoko Poernomo, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Suhartono, MP

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Olahan Makanan Bakpia (Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”)” karya Devyani Fajrin telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Jum’at, 17 Januari 2020

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji  
Ketua,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB  
NIP 196107221989021001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Djoko Poernomo, M.Si  
NIP 196002191987021001

Drs. Suhartono, M.P  
NIP 196002141988031002

Mengetahui,  
Penguji Anggota I

Dra. Sri Wahjuni, M.Si  
NIP 195604091987022001

Mengesahkan,  
Penjabat Dekan

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
NIP 196106081988021001

## RINGKASAN

**Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Olahan Makanan Bakpia (Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”)**. Devyani Fajrin, 160910202039; 2020: 146 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” merupakan Perusahaan Perorangan (PO) yang bergerak dibidang makanan khususnya memproduksi pia basah dengan berbagai varian rasa. *Home Industry* “Pia Kepel Jember” berdiri pada tahun 2011 beralamat di Jl. Gajah Mada Gang XXVIII No. 46, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Pia basah merupakan produk yang dihasilkan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” yang telah didistribusikan ke berbagai kota antara lain Jember, Banyuwangi, Bondowoso, Probolinggo, Jakarta, Bekasi dan masih banyak kota lagi di Indonesia. Standar kualitas produk sangat bergantung pada proses produksi, sehingga untuk menghasilkan produk yang sesuai standar perusahaan maka diperlukan pengendalian kualitas pada proses produksi untuk meminimalisir adanya kendala yang mengakibatkan penyimpangan-penyimpangan pada proses produksi agar proses produksi dapat berjalan efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengendalian kualitas pada proses produksi kue pia pada perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” dimulai dari tahap masukan (*input*), tahap transformasi (*transformation*), dan tahap keluaran (*output*). Penelitian ini berfokus pada pengendalian kualitas kue pia yang pada proses produksinya mengalami kendala-kendala dan menyebabkan produk cacat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan metode *purposive*, yaitu Ibu Indah Astuti selaku pemilik usaha, lalu Bu Aminah dan Bu Istiqomah selaku karyawan bagian produksi yang sudah lama bekerja di perusahaan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis taksonomi.

Hasil dari penelitian ini adalah pengendalian kualitas pada proses produksi pada perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” dilakukan oleh pemilik usaha. Pemilik usaha melakukan pengendalian dengan melakukan pengawasan dan terlibat langsung dalam kegiatan proses produksi untuk memastikan hasil produksi dan semua proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Pengendalian kualitas pada proses produksi dimulai dari tahap masukan (*input*) yaitu pengendalian kualitas bahan baku termasuk penyimpanannya tujuannya untuk memastikan kualitas bahan baku dan bahan penunjang sesuai dengan standar perusahaan dan mempertahankan kualitas bahan baku selama dalam ruang penyimpanan. Selanjutnya mesin dan peralatan yang digunakan harus dibersihkan dan dicek sebelum maupun sesudah digunakan dengan tujuan mesin dan peralatan dalam kondisi baik dan tidak mengganggu proses produksi. Selain itu juga, perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” juga memiliki standar kerja yang harus diterapkan oleh karyawan atau tenaga kerja, yaitu proses produksi dimulai pukul 08.00 WIB, karyawan membersihkan diri seperti mencuci tangan dan kaki sebelum dan sesudah memasuki ruang produksi.

Pada tahap transformasi (*transformation*), durasi, tekstur dan kekentalan adonan kulit merupakan bagian awal yang harus diperhatikan. Tahap pelipatan kulit pia juga perlu diperhatikan karena pada tahap ini rentan terjadi kendala yang dilakukan oleh karyawan, kulit pia harus dalam keadaan bagus, tidak boleh sobek dan ketebalannya merata, lalu pada tahap oven merupakan tahap yang menentukan kualitas produk kue pia, karena pada tahap ini perusahaan mengetahui produk tersebut sesuai dengan standar atau tidak. Selanjutnya tahap keluaran (*output*) yang harus diperhatikan yaitu sortasi dan pengemasan produk yaitu memasukkan kue pia yang sesuai dengan standar kedalam plastik, suhu kue pia harus diperhatikan karena hanya kue pia yang benar-benar dingin yang akan dikemas, hal ini bertujuan supaya permukaan atas kue pia tidak retak dan untuk menghindari terjadinya penguapan dan tumbuhnya jamur pada kue pia. Perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” juga melakukan pengendalian terhadap produk yang sudah jadi, yaitu dengan melakukan kontrol terhadap produk kue pia di toko mitra kerja dari perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” dengan tujuan memberikan layanan terhadap

kualitas produk roti yang ditawarkan kepada konsumen. Kegiatan pengendalian kualitas pada proses produksi perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” sudah dilakukan dengan memeriksa setiap tahap dari proses peroduksi harus sesuai standar, namun masih kurang optimal. Salah satu faktor penyebabnya yaitu kurangnya ketelitian karyawan dalam bekerja sehingga memicu terjadinya kesalahan dalam bekerja dan menyebabkan produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Olahan Makanan Bakpia (Studi pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
4. Dr. Djoko Poernomo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Drs. Suhartono, MP., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, pikiran, nasihat, pengarahan, serta motivasi demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
5. Dr. Sasongko, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa;
6. Seluruh Dosen beserta segenap Staff Pendidikan dan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
7. Bapak Nur Sulaiman dan Ibu Indah Astuti beserta seluruh karyawan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” yang sudah memberikan izin penelitian, bantuan, masukan, dan memberikan informasi selama penulisan skripsi;
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Esther Febrina, Siti Marwah, Yustika Dewi, Rizca Fitri, Safinatun Najiyah, Riza Gusnida, Norma Yunita, Siti Yolanda Pinky Alisha, Nadya Octaviani dan Rosatahama Panji yang telah banyak

membantu, saling berbagi pemikiran, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini;

9. Teman-teman angkatan 2016 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Jember yang telah memberi dukungan dan semangat.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua bantuan yang diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis, oleh karena itu semua bentuk saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari semua pihak senantiasa penulis harapkan.

Jember, 17 Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>11</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 Manajemen Produksi dan Operasi</b> .....	<b>14</b>
2.1.1 Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi .....	<b>14</b>
2.1.2 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi .....	<b>15</b>
<b>2.2 Kualitas</b> .....	<b>17</b>
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	<b>17</b>
2.2.2 Dimensi Kualitas .....	<b>18</b>
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas.....	<b>19</b>
2.2.4 Biaya Kualitas.....	<b>20</b>
<b>2.3 Pengendalian</b> .....	<b>24</b>
2.3.1 Konsep Pengendalian.....	<b>24</b>
2.3.2 Pengertian Pengendalian.....	<b>25</b>

<b>2.4 Pengendalian Kualitas</b> .....	26
2.4.1 Konsep Pengendalian Kualitas .....	26
2.4.2 Pengertian Pengendalian Kualitas .....	26
2.4.3 Jenis-jenis Pengendalian Kualitas.....	27
2.4.4 Tujuan dan Keuntungan Pengendalian Kualitas.....	29
<b>2.5 Proses Produksi</b> .....	30
2.5.1 Pengertian Proses Produksi.....	30
2.5.2 Jenis-jenis Proses Produksi.....	30
<b>2.6 SOP (<i>Standart Operating Procedure</i>)</b> .....	33
<b>2.7 Kecacatan pada Produk</b> .....	34
2.7.1 Definisi Produk Cacat.....	34
2.7.2 Jenis Kecacatan.....	34
<b>2.8 <i>Home Industry</i></b> .....	35
2.8.1 Pengertian <i>Home Industry</i> .....	35
2.8.2 Karakteristik <i>Home Industry</i> .....	36
2.8.3 Landasan Hukum <i>Home Industry</i> .....	36
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian</b> .....	37
<b>3.2 Tempat dan Waktu</b> .....	38
<b>3.3 Rancangan Penelitian</b> .....	39
3.3.1 Fokus Penelitian.....	39
3.3.2 Studi Kepustakaan .....	40
3.3.3 Observasi Pendahuluan.....	40
3.3.4 Penentuan Informasi .....	40
<b>3.4 Tahap Pengumpulan Data</b> .....	42
<b>3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data</b> .....	44
<b>3.6 Tahap Analisis Data</b> .....	45
<b>3.7 Tahap Penarikan Kesimpulan</b> .....	47
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
<b>4.1 Gambaran Umum</b> .....	48
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	48

4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
4.1.4 Legalitas Perusahaan .....	51
4.1.5 Aspek Tenaga Kerja Perusahaan .....	51
4.1.6 Pendidikan dan Training .....	53
4.1.7 Sistem Penggajian .....	54
4.1.8 Harga Pia Kepel Jember .....	54
<b>4.2 Standar Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi di <i>Home Industry Pia Kepel Jember</i> .....</b>	<b>55</b>
<b>4.3 Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi di <i>Home Industry Pia Kepel Jember</i> .....</b>	<b>65</b>
<b>4.4 Interpretasi Data .....</b>	<b>83</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>89</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Data Perusahaan Kue Bakpia di Kabupaten Jember .....	4
1.2 Data Target Produksi dan Realisasi Pia Kepel Jember Tahun 2019 .....	6
4.1 Tingkat Pendidikan Karyawan <i>Home Industry</i> Pia Kepel Jember .....	53
4.2 Komposisi Tepung Terigu Bogasari .....	54
4.3 Daftar Kebutuhan Bahan-bahan Secara Rata-rata untuk Produksi Pia Kepel dalam Satu Hari .....	59
4.4 Jenis Mesin dan Peralatan Produksi Pia Kepel Jember.....	61

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Contoh Produk Cacat yang Dapat Ditoleransi .....	8
1.2 Contoh Produk Cacat yang Tidak Dapat Ditoleransi .....	8
1.3 Contoh Produk Sesuai Standar .....	9
2.1 Ruang Lingkup Manajemen Produksi .....	16
3.1 Analisis Taksonomi .....	45
4.1 Struktur Organisasi <i>Home Industry</i> Pia Kepel Jember .....	50
4.2 Ruang penyimpanan bahan-bahan .....	69
4.3 Pengadukan dan Pencampuran Adonan Isi .....	72
4.4 Pencetakan Adonan Isi .....	73
4.5 Pencampuran Adonan Kulit Pia .....	74
4.6 Pembagian Adonan Kulit Pia .....	75
4.7 Pelapisan Adonan Kulit .....	75
4.8 Pemipihan Adonan Kulit .....	76
4.9 Pengisian dan Pencetakan Pia .....	77
4.10 Pengolesan Adonan Kue Pia .....	78
4.11 Pemindahan Loyang dalam Oven .....	79
4.12 Proses Pendinginan kue Pia Kepel .....	80
4.13 Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi Pia Kepel .....	83

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat. Dibuktikan dengan banyaknya perusahaan kecil, sedang maupun besar yang mulai bermunculan dan berperan penting dalam laju pertumbuhan ekonomi. Jenis usaha yang mengalami peningkatan yaitu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi (Tambunan, 2009:2). UMKM memiliki peran dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia antara lain dapat memperluas lapangan pekerjaan dengan kegiatan usahanya, menyerap tenaga kerja, memiliki kemampuan untuk memanfaatkan bahan baku lokal untuk menghasilkan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat luas dengan harga terjangkau. Hal ini dapat mendorong semakin pesatnya jumlah pertumbuhan UMKM di Indonesia.

Menteri Koperasi dan UKM, Syarifuddin Hasan menilai Provinsi Jawa Timur satu-satunya daerah paling sukses mengembangkan koperasi dan UMKM di Indonesia. Empat tahun terakhir kontribusi sub-sektor industri makanan dan minuman rata-rata sebesar 31,69%, sub sektor pengolahan tembakau rata-rata sebesar 26,63% dan industri kimia, farmasi dan obat tradisional rata-rata sebesar 8,03%. Hal ini menunjukkan pertumbuhan UMKM begitu pesat sekaligus besarnya kontribusi UMKM sebagai sumber pendapatan utama masyarakat di Jatim yang tentunya berperan penting pula terhadap penyerapan tenaga kerja di Jatim. (<http://surabaya.tribunnews.com/2018/06/22/kontribusi-umkm-terhadap-pertumbuhan-ekonomi-jatim-diklaim-terus-tumbuh-positif> diakses pada 7 September 2019).

Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Jawa Timur, Jember merupakan Kabupaten dengan jumlah UMKM terbanyak se-Jawa Timur dengan jumlah 424.151 dan menyerap tenaga kerja 729.962. Sektor yang memberikan kontribusi terbesar pada peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) yaitu sektor makanan dan minuman. Kementerian Perindustrian mencatat sumbangan industri makanan dan minuman terhadap PDB industri nonmigas mencapai 34,95% pada triwulan ketiga

2017. Hasil itu menjadikan sektor makanan dan minuman menjadi kontributor PDB industri terbesar dibanding subsektor lain. Hal ini didukung oleh Menteri Perindustrian yang mengatakan pertumbuhan industri makanan dan minuman naik terus meningkat sebagai contoh 2017 pertumbuhannya mencapai 9,23% atau naik dari 2016 yang sebesar 8,46%. Sektor makanan dan minuman akan tetap tumbuh dan menjadi andalan sektor industri pengolahan nonmigas, hal ini didukung oleh kuatnya permintaan konsumen di pasar domestik. Industri makanan dan minuman ini juga konsisten terhadap pertumbuhan perekonomian (<https://jatim.antaranews.com/berita/244640/menteri-pertumbuhan-industri-makanan-minuman-paling-konsisten-video> diakses pada 7 September 2019)

Dengan pertumbuhan UMKM yang pesat akan mendorong timbulnya persaingan antar perusahaan yang sejenis, sehingga perusahaan tidak hanya dituntut untuk bertahan tetapi juga harus mampu bersaing dengan para pesaing lainnya dalam memasarkan produknya. Persaingan antar perusahaan semakin ketat karena permintaan konsumen yang semakin banyak dan beragam mengikuti perkembangan zaman sehingga tidak heran bila banyak perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa bertambah. Dengan adanya persaingan yang kompetitif ini mendorong perusahaan untuk memfokuskan strateginya serta menghasilkan produk yang memiliki kualitas. Karena dengan adanya kualitas yang baik maka loyalitas konsumen terhadap perusahaan akan meningkat, dan juga mempengaruhi reputasi perusahaan menjadi semakin baik. Konsumen merupakan faktor penting yang mampu mendatangkan penghasilan bagi suatu perusahaan untuk usahanya terus berputar. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, suatu produk harus melalui serangkaian kegiatan proses produksi yang mengubah masukan (*input*) berupa bahan baku dan melalui proses *transformation* atau tahap pembuatan yang selanjutnya menjadi keluaran (*output*) berupa produk barang maupun jasa yang memiliki nilai tambah maupun nilai guna. Tanpa adanya proses produksi, perusahaan tidak dapat mengubah bahan baku menjadi barang jadi yang diinginkan seorang konsumen.

Proses produksi merupakan kegiatan penting dalam suatu perusahaan yang tidak bisa ditinggalkan karena proses produksi merupakan penentu dari baik buruknya hasil akhir dari produk yang dibuat oleh perusahaan. Produk yang dibuat harus diperhatikan, jumlah cacat pada produk perlu ditekan seminimal mungkin. Produk cacat merupakan hasil dari proses produksi yang tidak memenuhi standar atau mutu yang telah ditentukan perusahaan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan produk menjadi cacat, seperti bahan baku tidak sesuai, mesin dan tenaga kerja tidak bekerja secara efisien. Maka perlu adanya tindakan dalam upaya meminimalisir kecacatan pada produk. Sehingga untuk menghasilkan produk yang baik dan berkualitas diperlukan kondisi dimana proses produksi tidak terganggu dengan adanya penyimpangan ataupun kendala yang menyebabkan produk menjadi cacat. Untuk itu, perlu adanya pengendalian kualitas yang mampu meminimalisir kuantitas produk cacat dalam proses produksi. Pengendalian kualitas penting dilakukan oleh perusahaan karena untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen serta sesuai dengan standar produk yang telah ditentukan. Selain itu juga dapat meningkatkan efisiensi usaha karena dapat meminimalisir tingkat kegagalan dalam proses produksi.

Pengendalian kualitas merupakan aktivitas yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui kualitas produknya sebelum sampai ke tangan konsumen sesuai dengan standar yang diharapkan oleh perusahaan, apabila terdapat produk yang cacat atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan maka akan dicatat dan dianalisa faktor penyebab terjadinya penyimpangan tersebut serta melakukan perbaikan pada proses produksi selanjutnya, sehingga produk yang dihasilkan nantinya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Pengendalian kualitas dapat dikatakan berhasil apabila produk cacat yang dihasilkan dapat berkurang dari jumlah sebelumnya. Tujuan dari pengendalian kualitas yaitu membantu perusahaan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan konsumen sehingga kepercayaan, kepuasan serta loyalitas konsumen pada perusahaan meningkat. Selain itu dengan pengendalian kualitas, perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dari mengurangi jumlah

produk yang cacat, meminimalisir atau menekan biaya produksi serta menyempurnakan prosedur kerja.

Bakpia merupakan olahan makanan yang dibuat dari bahan baku tepung dan gula lalu diisi dengan kacang hijau. Namun, apabila kita mengatakan bakpia, akan terbesit bahwa bakpia merupakan makan khas dari Yogyakarta. Dalam sejarahnya, bakpia merupakan kudapan berbentuk bulat dengan berisikan kacang hijau giling dan gula, yang kemudian dibungkus kulit yang terbuat dari tepung terigu, gula, margarin, air dan minyak nabati, yang kemudian dipanggang hingga matang. Bakpia sebenarnya berasal dari negeri China dengan nama asli Tou Luk Pia yang berarti kue pia kacang hijau. Bakpia mulai diproduksi sejak tahun 1948 di kampung Pathok Yogyakarta. Pada waktu itu, kemasan bakpia ini hanya dengan menggunakan besek tanpa label dan peminatnya masih belum banyak. Namun dengan seiring berjalannya waktu, bakpia di Yogyakarta ini mulai dikenal dengan Bakpia Pathok karena banyaknya warga Pathok yang membuat usaha bakpia, maka kawasan tersebut dikenal sebagai sentral pembuatan dan penjualan bakpia yang terkenal di Yogyakarta. Tampilan kemasannya pun berbeda, disertai dengan label dan varian rasa yang berbeda-beda tidak hanya kacang hijau, tetapi ada rasa keju, coklat, dan lain sebagainya. Demikian pesatnya perkembangan kue oleh-oleh khas ini hingga *booming* sekitar tahun 1992 hingga saat ini menjadi ikon wisata kota Yogyakarta dalam hal pusat oleh-oleh khas kota Yogyakarta (<https://www.google.com/amp/s/jogja.tribunnews.com/amp/2013/05/04/sejarah-panjang-bakpia-pathok> diakses pada 10 September 2019).

Berikut adalah beberapa daftar perusahaan atau industri yang memiliki produk yang sejenis yaitu olahan kue bakpia yang berada di Kabupaten Jember.

Tabel 1. 1 Data Perusahaan Kue Bakpia di Kabupaten Jember

Nama	Alamat	Jenis Produk	Nama Pemilik	Tahun Berdiri	Jumlah Karyawan	Cabang
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
Pia Kepel Jember	Kaliwates, Jember	Pia basah	Indah Astuti	2011	5	-
UD Said's Roti	Kaliwates, Jember	Cake edamame, strudel	Rosalina Hanif	2014	8	1

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
		edamame, pia edamame, bolus edamame				
Donny Pia Jember	Jenggawah, Jember	Pia basah, Pia Kering, Pia potong	Donny Filiantolie Then	1996	47	2
Toko Roti dan Kue Anis	Patrang, Jember	Roti manis, pia	Anni Saida	2014	4	1
UD. Donna Jaya Barokah	Sukorambi, Jember	Kue aneka jajanan pasar, pia kering	Dona Safitra	2010	2	1

Sumber : Disperindag Jember, 2019

Tabel 1.1 merupakan daftar perusahaan atau industri yang bergerak dibidang yang sama yaitu olahan produk kue bakpia yang berada di Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini, peneliti memilih Pia Kepel Jember yang berdiri sejak 2011 sebagai objek penelitian karena perusahaan ini melakukan produksinya setiap hari dan terus-menerus serta berpotensi terjadinya kecacatan produk selama proses produksi, perusahaan ini juga menerapkan SOP yang disampaikan secara lisan oleh pemilik usaha sehingga karyawan berpeluang untuk tidak mengikuti aturan atau ketentuan dari SOP tersebut karena tidak ada aturan tertulis sebagai acuan dalam bekerja. Selain itu Pia Kepel Jember memiliki brand yang unik yaitu Kepel dari Bahasa Jawa yang berarti menggenggam sesuatu di tangan atau mengepal. Pia ini diberi nama Kepel karena memiliki ukuran sesuai dengan kepalan tangan orang dewasa sehingga ukurannya pas tidak terlalu kecil dan tidak terlalu besar. Meskipun Pia Kepel merupakan perusahaan yang paling baru dikenal masyarakat tetapi produknya tidak kalah saing dengan yang lama. Pia Kepel memiliki varian rasa seperti original (kacang hijau), coklat, kopi, dan keju susu. Selain itu bakpia ini telah terdaftar pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan nomor ijin P-IRT (Pangan Industri Rumah Tangga) 3063509027039-24. Pada Agustus 2019 Pia Kepel Jember menjadi salah satu mitra bisnis CCSTP (*Coffee and Cocoa Science Techno Park*) yang dimiliki Puslit Jember yang akan

menghadirkan bakpia rasa kopi dan coklat yang menjadi produk unggulan Kabupaten Jember pada acara *Industry Gathering*.

Banyaknya perusahaan yang memiliki produk sejenis mendorong perusahaan Pia Kepel untuk tetap terus berusaha memberikan produk yang berkualitas kepada setiap konsumen. Setiap perusahaan pasti memiliki cara pendekatan yang berbeda-beda untuk memaksimalkan daya saing perusahaannya dengan melakukan perbaikan terus menerus pada produknya melalui proses produksinya. Untuk hasil produksi Pia Kepel dapat dilihat pada tabel dibawah ini mengenai perencanaan produksi dan realisasi produksi yang telah dicapai pada tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Target Produksi dan Realisasi Pia Kepel Jember Tahun 2019

Bulan	Target Produksi	Realisasi	Produk Baik		Produk Cacat	
			Unit	%	Unit	%
Januari	24.800	23.358	22.095	94,59	1.263	5,41
Februari	22.400	21.968	20.792	94,65	1.176	5,35
Maret	24.800	22.891	21.688	94,74	1.203	5,26
April	24.000	23.180	21.943	94,66	1.237	5,34
Mei	24.800	22.956	21.935	95,55	1.021	4,45
Juni	24.000	22.551	21.312	94,51	1.239	5,49
Juli	24.800	23.650	22.575	95,45	1.075	4,55
Agustus	24.800	28.163	26.932	95,63	1.231	4,37
September	24.000	27.524	26.238	95,33	1.286	4,67
Oktober	24.800	21.976	20.829	94,78	1.147	5,22
November	24.000	22.943	21.902	95,46	1.041	4,54
Desember	24.800	23.074	22.055	95,58	1.019	4,42
Jumlah	292.000	284.234	270.296	1140,93	13.938	59,07
Rata-rata	24.333	23.686	22.5247	95,08	1.162	4,92

Sumber : Pia Kepel Jember 2019 (data diolah)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa target produksi pada Pia Kepel Jember setiap bulannya berbeda-beda, hal ini disebabkan karena proses produksi yang dilakukan setiap hari dengan target per hari 800 buah dan jumlah hari yang berbeda setiap bulannya. Realisasi produksi tertinggi pada Pia Kepel Jember dalam kurun 12 bulan yaitu pada bulan Agustus sebanyak 28.183 buah sedangkan yang terendah pada bulan Februari sebanyak 21.968 buah. Realisasi produksi dapat melebihi dari target produksi dikarenakan pada Bulan Agustus dan September setiap tahunnya di Kota

Jember diadakan *event* karnaval yang mendatangkan wisatawan lokal maupun internasional, hal ini menyebabkan tingginya permintaan kue bakpia pada “Pia Kepel Jember”, sedangkan realisasi produksi rata-rata tidak mencapai target dikarenakan menurunnya tingkat permintaan konsumen yang tidak terduga, selain itu pengolahan *input* yang kurang maksimal. Ketika pengolahan input tidak maksimal maka proses produksi yang dilakukan juga akan terganggu. Lalu faktor lain yang menyebabkan produksi tidak mencapai target dan sering terjadi yaitu SOP tentang bahan baku yang tidak jelas sehingga menyebabkan ketidaksesuaian hasil adonan kue pia, selain itu adanya kecacatan produk yang dialami oleh perusahaan dengan jumlah yang berbeda-beda. Produk cacat yang terjadi pada Pia Kepel seperti lipatan pada bakpia yang tidak ideal, warna yang tidak sesuai seperti terlalu gosong atau terlalu pucat dan bakpia yang tidak mengembang dengan sempurna. Hal itu yang menyebabkan target produksi tidak tercapai.

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam satu tahun produksi, Pia Kepel masih mengalami kecacatan produk yang disebabkan masalah-masalah pada proses produksi yang rata-rata mencapai 4,92%. Permasalahan pada proses produksi disebabkan dengan beberapa faktor pada tahap *input* seperti bahan baku, kinerja mesin serta tenaga kerja selain itu SOP yang diterapkan pada perusahaan tersebut karena SOP hanya disampaikan secara lisan sehingga tidak ada ketentuan yang jelas mengenai bahan-bahan yang digunakan, takaran bahan, dll. Jumlah produk cacat yang tertinggi terjadi pada bulan September sebanyak 1.286 buah dan terendah pada bulan Mei sebanyak 1.021 buah. Pada kurun 12 bulan produksi, terdapat sebanyak 13.938 unit bakpia yang cacat dengan rata-rata sebanyak 1.162 unit. Terjadinya kecacatan pada produk setiap bulannya merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan supaya tidak terjadi terus-menerus pada tahun berikutnya. Perusahaan perlu mencari sebab-sebab terjadinya permasalahan dari produk cacat tersebut. Sehingga permasalahan tersebut akan terselesaikan dan jumlah produk yang cacat akan menurun atau dapat mendekati nol persen (*zero defect*).

Bakpia rusak secara fisik dikategorikan sebagai produk cacat yang tidak sesuai dengan standar perusahaan. Standar produk bakpia yang ditentukan oleh

perusahaan yaitu kue bakpia harus renyah/ ngeshap (adanya lapisan yang krispi), tekstur bakpia tidak terlalu kering dan juga terlalu basah, bentuk oval dan tidak penyok atau sesuai dengan cetakan, bagian atas harus berwarna kuning kecoklatan, tidak berjamur dan pemberian *topping* yang sesuai dengan rasa seperti parutan keju dengan olesan susu pada rasa keju susu, taburan bubuk kopi pada rasa kopi, parutan coklat untuk rasa coklat dan olesan kuning telur pada rasa kacang hijau.



Gambar 1. 1 Contoh Produk Cacat yang Dapat Ditoleransi

Gambar 1.1 merupakan hasil produksi produk Pia Kepel yang tidak memenuhi standar (produk cacat) yang masih dapat ditoleransi karena pada gambar tersebut, produk kue pia memiliki bentuk yang tidak ideal, lipatan kulit bawah mekar (terbuka) dan permukaan kulit atas pecah. Sehingga kue pia yang seperti itu akan dijual dengan harga yang lebih murah.



Gambar 1. 2 Contoh Produk Cacat yang Tidak Dapat Ditoleransi

Gambar 1.2 menunjukkan hasil produksi produk Pia Kepel yang tidak memenuhi standar perusahaan karena pada gambar diatas kue pia tidak mengembang dengan baik (bantet) dan ukurannya lebih kecil dibanding dengan

yang lain, meskipun memiliki warna yang bagus pada permukaan atas dan lipatan tidak mekar, kue pia ini tidak layak untuk dijual.



Gambar 1. 3 Contoh Produk Sesuai Standar

Gambar 1.3 menunjukkan produk kue pia yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan, yaitu bentuknya ideal, mengembang sempurna, warna kue pia kuning kecoklatan dan permukaan atas tidak pecah/retak.

Perusahaan telah membuat perencanaan produksi yang telah direncanakan dengan baik, tahapan pembuatan bakpia basah dimulai dengan pengadonan kulit bakpia dengan takaran bahan baku yang telah ditetapkan, pengadonan isi bakpia, pemipihan kulit bakpia, pengisian dan pencetakan isi bakpia, pengovenan, pendinginan serta pengemasan bakpia. Dengan adanya perencanaan tersebut, perusahaan memiliki tujuan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang diharapkan perusahaan. Tetapi, fakta pada lapangan pada Pia Kepel Jember tetap saja terdapat produk yang cacat dan sering dijumpai produk cacat secara fisik yang masih bisa ditoleransi dan juga tidak dapat ditoleransi. Cacat yang dapat ditoleransi yaitu permukaan atas bakpia yang retak karena dikemas dalam keadaan panas, lipatan kue pia yang mekar, lipatan bagian bawah terlalu tebal, warna permukaan atas kue pia terlalu coklat tetapi bagian bawahnya bagus. Sedangkan cacat produk yang tidak dapat ditoleransi yaitu bakpia tidak mengembang dengan sempurna (bantet), tidak ada tumpukan yang ngeshap (lapisan yang krispi), bagian atas maupun bawah gosong, bakpia belum matang yang ditandai dengan warna terlalu pucat dan masih basah, dan bakpia yang berjamur. Masalah yang sering terjadi sehingga menyebabkan kecacatan pada bakpia yaitu pada proses pengadonan, pencetakan, pengovenan dan pendinginan.

Kecacatan produk yang terjadi selama proses produksi dapat diminimalisir, perusahaan harus menerapkan pengendalian kualitas yang baik. Mengingat proses produksi pada Pia Kepel dilakukan secara terus-menerus (*continuous process*) maka pengendalian penting untuk dilakukan. Kecacatan pada produk perlu diperhatikan oleh perusahaan, dan perusahaan harus melakukan pengendalian untuk menurunkan jumlah produk cacat pada bakpia. Perusahaan *Home Industry* Pia Kepel melakukan pengendaliannya melalui tiga tahap yaitu tahap masukan (*input*), tahap transformasi (*transformation*) dan juga tahap keluaran (*output*). Tahap masukan dimulai dengan pemilihan bahan baku dan bahan penunjang yang bagus dan baik hingga penyimpanan bahan-bahan. Tahap transformasi yaitu pengendalian yang dilakukan selama proses pembuatan bakpia. Tahap keluaran yaitu pengemasan bakpia ke dalam kotak. Pengendalian secara keseluruhan yang dilakukan Pia Kepel untuk mendapatkan kue bakpia yang berkualitas yang sesuai dengan standar perusahaan yang ditentukan sebelumnya.

Penelitian sebelumnya dari Ahmad Farhanul Fariz (2016) juga melakukan penelitian dengan judul “Pengendalian Kualitas Produk Prol Tape Pada UD. Purnama Jati Kabupaten Jember” dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan analisis domain dan taksonomi dan dari penelitian tersebut diperoleh bahwa pengendalian kualitas pada produk prol tape di UD. Purnama Jati dilakukan dengan dua cara yaitu selama pengolahan dan juga saat produk sudah jadi dengan melakukan pengecekan sebelum pengepakan, selain itu UD. Purnama Jati juga melakukan pengendalian terhadap produk prol tape di toko mitra kerja dari UD. Purnama Jati dengan tujuan memberikan layanan terhadap kualitas produk prol tape yang ditawarkan kepada konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Zulfani Noor (2015) dengan judul “Analisis Pengendalian Mutu untuk Mencapai Standar Kualitas Produk *Corn Chips* di PT. Anugrah Citra Era Food” menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan analisis domain dan taksonomi, dan dapat diketahui bahwa proses produksi di PT. Anugrah Citra Era Food dilakukan setiap hari dan untuk menghasilkan produk *corn chips* terdiri dari beberapa tahap proses produksi. Pengendalian mutu produk dilakukan mulai tahap penerimaan bahan baku yang berupa jagung pipil,

proses produksi serta proses pengemasan. Ketidaksesuaian yang menjadi prioritas permasalahan yang menyebabkan produk *corn chips* tidak sesuai dengan standar adalah butiran jagung pecah yang tinggi pada proses penerimaan bahan baku jagung pipil, kadar minyak yang tinggi pada proses produksi *corn chips* serta berat produk setelah dikemas yang *over-under* pada saat proses pengemasan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor primer yaitu faktor material, mesin dan metode.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulfani Noor dan Ahmad Farhanul Fariz dengan penelitian sekarang memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan tersebut adalah penelitian mengkaji topik tentang pengendalian kualitas dan persamaan objek penelitian yaitu dalam bidang industri makanan. Sedangkan perbedaannya adalah analisis data yang digunakan dan hasil yang diperoleh dalam setiap penelitian. Dengan adanya penelitian terdahulu, peneliti dapat membandingkan hasil dari pengendalian kualitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut dan riset terdahulu, penulis tertarik dan ingin mengetahui lebih jauh tentang bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas pada proses produksi bakpia yang dilakukan oleh Pia Kepel Jember selama ini guna mencapai standar kualitas yang ditentukan perusahaan mulai dari tahap *input*, tahap *transformation*, dan tahap *output*. Sehingga saat produk bakpia telah sampai ke tangan konsumen tidak terdapat produk cacat dan konsumen akan merasa puas dengan produk yang telah dibelinya dan nantinya konsumen dapat meningkatkan jumlah permintaan serta loyal pada perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Hasil produk olahan makanan pada perusahaan *Home Industry* “Pia Kepel Jember” selalu menjumpai kue pia yang tidak sesuai standar (produk cacat). Produk yang cacat tersebut akan berdampak pada efektivitas dan biaya produksi. Oleh sebab itu, perusahaan perlu untuk melakukan perbaikan terus menerus dalam usahanya untuk meminimalisir jumlah produk cacat. Kegiatan pengendalian kualitas harus direncanakan dan perlu dilakukan oleh perusahaan untuk dapat mengurangi adanya kecacatan pada produk, seperti pada “Pia Kepel Jember” yang perlu

melakukan pengendalian kualitas mulai tahap *input*, *transformation*, dan *output* pada proses produksi secara intensif sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan dan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka permasalahan pada penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas pada proses produksi olahan makanan bakpia pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember” ?
2. Faktor apa saja yang dapat menyebabkan timbulnya produk cacat pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember” ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas pada proses produksi olahan makanan pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menyebabkan timbulnya produk cacat pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember”

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan mengenai pelaksanaan pengendalian kualitas pada proses produksi serta menambah pengetahuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang sebenarnya di bidang operasi dan produksi, khususnya pengendalian kualitas.

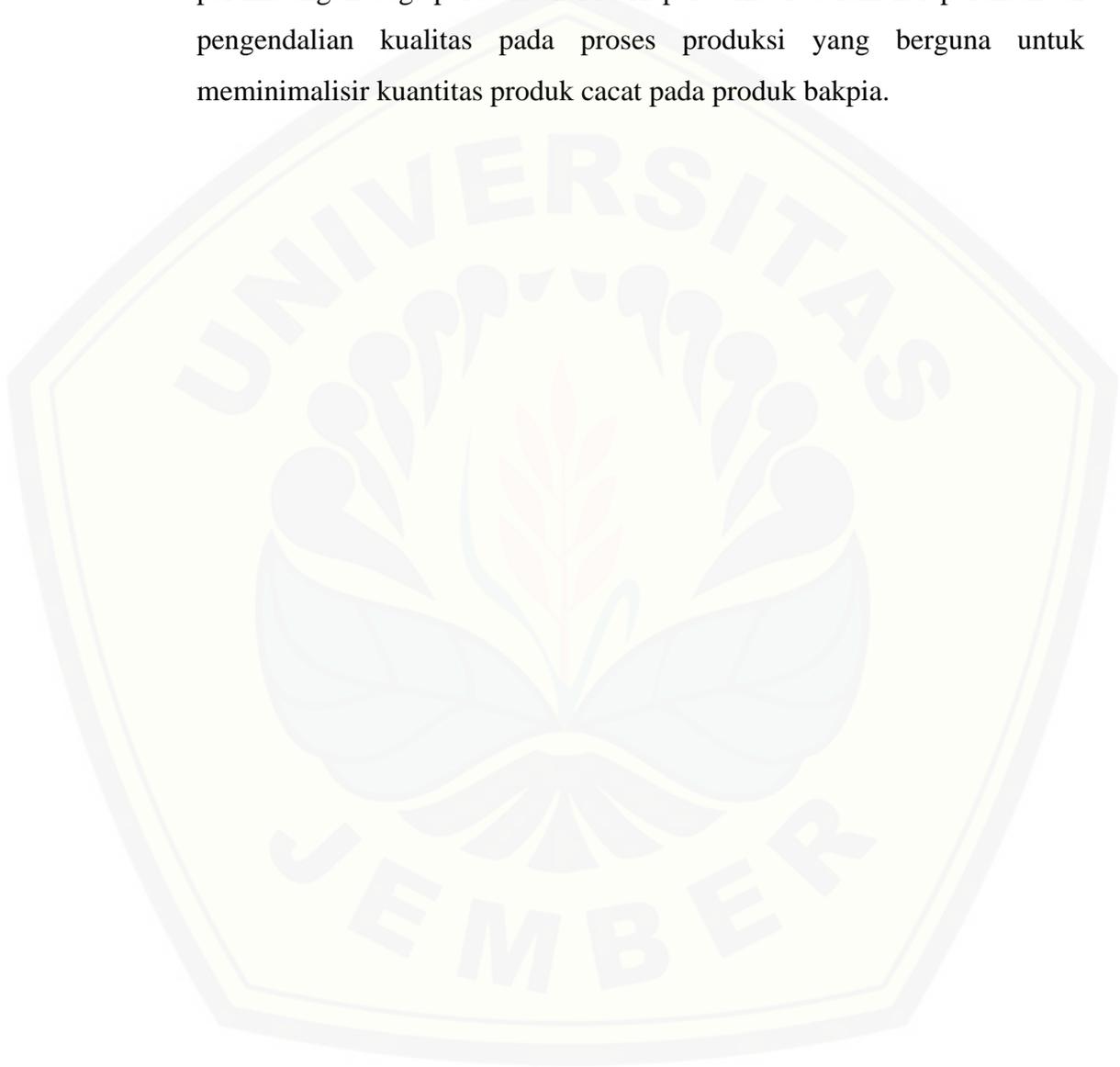
2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu serta menambah pengetahuan dan menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan

penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan pengendalian kualitas lebih mendalam.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi perusahaan Pia Kepel Jember dalam hal pelaksanaan pengendalian kualitas pada proses produksi yang berguna untuk meminimalisir kuantitas produk cacat pada produk bakpia.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Manajemen Produksi dan Operasi

Perkembangan bisnis meningkat dengan pesat dari berbagai jenis industri, mulai dari industri kecil, menengah maupun besar. Tidak jarang industri yang berkembang saat ini memiliki produk yang sejenis dengan segala inovasi dan kreativitasnya yang diciptakan untuk menarik minat konsumen. Hal ini tentu akan menimbulkan persaingan antar industri.

Untuk dapat meyakinkan konsumen terhadap produk yang dimilikinya, para pelaku industri harus menghasilkan produk yang berkualitas agar mampu bertahan ditengah persaingan yang begitu ketat. Untuk menciptakan produk yang berkualitas tinggi tidaklah mudah bagi industri karena diperlukan *input* kualitas yang baik pula. *Input* tersebut meliputi bahan baku, peralatan, mesin, dan sumber daya manusia. Aspek-aspek dari *input* tersebut harus berkualitas supaya nanti di dalam proses produksi *output* yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan juga mengurangi produk yang mengalami kecacatan atau tidak sesuai dengan standar. Apabila produk sudah memiliki nilai tambah, maka akan meningkatkan kualitas dari industri itu sendiri serta memiliki daya saing yang akan mampu bertahan ditengah persaingan yang ketat dengan industry yang memiliki produk yang sejenis.

#### 2.1.1 Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi

Manajemen produksi dan operasi tidak terlepas dari pengertian manajemen yang diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya-sumber daya seperti sumber daya manusia, sumber daya alat, dan sumber daya bahan serta dan supaya bekerja secara efektif dan efisien guna untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) suatu barang maupun jasa (Assauri, 2008:12).

Manajemen produksi dan operasi merupakan usaha-usaha pengelolaan yang dilakukan secara optimal penggunaan sumber daya-sumber daya (faktor-faktor

produksi) tenaga kerja, peralatan, mesin-mesin, bahan mentah dan sebagainya. Dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa (Handoko, 2000:3).

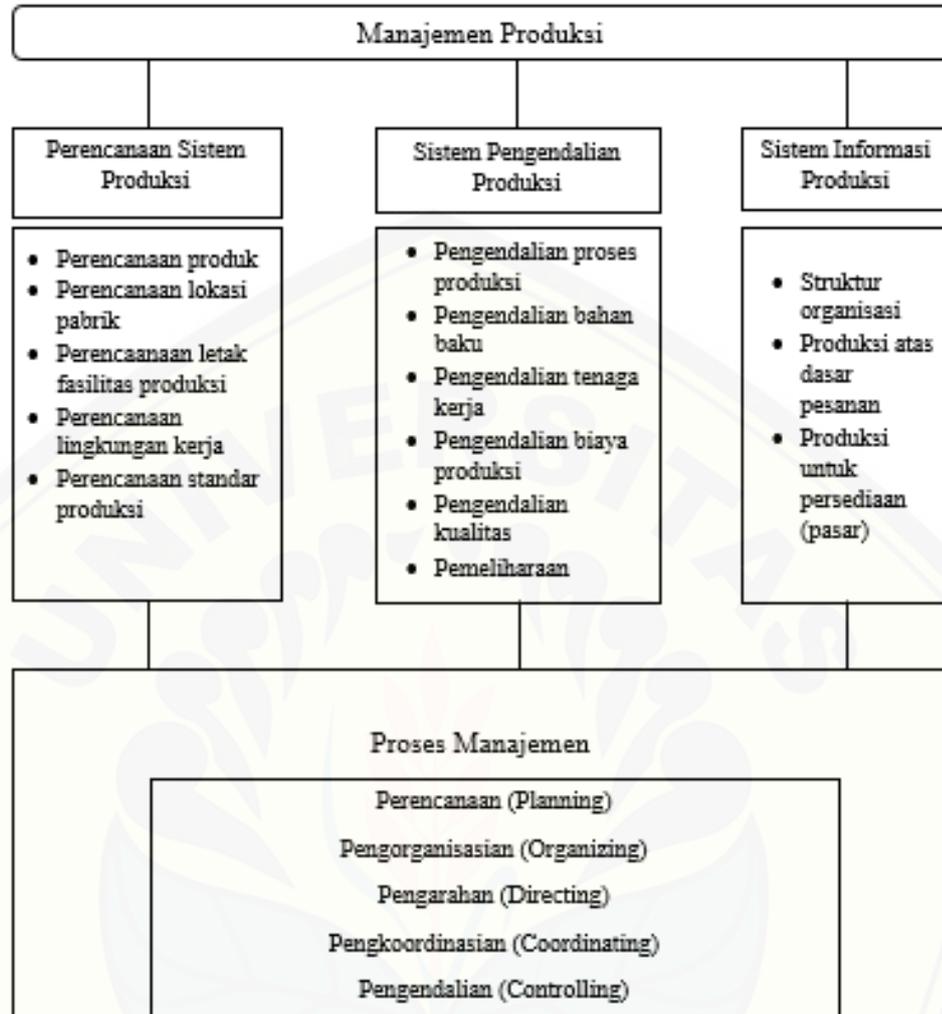
Sedangkan Heizer dan Render (2004:4) mengatakan bahwa manajemen produksi dan operasi adalah serangkaian kegiatan yang membuat barang dan jasa melalui perubahan dari masukan menjadi keluaran yang berlangsung di semua organisasi.

Manajemen produksi dan operasi merupakan suatu proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan (Fogarty yang diterjemahkan oleh Eddy Herjanto, 2008:20).

Beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen produksi dan operasi merupakan bentuk usaha atau kegiatan yang mengatur penggunaan sumber daya yang dimiliki perusahaan dalam proses transformasi *input* menjadi *output* yang berupa barang ataupun jasa yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan, sehingga dengan adanya produk yang dihasilkan dan sesuai dengan ketentuan maka tujuan perusahaan dapat dikatakan tercapai.

### **2.1.2 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi**

Manajemen produksi merupakan proses manajemen yang diterapkan dalam bidang produksi di dalam suatu perusahaan. Penerapan proses manajemen produksi dalam produksi pasti memiliki tujuan yaitu agar proses produksi berjalan dengan baik. Manajemen produksi ini meliputi beberapa keputusan dalam bidang-bidang persiapan produksi, termasuk didalamnya perencanaan sistem produksi, sistem pengendalian produksi serta sistem informasi produksi. Dengan demikian, ruang lingkup manajemen produksi dan operasi terdiri dari tiga hal yaitu perencanaan sistem produksi, sistem pengendalian produksi dan sistem informasi produksi. Adapun ruang lingkup manajemen produksi dan operasi dituangkan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1 Ruang lingkup manajemen produksi (Sumber : Ahyari, 2002)

Perencanaan sistem produksi dalam pelaksanaannya di suatu perusahaan diperlukan serangkaian-serangkaian unit terpadu yang saling menunjang untuk pelaksanaan proses produksi, yang disebut juga sistem produksi. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan akan berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya. Sistem pengendalian produksi merupakan kegiatan pengendalian dari kegiatan operasi (seperti pengendalian proses produksi, pengendalian bahan baku, pengendalian tenaga kerja, pengendalian biaya produksi, pengendalian kualitas serta pemeliharaan) supaya proses produksi dalam perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pada penelitian ini, peneliti hanya fokus pada pengendalian kualitas. Karena kualitas sangat penting bagi suatu produk yang dihasilkan oleh

perusahaan. Apabila tidak ada pengendalian pada kualitas maka rentan terjadinya kecacatan pada produk. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah sistem informasi produksi, karena dengan adanya sistem informasi produksi diharapkan kesalahan-kesalahan pada pelaksanaan proses produksi dapat dihindari karena adanya ketidakjelasan informasi produksi.

## 2.2 Kualitas

### 2.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan istilah relatif yang bergantung pada situasi. Menurut konsumen secara subjektif, kualitas merupakan sesuatu yang cocok dengan selera (*fitness for use*). Produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk yang digunakan memiliki kecocokan dengan penggunaannya. Selain itu, kualitas juga disebut sebagai barang atau jasa yang dapat menaikkan status pemakai. Ada pula yang mengatakan barang atau jasa yang dapat memberikan manfaat pada penggunaannya (*measure of utility and usefulness*). Selain itu, kualitas suatu produk dapat berhubungan dengan keandalan, daya tahan, kemurnian, waktu yang tepat, penampilan, integritasnya, dan individualitasnya (Juran, 1999).

Kualitas merupakan hal yang diperlukan oleh suatu perusahaan yang mengolah bahan baku menjadi suatu produk yang selanjutnya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan harus mementingkan kualitas agar dapat diterima oleh konsumen.

Berdasarkan buku yang berjudul Manajemen Operasi Heizer & Render (2009:52) mendefinisikan pengertian kualitas sebagaimana dijelaskan oleh *American society for Quality*, yaitu : “*Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied need.*”

Kualitas merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dibuat atau dibutuhkan (Assauri, 2008). Sedangkan Prawirosentono (2007:32) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi

fisik, sifat, dan kegunaan suatu barang yang dapat memberikan kepuasan konsumen secara fisik maupun psikologis sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan.

Kualitas juga merupakan salah satu faktor keputusan konsumen terpenting dalam pemilihan produk atau *service* yang diinginkannya. Dengan pemilihan produk barang atau jasa yang berkualitas, akan membuat loyalitas pelanggan menjadi meningkat (Montgomery, 2009).

Dengan banyaknya pendapat tentang definisi kualitas dari para ahli, terdapat beberapa kesamaan meskipun tidak ada definisi yang diterima secara universal, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut (M.N Nasution, 2005) :

- a. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas pada saat ini mungkin akan dianggap tidak berkualitas di masa yang akan datang).

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli tentang kualitas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan daya saing produk, kualitas juga merupakan suatu hal keluaran perusahaan yang cocok bagi penggunaannya, dan merupakan karakteristik dari produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan konsumen.

### 2.2.2 Dimensi Kualitas

David Garvin (2009:5) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang, yaitu :

- a. Performa (*performance*) : karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Keistimewaan (*features*) : karakteristik sekunder sebagai penambah keistimewaan suatu produk.
- c. Daya tahan (*durability*) : berkaitan dengan berapa lama produk mampu bertahan dan digunakan.

- d. Keandalan (*reliability*) : fungsi suatu produk dalam suatu periode yang diukur dari rata-rata kegagalan atau kemungkinan kecil akan terjadi kerusakan atau gagal dipakai.
- e. Kemampuan pelayanan (*service ability*) : meliputi kemudahan suatu produk untuk diperbaiki, kecepatan, kompetensi, kenyamanan, penanganan keluhan yang memuaskan.
- f. Estetika (*aesthetics*) : nilai suatu produk yang dirasakan oleh panca indera
- g. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) : tingkat dimana suatu produk atau karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.
- h. Kualitas yang diperspeksikan (*perceived quality*) : citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dimensi kualitas produk merupakan kriteria yang dimiliki oleh suatu produk yang selanjutnya dijadikan pertimbangan oleh perusahaan untuk menciptakan produknya. Apabila suatu produk sudah termasuk dalam delapan dimensi diatas, maka kemungkinan besar produk tersebut banyak dikonsumsi oleh konsumen, karena produk yang memiliki kriteria seperti diatas dianggap dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen.

### 2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas

Dalam penerapan pengendalian kualitas, perlu diketahui pula faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari produk barang maupun jasa. Faktor-faktor tersebut berhubungan dengan tingkat kesesuaian suatu produk barang atau jasa dengan tujuan atau standar yang telah ditentukan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas suatu produk menurut Besterfield (2009), diantaranya yaitu :

- a. *Man* (tenaga kerja)

Faktor ini sangat berperan penting untuk menentukan kualitas suatu produk dari awal perencanaan hingga produk sampai ke tangan konsumen.

b. *Materials* (bahan baku)

Kualitas dari bahan baku juga akan mempengaruhi kualitas dari suatu produk barang maupun jasa. Jadi apabila ingin menciptakan produk yang berkualitas maka bahan baku yang digunakan juga harus berkualitas.

c. *Method* (metode kerja)

Faktor berpengaruh lainnya yaitu metode kerja. Metode kerja yang digunakan suatu perusahaan harus tepat supaya produk yang dihasilkan sesuai dengan tujuan ataupun standar. Metode kerja harus berjalan dengan baik dari awal perencanaan sampai dengan pelaksanaan.

d. *Machine* (mesin)

Dalam menghasilkan suatu produk, pengendalian, penggunaan dan perawatan mesin harus dilakukan dengan baik supaya proses produksi berjalan dengan baik tanpa adanya hambatan dan produk yang dihasilkan juga sesuai dengan tujuan.

e. *Environment* (lingkungan)

Dalam melakukan proses produksi, perlu adanya lingkungan produksi yang mendukung sehingga proses produksi dapat berjalan dengan lancar dan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

#### 2.2.4 Biaya Kualitas

Biaya kualitas merupakan biaya yang mungkin saja terjadi akibat dari kualitas yang buruk. Jadi biaya kualitas berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan serta pencegahan kerusakan. Ada empat golongan dari biaya kualitas yaitu sebagai berikut (Ross, 1994:204) (Nasution, 2005:3) :

a. Biaya Pencegahan (*prevention cost*)

Biaya ini digunakan untuk pencegahan kerusakan pada suatu produk yang dihasilkan. Biaya ini meliputi biaya yang berhubungan dengan biaya perancangan, pelaksanaan, dan pemeliharaan sistem kualitas.

Terdapat beberapa macam biaya yang termasuk ke dalam kelompok biaya pencegahan, diantaranya yaitu :

1) Biaya perencanaan kualitas

Biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan batasan rencana kualitas produk yang akan dihasilkan, rencana tentang keandalan, rencana pemeriksaan, sistem data dan rencana khusus dari jaminan kualitas.

2) Biaya tinjauan produk baru

Biaya yang dikeluarkan untuk persiapan usulan tawaran, penilaian rancangan baru dari segi kualitas, persiapan program percobaan, dan pengujian untuk menilai penampilan produk baru dan aktivitas-aktivitas kualitas lainnya selama tahap pengembangan dan praproduksi dari rancangan produk baru.

3) Biaya rancangan proses atau produk

Biaya yang dikeluarkan pada waktu perancangan produk atau pemilihan proses produksi yang dimaksudkan untuk meningkatkan keseluruhan kualitas produk tersebut.

4) Biaya pengendalian proses

Biaya yang dikeluarkan untuk pengendalian proses, seperti grafik pengendalian yang memantau proses pembuatan dalam usaha mencapai kualitas yang dikehendaki.

5) Biaya pelatihan

Biaya yang dikeluarkan untuk pengembangan, penyiapan, pelaksanaan, penyelenggaraan, dan pemeliharaan program pelatihan formal masalah kualitas.

6) Biaya audit kualitas

Biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi tindakan yang telah dilakukan terhadap rencana kualitas keseluruhan.

b. Biaya Deteksi/ Penilaian (*detection/appraisal cost*)

Biaya deteksi merupakan biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama fungsi deteksi ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan dan

kerusakan sepanjang proses perusahaan, misalnya mencegah pengiriman barang-barang yang tidak sesuai dengan persyaratan kepada para pelanggan.

Yang termasuk dalam jenis biaya deteksi ini antara lain :

1) Biaya pemeriksaan dan pengujian bahan baku yang dibeli

Biaya ini merupakan biaya yang dikeluarkan untuk memeriksa dan menguji kesesuaian bahan baku yang dibeli dengan kualifikasi yang tercantum dalam pesanan.

2) Biaya pemeriksaan dan pengujian produk

Biaya ini meliputi biaya yang terjadi untuk meneliti kesesuaian hasil produksi dengan standar perusahaan, termasuk meneliti pengepakan dan pengiriman barang.

3) Biaya pemeriksaan kualitas produk

Biaya ini meliputi biaya untuk melaksanakan pemeriksaan kualitas produk dalam proses maupun produk jadi.

4) Biaya evaluasi persediaan

Biaya ini merupakan biaya produk untuk menguji produk di gudang, dengan tujuan untuk mendeteksi terjadinya penurunan kualitas produk.

c. Biaya Kegagalan Internal (*internal failure cost*)

Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ada ketidaksesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum barang dan jasa tersebut dikirimkan ke pihak luar. Pengukuran biaya kegagalan internal dilakukan dengan menghitung kerusakan produk sebelum meninggalkan perusahaan. Biaya kegagalan internal terdiri atas beberapa jenis biaya, yaitu:

1) Biaya sisa bahan

Biaya ini adalah kerugian yang ditimbulkan karena adanya sisa bahan baku yang tidak terpakai dalam upaya memenuhi tingkat kualitas yang hendak dicapai.

2) Biaya pengerjaan ulang

Biaya ini meliputi biaya ekstra yang dikeluarkan untuk melakukan proses pengerjaan ulang agar dapat memenuhi standar kualitas yang disyaratkan.

3) Biaya untuk memperoleh bahan baku

Biaya ini meliputi biaya-biaya tambahan yang timbul karena adanya aktivitas menangani penolakan (*reject*) dan pengaduan (*complaints*) terhadap bahan baku yang telah dibeli.

4) *Factory contact engineering cost*

Biaya ini merupakan biaya yang berhubungan dengan waktu yang digunakan oleh para ahli produk atau produksi yang terlibat dalam masalah-masalah produksi yang menyangkut kualitas.

d. Biaya Kegagalan Eksternal (*external failure cost*)

Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah diketahui setelah produk tersebut dikirimkan kepada para pelanggan. Biaya ini merupakan biaya yang paling membahayakan karena dapat menyebabkan reputasi perusahaan buruk, kehilangan pelanggan, dan penurunan pangsa pasar.

Biaya kegagalan eksternal terdiri dari beberapa macam biaya, antara lain :

1) Biaya penanganan keseluruhan selama masa garansi

Biaya ini meliputi semua biaya yang terjadi karena adanya keluhan-keluhan tertentu sehingga diperlukan pemeriksaan, reparasi, atau penggantian/penukaran produk.

2) Biaya penanganan keluhan di luar masa garansi

Biaya ini merupakan biaya-biaya yang berkaitan dengan keluhan-keluhan yang timbul setelah berlalunya masa garansi.

3) Biaya penanganan produk

Biaya ini adalah keseluruhan biaya pelayanan produk yang diakibatkan oleh usaha untuk memperbaiki ketidaksempurnaan atau

untuk pengujian khusus atau untuk memperbaiki cacat yang bukan disebabkan oleh adanya keluhan pelanggan.

4) *Products liability cost*

Biaya ini merupakan biaya timbul sehubungan dengan jaminan atau pertanggung jawaban atas kegagalan memenuhi standar kualitas (*quality failures*).

5) Biaya penarikan kembali produk

Biaya ini timbul karena adanya penarikan kembali suatu produk tertentu.

Kualitas merupakan sesuatu yang dapat diukur. Begitu pula biaya untuk menghasilkan kualitas harus terukur. Philip B. Crosby (dalam Tjiptono dan Diana, 2003:57), mengatakan bahwa biaya mutu merupakan hasil dari penjumlahan antara *prices of non conformance (PONC)* dan *prices of conformance*. *Prices of non conformance (PONC)* merupakan biaya yang harus dikeluarkan karena terjadi kesalahan. Sedangkan *prices of conformance* merupakan biaya yang dikeluarkan apabila telah melakukan tugas dengan benar sejak pertama kalinya.

## 2.3 Pengendalian

### 2.3.1 Konsep Pengendalian

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen. Pengendalian yang dilakukan bertujuan untuk menjamin hasil-hasil produksi yang sesuai dengan yang diharapkan atau standar yang telah ditetapkan. Pengendalian merupakan fungsi lanjutan dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengkoordinasian. Pengendalian harus dilaksanakan pada perusahaan agar aktivitasnya berjalan dengan baik dan lancar.

Semua kegiatan di dalam sebuah perusahaan memerlukan adanya pengendalian. Pengendalian dalam hal ini diartikan sebagai pengawasan yang sekaligus dapat mengambil tindakan untuk perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian fungsi pengendalian bukan hanya mengadakan pengawasan dari pelaksanaan kegiatan dalam sebuah perusahaan melainkan juga termasuk pengumpulan data sebagai masukan (*input*) guna menentukan tindak lanjut dalam

usaha-usaha perbaikan pelaksanaan kegiatan di dalam suatu perusahaan (Ahyari, 2002:44).

### 2.3.2 Pengertian Pengendalian

Assauri (1998:44) menyatakan bahwa pengendalian dapat diartikan sebagai pengawasan yang merupakan kegiatan yang mengkoordinir aktivitas-aktivitas pengerjaan atau pengolahan agar waktu penyelesaian yang telah ditentukan terlebih dahulu dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Sedangkan pengendalian menurut Moklear (dalam Stoner, 1996:258) adalah usaha sistematis untuk menetapkan standar prestasi kerja dengan tujuan perencanaan, untuk mendesain sistem umpan balik informasi untuk membandingkan prestasi sesungguhnya dengan standar yang telah ditentukan.

Koontz dalam Hasibuan (2001:241) mendefinisikan pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan (karyawan) supaya rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya. Pengendalian juga merupakan suatu proses penentuan hal-hal apakah yang harus dicapai, biasanya meliputi standar apa yang sedang dilakukan meliputi pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana (Terry, 1968:17). Pengendalian adalah suatu proses untuk mendelegasikan (menyerahkan) tanggung jawab dan kekuasaan untuk kegiatan-kegiatan manajemen dengan tetap menggunakan cara-cara untuk menjamin hasil yang memuaskan (Feigenbaum, 1989:9).

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengendalian adalah suatu aktivitas yang berguna untuk mengukur, mengoreksi serta mengevaluasi setiap pekerjaan dari awal perencanaan hingga akhir agar proses yang dilakukan berjalan dengan baik dan lancar tanpa adanya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, apabila terjadi penyimpangan dalam kegiatan operasional maka dengan segera melakukan tindakan korektif agar kegiatan berjalan dengan semestinya.

## **2.4 Pengendalian Kualitas**

### **2.4.1 Konsep Pengendalian Kualitas**

Di dalam perkembangan suatu perusahaan, baik perusahaan kecil, perusahaan menengah hingga perusahaan besar kualitas dari produk maupun jasa merupakan hal terpenting dalam kemajuan suatu perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, pengendalian kualitas perlu dilaksanakan pada suatu perusahaan agar produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan keinginan perusahaan. Dalam melaksanakan pengendalian kualitas perlu adanya pertimbangan faktor manfaat dan biaya.

### **2.4.2 Pengertian Pengendalian Kualitas**

Ahyari (2002:239) menyatakan bahwa pengendalian kualitas adalah suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk (barang dan jasa) perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Prawirosentono (2007:72), pengendalian kualitas merupakan kegiatan terpadu mulai dari pengendalian standar kualitas bahan baku, standar proses produksi, barang setengah jadi, barang jadi, sampai standar pengiriman produk akhir ke konsumen, agar produk barang maupun jasa yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi kualitas yang telah direncanakan.

Setiap perusahaan supaya tetap mampu bersaing di dunia bisnis harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Memperhatikan kualitas akan memberikan dampak positif bagi perusahaan melalui biaya produksi dan juga penghasilan yang diperoleh. Dampak yang diperoleh dari biaya produksi merupakan proses pembuatan produk yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga meminimalisir tingkat kerusakan pada produk dan menghindari perusahaan melakukan pemborosan dan inefisiensi. Sedangkan dampak penghasilan meningkat diperoleh dari peningkatan penjualan akibat kualitas produk yang dihasilkan baik dan harga yang mampu bersaing. Oleh sebab itu, aktivitas pengendalian kualitas yang baik perlu diterapkan dalam perusahaan agar menciptakan dampak positif bagi perusahaan (Vincent Gaspersz, 2004).

Sofjan Assauri (2004:210) mengatakan bahwa pengendalian kualitas merupakan usaha untuk mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan. Sedangkan pengendalian kualitas menurut Stevenson (2005:431) adalah suatu proses yang mengevaluasi hasil produksi terhadap suatu standar dan mengambil tindakan-tindakan perbaikan jika hasil produksi tidak memenuhi standar.

Dari definisi pengendalian kualitas yang dikemukakan oleh para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian kualitas merupakan aktivitas-aktivitas mengevaluasi hasil produksi agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan, dan apabila terjadi penyimpangan harus segera dilakukan tindakan. Hal ini bertujuan untuk memuaskan konsumen dan pelanggan serta menjaga reputasi perusahaan agar tetap baik, selain itu juga untuk mengantisipasi adanya pemborosan pada biaya produksi.

### 2.4.3 Jenis-jenis Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas terbagi kedalam beberapa jenis, diantaranya adalah :

#### a. Inspeksi

Menurut Elwood S. Buffa (2002:645) inspeksi dapat dibedakan melalui tiga tahap, yaitu :

- 1) Inspeksi dan pengendalian kualitas sebelum proses produksi  
Aktivitas ini dilakukan terhadap bahan baku yang akan digunakan. Bahan baku sangat berperan penting dalam menghasilkan suatu produk dengan kualitas yang baik. Apabila masukan (*input*) baik maka keluaran (*output*) yang dihasilkan juga akan baik. Untuk itu perlu dilakukan pengendalian kualitas terhadap bahan baku yang akan digunakan dalam proses produksi, dengan baik dan teliti.
- 2) Inspeksi produk dan pengendalian kualitas selama proses produksi  
Aktivitas ini dilakukan apabila ditemukan adanya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi selama proses produksi. Hal ini untuk

menjaga agar proses produksi dapat berlangsung dengan baik dan memperkecil tingkat kesalahan yang terjadi selama proses produksi.

3) Inspeksi dan pengujian terhadap kinerja produk

Aktivitas ini dilakukan untuk melihat apakah produk yang dihasilkan sudah atau belum memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan, selain itu juga untuk mempertahankan atau menjaga kualitas produk yang dihasilkan.

b. Pengendalian Kualitas Secara Statistik (*Statistical Quality Control*)

Pengendalian kualitas secara statistik merupakan pengendalian kualitas yang menggunakan data-data kualitatif maupun kuantitatif. *Statistical Quality Control* (SPC) adalah suatu sistem yang dikembangkan untuk menjaga standar yang *uniform* dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya yang minimum dan menerapkan bantuan untuk mencapai efisiensi (Sofjan Assauri, 2004:219).

Pengendalian kualitas secara statistik dibagi kedalam dua jenis metode, yaitu :

1) *Acceptance Sampling*

*Acceptance Sampling* adalah cara untuk menjelaskan sampling penerimaan sebagai proses inspeksi dan pengklarifikasian dari sampel unit yang telah dipilih secara acak dari *batch/lot* yang lebih besar dan keputusan utama tentang penempatan sebuah lot, biasanya terjadi pada 2 titik yaitu bahan baku yang masuk atau komponen-komponen akhir (Montgomery, 2009:15).

2) *Statistical Process Control* (SPC)

*Statistical Process Control* merupakan sebuah proses yang digunakan untuk mengawasi standar, membuat pengukuran dan mengambil tindakan perbaikan selagi sebuah produk atau jasa sedang diproduksi (Heizer & Render, 2006:201).

#### 2.4.4 Tujuan dan Keuntungan Pengendalian Kualitas

Saat ini konsumen semakin kritis terhadap produk barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh produsen. Selain memperhatikan harga, konsumen juga memperhatikan kualitas dari produk yang ditawarkan tersebut. Oleh karena itu produsen perlu memperhatikan kualitas dengan melaksanakan pengendalian kualitas dalam menghasilkan produknya supaya dapat mempertahankan maupun memperluas pangsa pasarnya.

Pengendalian kualitas memiliki beberapa tujuan seperti yang dikemukakan Sofjan Assauri (2004:210) sebagai berikut :

- a. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
- b. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
- c. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
- d. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi sekecil mungkin.

Adapun keuntungan dari menerapkan pengendalian kualitas pada perusahaan menurut Wignjosoebroto (2006:256) sebagai berikut :

- a. Meningkatkan realibilitas produk yang dihasilkan.
- b. Menekan biaya dan *save money*.
- c. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.
- d. Mengurangi kehilangan-kehilangan (*losses*) dalam proses kerja yang dilakukan, seperti mengurangi *waste product* atau menghilangkan waktu-waktu yang tidak produktif.
- e. Menjaga agar penjualan (*sales*) tetap meningkat, sehingga profit tetap diperoleh (meningkatkan potensi daya saing).
- f. Memperbaiki moral pekerja agar tetap tinggi.

## 2.5 Proses Produksi

### 2.5.1 Pengertian Proses Produksi

Salah satu aktivitas yang berdampak besar pada kesuksesan sebuah perusahaan adalah kegiatan proses produksi. Dengan semakin pesatnya persaingan di dunia bisnis, sudah seharusnya perusahaan memperhatikan produksinya secara intensif. Perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa pasti memerlukan proses produksi.

Assauri (2008:105) menyatakan bahwa proses produksi merupakan cara, metode, dan teknik untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber (tenaga kerja, mesin-mesin, bahan-bahan atau dana) yang ada. Begitu pula definisi proses produksi menurut Ahyari (2002:13) adalah suatu cara, metode maupun teknik bagaimana penambahan manfaat atau faedah baru, dilaksanakan dalam perusahaan. Sedangkan proses produksi menurut Pihantoro (2012:122) adalah kegiatan mengolah masukan (*input*, sumber daya produksi) dalam proses dengan menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan keluaran (*output*, barang maupun jasa) yang sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah disebutkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses produksi merupakan proses transformasi dengan menggunakan metode tertentu dari masukan yang berupa tenaga kerja, mesin, bahan baku, modal maupun informasi yang selanjutnya menjadi keluaran berupa produk barang maupun jasa.

### 2.5.2 Jenis-jenis Proses Produksi

Proses produksi menurut Assauri (2008:105-108) dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Proses produksi terus-menerus (*continuous process*)

Proses produksi terus menerus adalah suatu proses produksi yang dilaksanakan apabila bahan mentah yang dikerjakan mengalir secara beruntun melalui tingkat pengerjaan sampai menjadi barang jadi. Dalam proses produksi ini prosesnya cukup jelas, berurutan, tidak boleh meloncati

antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, terdapat waktu yang amat panjang tanpa adanya perubahan dari penggunaan pengaturan mesin. Mesin-mesin dipasang atau disetel untuk waktu yang relatif lama tanpa adanya perubahan yang signifikan. Ciri-ciri dari proses produksi terus menerus adalah :

- 1) Biasanya produk yang dihasilkan dalam jumlah yang besar (produksi massa) dengan variasi yang sangat kecil dan sudah di standarisasi.
- 2) Proses ini umumnya menggunakan sistem atau cara penyusunan peralatan berdasarkan urutan pengerjaan dari produk yang dihasilkan, yang disebut dengan *product layout*.
- 3) Mesin-mesin yang digunakan dalam proses produksi seperti ini adalah mesin-mesin yang bersifat khusus untuk menghasilkan produk yang dikerjakan, yang dikenal dengan nama *Special Purpose Machines*.
- 4) Oleh karena itu, mesin-mesin bersifat khusus dan biasanya otomatis, maka pengaruh individual operator terhadap produk yang dihasilkan kecil sekali, sehingga pihak operator tidak perlu mempunyai keahlian atau *skill* yang tinggi untuk mengerjakan produk tersebut.
- 5) Apabila dari salah satu mesin/ peralatan terjadi eror, rusak atau berhenti maka seluruh proses produksi ikut berhenti.
- 6) Karena peralatan atau mesin-mesin bersifat khusus dan variasi dari produknya kecil, maka struktur pekerjaannya (*job structure*) sedikit dan jumlah tenaga kerjanya tidak terlalu banyak.
- 7) Persediaan barang mentah dan bahan dalam proses lebih rendah dari pada proses produksi terputus-putus (*intermittent process manufacturing*).
- 8) Dikarenakan mesin-mesin yang digunakan bersifat khusus maka proses seperti ini membutuhkan *maintenance specialist* yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang banyak.
- 9) Biasanya pemindahan bahan-bahan dipindahkan dengan *fixed path equipment* yang menggunakan tenaga mesin seperti roda, ban berjalan (*conveyer*).

b. Proses produksi terputus-putus (*intermitten process*)

Proses produksi terputus-putus adalah proses yang arus produksinya terbagi menjadi beberapa bagian. Tiap bagian dalam waktu yang sama bekerja sendiri-sendiri tanpa menunggu bagian hasil pekerjaan dari bagian yang lain. Proses ini memiliki waktu yang pendek dalam persiapan (*set up*). Ciri-ciri proses produksi terputus-putus adalah :

- 1) Biasanya produk yang dihasilkan dalam jumlah yang sangat kecil dengan variasi yang besar dan didasarkan pada pesanan.
- 2) Proses seperti ini biasanya menggunakan sistem atau cara penyusunan peralatan berdasarkan fungsi dalam proses produksi atau peralatan yang sama dikelompokkan pada tempat yang sama, yang disebut dengan *process layout* atau *department by equipment*.
- 3) Mesin-mesin yang dipakai dalam proses produksi seperti ini adalah mesin-mesin yang bersifat umum yang dapat digunakan untuk menghasilkan bermacam-macam produk dengan variasi yang hampir sama, mesin tersebut dikenal dengan nama *General Purpose Machines*.
- 4) Oleh karena mesin-mesin bersifat umum dan biasanya kurang otomatis, maka pengaruh individual operator terhadap produk yang dihasilkan sangat besar, sehingga operatornya tidak perlu mempunyai keahlian atau *skill* yang tinggi untuk pengerjaan produk tersebut.
- 5) Proses produksi tidak mudah/akan terhenti walaupun terjadi kerusakan atau terhentinya salah satu mesin atau peralatan.
- 6) Oleh karena mesin-mesinnya bersifat umum dan variasi dari produknya besar, maka terhadap pekerjaan (*job*) yang bermacam-macam menimbulkan pengawasan (*control*) nya lebih besar.
- 7) Persediaan bahan mentah biasanya tinggi, karena tidak dapat ditentukan, pesanan apa yang akan dipesan oleh pembeli dan juga persediaan bahan dalam proses lebih tinggi daripada *continuous process/manufacturing*, karena prosesnya terputus-putus/ terhenti-henti.

- 8) Biasanya bahan-bahan dipindahkan dengan peralatan *handling* yang dapat fleksibel (*variedpath equipment*) yang menggunakan tenaga manusia seperti kereta dorong atau *forklift*.
- 9) Dalam proses seperti ini sering dilakukan pemindahan bahan yang bolak-balik sehingga perlu adanya ruang gerak (*aisle*) yang besar dan ruangan tempat bahan-bahan dalam proses (*walk in process*) yang besar.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dari kedua jenis proses produksi tersebut memiliki perbedaan pokok pada lamanya waktu *set-up* peralatan produksi. Proses produksi yang terus menerus tidak memerlukan waktu *set-up* yang lama karena proses ini memproduksi secara terus menerus untuk jenis produk yang sama, sedangkan proses produksi terputus-putus memerlukan waktu yang lebih lama karena proses ini memproduksi berbagai jenis spesifikasi barang sesuai pesanan.

## 2.6 SOP (*Standart Operating Procedure*)

Standar produksi merupakan salah satu faktor terpenting dalam melaksanakan proses produksi. Standar produksi sangat diperlukan bagi perusahaan dalam melakukan proses produksi supaya berjalan dengan lancar serta produk yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini memberi kemudahan pada tenaga kerja yang melakukan pekerjaan karena pada setiap proses produksi yang telah memiliki standar akan dengan mudah untuk dikerjakan dan tenaga kerja tidak akan ragu-ragu dalam menjalankan proses produksi. Secara umum standar produksi dalam perusahaan dapat dibagi menjadi dua (Ahyari, 2000:9), yaitu :

- a. Standar teknis adalah standar yang berkaitan dengan masalah-masalah teknis dalam produksi, adapun beberapa contoh dari standar teknis adalah bahan baku, waktu proses, penggunaan peralatan produksi, bentuk, ukuran, dan kualitas.

- b. Standar manajerial adalah standar yang lain dalam perusahaan. Standar manajerial meliputi standar yang berkaitan dengan kebijaksanaan yang berhubungan dengan operasional, misalnya gaji, pembukuan, jenjang karier.

Dengan adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) di dalam suatu perusahaan tentu memiliki tujuan, yaitu untuk memberikan persamaan persepsi semua personil yang terlibat, memberi pemahaman atas setiap langkah detail kegiatan yang harus dilakukan sehingga mampu menjaga konsistensi operasi perusahaan, dan kualitas produk barang ataupun jasa yang dihasilkan.

## **2.7 Kecacatan Pada Produk**

### **2.7.1 Definisi Produk Cacat**

Produk cacat merupakan produk yang tidak memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan, tetapi dengan mengeluarkan biaya pengerjaan kembali untuk memperbaikinya, produk tersebut secara ekonomis dapat disempurnakan lagi menjadi produk jadi yang baik (Mulyadi, 2005:306). Sedangkan Bastian Bustami dan Nurlela (2006:136) mengatakan definisi produk cacat adalah produk yang dihasilkan dalam proses produksi, dimana produk yang dihasilkan tersebut tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Kholmi & Yuningsih (2009) berpendapat bahwa produk cacat merupakan suatu produk yang dihasilkan namun tidak dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan, tetapi masih bisa diperbaiki.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa produk cacat merupakan produk yang melalui proses produksi tetapi tidak dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan, tetapi dapat diperbaiki dengan mengeluarkan biaya tambahan.

### **2.7.2 Jenis Kecacatan**

Menurut Evans dan Lindsay (2007) kecacatan pada suatu produk dapat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu :

a. Cacat Kritis

Cacat kritis merupakan cacat produk yang paling berbahaya dan memiliki resiko yang paling tinggi untuk orang yang menggunakan produk tersebut.

b. Cacat Penting

Cacat penting adalah cacat pada produk yang berdampak pada pengurangan penggunaan produk tersebut karena cacat ini merupakan cacat pada bahan baku pembuatan produk.

Hal yang dapat dilakukan pada kondisi cacat diatas adalah dengan melakukan pengawasan dan pengendalian.

c. Cacat Kecil

Cacat kecil adalah cacat pada produk yang memiliki resiko yang sangat kecil bagi pemakai produk tersebut dan cacat ini dapat mengurangi kepuasan pelanggan.

## **2.8 Home Industry**

### **2.8.1 Pengertian Home Industry**

Istilah *Home Industry* atau usaha di rumah adalah tempat tinggal yang merangkap sebagai tempat usaha, baik itu berupa usaha jasa, kantor hingga perdagangan. Semua pelaku *home industry* yang memiliki desain ini adalah kalangan *entrepreneur* dan profesional, yang sekarang mulai meluas pada kalangan umum, untuk tempat berkembangnya usaha jenis rumahan ini tidak terlepas dari berkembangnya virus *entrepreneur/ kewirausahaan* yang berperan membuka pola pikir ke depan masyarakat bahwa rumah bukan hanya sebagai tempat tinggal tetapi dapat digunakan juga sebagai tempat mencari penghasilan (Alhakim, 2005:3). Industri Kecil dan Rumah Tangga (IKRT) memiliki peran yang cukup besar dalam sektor manufaktur dilihat dari sisi jumlah unit usaha dan daya serapnya terhadap tenaga kerja, namun lemah dalam menyumbang nilai tambah (Mudrajad Kuncoro dalam Jamaiko, 2004:62).

Jadi kesimpulan dari definisi diatas adalah *home industry* merupakan tempat tinggal atau rumah yang juga digunakan untuk tempat menjalankan atau mengembangkan usaha untuk memperoleh sebuah penghasilan.

### **2.8.2 Karakteristik *Home Industry***

Usaha kecil memiliki beberapa karakteristik menurut Pohan Farida (2012:9) antara lain :

- a. Usaha dilakukan dirumah
- b. Dikelola oleh pemiliknya sendiri
- c. Modal terbatas
- d. Produksi dan pemasaran dilakukan di rumah pemilik usaha
- e. Jumlah tenaga kerja terbatas
- f. Lemah dalam pembukuan
- g. Berbasis keluarga atau rumah tangga
- h. Sangat diperlukan manajemen pemilik

### **2.8.3 Landasan Hukum *Home Industry***

Menurut Law Trade (dikutip dari Fuadi 2008) adapun yang menjadi landasan hukum usaha kecil adalah sebagai berikut :

- a. Kegiatan usaha industri ataupun perdagangan di Indonesia diatur oleh UU No.1 Tahun 1985.
- b. Untuk usaha kecil industri diatur oleh UU No.9 Tahun 1995.
- c. Bentuk badan Hukum Usaha Industri dan perdagangan diatur dalam UU No.1 Tahun 1985 tentang Perseroan Terbatas.
- d. Perizinan usaha kecil dan menengah dan besar khusus industri tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Peindustrian dan perdagangan dan tanda daftar industri.
- e. Tata cara perizinan usaha perdagangan diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.289/MPP/Kep/10/2001 tentang tata cara pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan metode atau cara ilmiah untuk memperoleh suatu data atau menggunakan data tersebut sesuai dengan kebutuhan atau juga untuk menjawab suatu permasalahan melalui pengumpulan data dan menganalisis data yang telah diperoleh. Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara masuk akal, yang terjangkau dengan penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui dan mengamati cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis (Sugiyono, 2014:24).

#### 3.1 Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan pada penelitian ini maka tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Moleong, 2012:11).

Sugiyono (2013:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan Nawawi (2003:63) berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Suryabrata, 2008:97).

Creswell (2015:59) berpendapat bahwa penelitian kualitatif dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/teoritis yang membentuk atau mempengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok ada suatu permasalahan sosial atau manusia. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2008:4) metodologi kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Ciri-ciri penelitian kualitatif menurut Ericson dan Susan Stainback (2003) seperti dikutip Sugiyono (2008:14) adalah metode penelitian kualitatif harus dilakukan secara intensif dan peneliti harus berpartisipasi lama di lapangan hingga data yang dibutuhkan dapat terkumpul, mencatat informasi yang ada secara hati-hati dan rinci, melakukan analisis refleksif terhadap dokumen yang ditemukan di lapangan, serta membuat laporan penelitian secara mendetail. Jadi penelitian kualitatif membantu peneliti untuk mendapatkan data yang mendalam dan memahami fenomena yang terjadi yang dialami subjek penelitian dalam melaksanakan pengendalian kualitas.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian. Dan pada penelitian ini, lokasi penelitian ditentukan berdasarkan keinginan dari peneliti yaitu pada *Home Industry* Pia Kepel Jember yang berada di Jl. Gajah Mada Gang XXVIII No. 46, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Alasan peneliti memilih ini karena Pia Kepel Jember proses produksinya dilakukan setiap hari dan dalam jumlah yang banyak, sehingga perlu adanya pengendalian kualitas pada proses produksinya untuk dapat menjaga kualitas produk yang dihasilkan nanti. Selain itu, peneliti memilih Pia Kepel Jember karena produk ini dikategorikan sebagai produk baru yang dikenal masyarakat yang berada di Jember tetapi sudah mampu bersaing dengan produk sejenis yang terlebih dahulu ada dan merupakan produk makanan

yang menjadi tenant mitra CCSTP yang dimiliki oleh Puslit yang nantinya akan berkolaborasi menciptakan inovasi produk baru yaitu bakpia dengan rasa kopi dan coklat yang menjadi produk unggulan dari Puslit Jember.

Penelitian ini akan berlangsung sekitar satu bulan pada tanggal 1-31 Desember 2019. Selama kurun waktu tersebut peneliti akan berusaha sebaik mungkin agar data yang ditemukan *valid* dan *reliable*. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada bagaimana *Home Industry* Pia Kepel Jember melakukan pengendalian kualitas dari proses awal bahan baku hingga menjadi barang jadi yang siap dikemas dan dipasarkan. Untuk itu peneliti ingin mengetahui bagaimana pengendalian kualitas bakpia yang dilakukan di *Home Industry* Pia Kepel Jember.

### 3.3 Rancangan Penelitian

Tahap rancangan ini merupakan tahap awal suatu rangkaian kegiatan atau langkah-langkah awal yang dilakukan peneliti dalam suatu proses penelitian. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh peneliti pada tahap persiapan peneliti adalah :

#### 3.3.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pokok yang hendak diteliti disertai dengan penjelasan yang mengandung dimensi-dimensi yang menjadi pusat perhatian, dan selanjutnya akan dibahas secara mendalam dan tuntas. Penelitian kualitatif pada dasarnya tidak dilaksanakan dari hal yang bersifat nihil, maupun tetap diawali dari munculnya suatu masalah yaitu fenomena sosial. Permasalahan dalam penelitian kualitatif disebut fokus penelitian (Bungin, 2012:42). Peneliti sebagai instrumen utama membuat peneliti berperan untuk mengidentifikasi bias, nilai dan latar belakang pribadinya secara reflektif yang bisa ikut membentuk interpretasi mereka selama penelitian (Creswell, 2014:251).

Fokus penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan tentang pengendalian kualitas pada proses produksi mulai dari tahap *input* yaitu pengadaan bahan baku, persiapan tenaga kerja maupun alat yang digunakan, lalu tahap

*transformation* yaitu proses pembuatan hingga tahap *output* yaitu produk yang siap dikemas dalam upaya mengurangi jumlah produk yang tidak sesuai standar perusahaan.

### 3.3.2 Studi kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengkaji teori-teori yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Tujuan melakukan studi kepustakaan adalah untuk menambah pengetahuan peneliti tentang teori-teori yang relevan untuk memperkuat konsep-konsep yang mendasari penelitian. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan materi penelitian sebagai bahan referensi.

### 3.3.3 Observasi Pendahuluan

Observasi pendahuluan merupakan tahap awal sebelum peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian dengan mengamati kejadian atau aktivitas yang ada di lokasi guna untuk merumuskan masalah yang diteliti. Pelaksanaan observasi pendahuluan langsung dilakukan pada *Home Industry* “Pia Kepel Jember” yang bertujuan untuk mempermudah dan membantu peneliti untuk mengetahui permasalahan lebih lanjut dalam penelitian yang berkaitan dengan pengendalian kualitas pada proses produksi bakpia yang dilakukan pada *Home Industry* Pia Kepel Jember.

### 3.3.4 Penentuan Informan

Informan merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif, oleh karena itu peneliti harus memilih orang-orang yang tepat untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan jumlah informasi yang dibutuhkan. Informan sangat dibutuhkan untuk menggali dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama penelitian mengingat penelitian ini merupakan suatu penelitian yang memaparkan tentang fakta realistik yang terjadi dalam suatu masyarakat atau organisasi. Sanafiah Faisal

seperti dikutip Sugiyono (2013:221) mengatakan untuk menjadi seorang informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlihat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Penentuan informan dalam penelitian ini sebagai sumber data menggunakan teknik *purposive*. Menurut Sugiyono (2016:53) *purposive* adalah cara pengambilan sumber data informan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud misalnya orang/individu tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin seorang tersebut sebagai pemilik/penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti. Teknik *purposive* adalah salah satu strategi untuk menentukan informan dengan cara menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih dan relevan dengan masalah yang diteliti (Bungin, 2014:107). Penelitian ini menggunakan informan kunci (*key informan*) sebagai sumber informasi yang memiliki pengetahuan terkait objek yang diteliti, sehingga dapat menyampaikan gagasannya secara benar.

Informan yang dinilai tepat guna untuk mendapatkan informasi sesuai dengan penelitian ini adalah :

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 1) Nama         | : Indah Astuti                          |
| Jabatan         | : Pemilik usaha Pia Kepel Jember        |
| Topik wawancara | : Gambaran umum tentang usaha Pia Kepel |

- Jember, sejarah berdirinya, sumber daya manusia/karyawan perusahaan, apa yang diproduksi, aktivitas produksi, kebijakan-kebijakan perusahaan.
- 2) Nama : Aminah  
Jabatan : Karyawan bagian produksi  
Masa kerja : 8 tahun  
Topik wawancara : Mengenai kegiatan dalam menjaga kualitas bakpia, pengendalian kualitas produksi, aktivitas produksi, standar-standar dari perusahaan tentang produksi, kendala yang terjadi.
- 3) Nama : Istiqomah  
Jabatan : Karyawan bagian produksi  
Masa kerja : 5 tahun  
Topik wawancara : Tugas karyawan pada setiap tahap produksi dan kendala kerja, pengendalian produk yang telah jadi yang selanjutnya akan dikemas.

### 3.4 Tahap Pengumpulan Data

Prosedur atau teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan empat jenis strategi (Creswell, 2016:254) yaitu :

a. Observasi

Peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu yang berada di lokasi penelitian. Pengamatan berupa mencatat atau merekam setiap aktifitas yang ada di lokasi dengan teliti terstruktur ataupun semistruktur, contohnya mengajukan pertanyaan yang memang ingin diketahui peneliti. Peneliti juga dapat terlibat dalam peran-peran sebagai berikut :

- 1) Partisipasi lengkap adalah peneliti mengumpulkan data dan ikut serta penuh dalam segala kegiatan narasumber
- 2) Partisipasi aktif adalah peneliti mengikuti kegiatan narasumber namun tidak sepenuhnya.
- 3) Partisipasi pasif adalah datang dan mengamati namun tidak ikut terlibat dalam segala kegiatan.

Observasi ini bersifat *open-ended* yaitu peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada narasumber yang memungkinkan narasumber bebas memberikan pandangan mereka. Pada penelitian ini peneliti berperan sebagai partisipasi aktif yang artinya peneliti memerlukan narasumber dalam melakukan kegiatan observasi untuk mendapatkan data awal perusahaan *Home Industry* Pia Kepel Jember dan ikut serta dalam beberapa kegiatan saja.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari informan dengan melakukan tanya jawab secara langsung. Yusuf (2014:372) mendefinisikan wawancara sebagai percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara atau penulis mengajukan pertanyaan dengan sumber informasi atau narasumber yang menjawab pertanyaan tersebut tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) dan juga menyusun beberapa pertanyaan pokok sebagai pedoman wawancara untuk membuka pertanyaan sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat. Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan ke bagian produksi Pia Kepel Jember untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengambilan data dengan cara mengambil dan mempelajari dokumen-dokumen, foto-foto, agenda kegiatan, serta arsip perusahaan yang berkaitan dengan penelitian.

Dokumentasi juga merupakan catatan atau karya, peristiwa atau kejadian seseorang atau kelompok orang yang sudah berlalu bisa dalam bentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar, maupun foto (Yusuf, 2013:391). Dokumentasi dalam penelitian bisa dijadikan sebagai bukti penelitian yang dilakukan dengan gambar, rekaman suara, video dan dokumen yang mendukung lainnya seperti jurnal, hasil penelitian terdahulu, berita dari surat kabar ataupun media yang lain.

### 3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data sesuai dengan harapan dan sesuai dengan fakta-fakta yang ada, maka diperlukan tahap pemeriksaan keabsahan data untuk memperoleh hasil yang memadai. Menurut Moleong (2004:175) teknik penarikan keabsahan data diantaranya sebagai berikut :

a. Perpanjangan keikutsertaan

Peneliti dengan perpanjangan keikutsertaan akan banyak mempelajari kebudayaan, dapat menguji ketidakbenaran informasi yang diperkenalkan *distorsi*, baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari responden, dan membangun kepercayaan subjek.

b. Ketekunan pengamatan

Bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari. Kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

c. Triangulasi

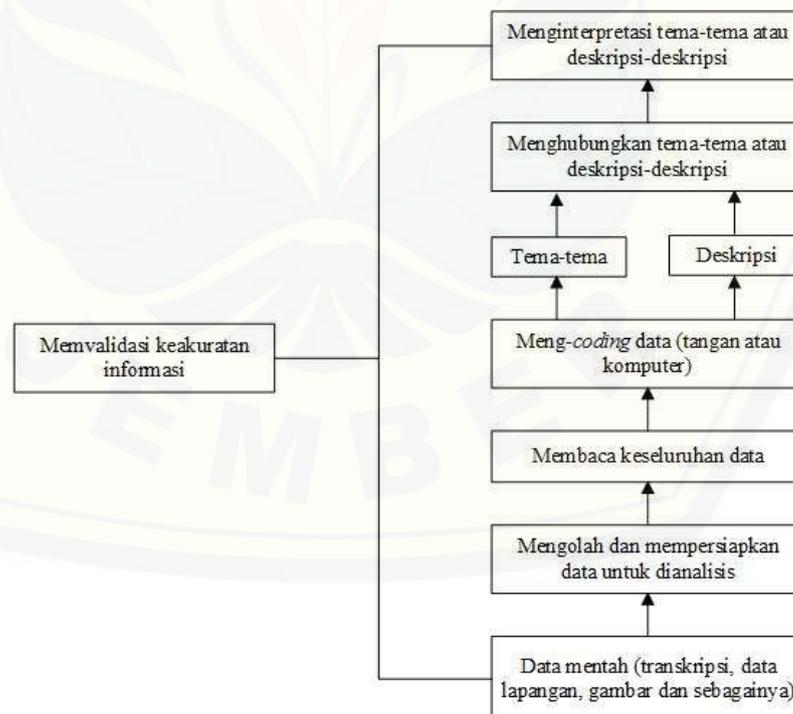
Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2012:330). Sedangkan Sugiyono (2008:274) mendefinisikan triangulasi sebagai sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tahap perpanjangan keikutsertaan dan tahap triangulasi dengan mengecek keabsahan data melalui sumber lain yaitu konsumen atau peneliti lainnya dalam pemeriksaan keabsahan data.

### 3.6 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data merupakan tahapan yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian dan merupakan proses lanjutan dari pengumpulan data. Analisis data merupakan tahap akhir dalam penelitian kualitatif (Creswell, 2010). Teknik atau metode analisis data yang digunakan adalah induktif dengan menggunakan fenomenologis. Teknik tersebut dipilih karena penelitian ini berawal dari hasil temuan atau fenomena di lapangan yang kemudian diinterpretasikan secara umum.

Creswell (2010:277) berpendapat bahwa ada enam langkah dalam menganalisis data kualitatif yang dirangkai dalam gambar berikut :



Gambar 3. 1 Analisis Taksonomi  
Sumber : Creswell (2010)

Gambar 3.1 mengilustrasikan pendekatan taksonomi yang dibangun dari bawah ke atas. Pendekatan di atas dapat dijabarkan lebih detail dalam tahap-tahap analisis berikut ini :

- a. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi.
- b. Membaca keseluruhan data. Pada tahap ini peneliti menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
- c. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap, seperti mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut kedalam kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus.
- d. Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.
- e. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif. Langkah ini dapat meliputi pembahasan tentang kronologi peristiwa, tema-tema tertentu, atau tentang keterhubungan antar tema.
- f. Menginterpretasikan atau memaknai data. Dalam tahap ini peneliti menegaskan apakah hasil penelitiannya membenarkan atau justru menyangkal informasi sebelumnya. Jadi tahap interpretasi atau pemaknaan data dalam penelitian kualitatif dapat berupa banyak hal, dapat diadaptasikan untuk jenis rancangan yang berbeda, dan dapat bersifat pribadi, berbasis penelitian, dan tindakan.

### 3.7 Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan dalam suatu penelitian berdasarkan dari data dan informasi yang telah diperoleh selama penelitian yang selanjutnya dianalisis sehingga dapat ditemukan kesimpulannya. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis data-data yang diperoleh saat melakukan penelitian baik data primer maupun data sekunder, yang nantinya akan menjawab tentang permasalahan dalam penelitian. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif yaitu penarikan kesimpulan dengan penjabaran yang bersifat khusus yakni penelitian ini hanya dilakukan pada perusahaan *Home Industry* Pia Kepel Jember dengan fenomena-fenomena yang diperoleh peneliti dari lapangan tersebut diintegrasikan dengan teori-teori melalui tahap interpretasi data. Jadi, penarikan kesimpulan dari hal-hal yang khusus yaitu studi pada *Home Industry* Pia Kepel Jember yang tercantum dalam tujuan penelitian, dimana hal ini menjadi cakupan peneliti kemudian ditarik kedalam hal-hal yang bersifat umum melalui teori yang ada.

## 5.2 Saran

Perusahaan *Home industry* Pia Kepel Jember telah melakukan pengendalian kualitas pada proses produksi dengan cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa masukan sebagai hasil dari penelitian, antara lain :

- a. Perusahaan sebaiknya mengadakan pelatihan bagi karyawan bagian produksi mengenai prosedur kerja agar dapat mengurangi tingkat penyimpangan karena kesalahan karyawan dan juga dapat mengembangkan keahlian pada proses pembuatan kue pia serta meningkatkan kinerja karyawan. Atau memberikan *reward* bagi karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik untuk meningkatkan semangat kerja.
- b. Perusahaan perlu membuat SOP operasional secara tertulis supaya memudahkan karyawan dalam melakukan proses produksi. Membuat SOP bahan baku maupun bahan penunjang secara jelas supaya pia yang dihasilkan memiliki cita rasa yang sama
- c. Perusahaan dapat mengadakan kerja sama dengan perusahaan tempat membeli mesin untuk memberikan pelatihan kepada pemilik usaha serta karyawan bagian produksi supaya dapat menangani kendala-kendala yang terjadi ketika mesin produksi rusak ringan. Selain itu, perusahaan sebaiknya menambah 1 unit mesin oven dan *mixer* supaya lebih menghemat waktu dan proses produksi cepat terselesaikan dengan hasil produksi yang meningkat.
- d. Perusahaan diharapkan untuk dapat meminimalisir penggunaan bahan plastik sebagai kemasan kue pia dan sebaiknya diganti dengan bahan lain yang lebih ramah lingkungan, selain itu perusahaan perlu meningkatkan kualitas produknya dengan memperhatikan kualitas bahan baku dan bahan penunjang sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- e. Karyawan sebaiknya menggunakan pelindung tangan selama melakukan proses produksi supaya produk yang dihasilkan dari awal hingga akhir tetap dalam keadaan bersih/ higienis

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahyari, A. (2000). *Manajemen Poduksi Pengendalian Produksi Buku 1*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Manajemen Produksi, Perencanaan Sistem Produksi Buku 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Assauri, S. (2004). *Manajemen Produksi dan Operasi edisi revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi edisi revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control (8th edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Buffa, E. S. (2002). *Modern Production and Operation Management. 5th Edition*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif, Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bustami, Bastian & Nurlela. (2006). *Akuntansi Biaya, Teori dan Aplikasi, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (edisi ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Diantara Lima Pendekatan (edisi 3)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran (edisi keempat)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Evan, J. R. (2007). *Pengantar Six Sigma: An Introduction to Six Sigma and Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Feigenbaum, A. V. (1989). *Kendali Mutu Terpadu. Edisi 3*. Jakarta: Erlangga.

- Garvin, D. A. (2009). *Delapan Dimensi Tentang Kualitas*. Penerjemah Hendra Teguh. Harvard Business School.
- Handoko, T. H. (2000). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi 1*. Yogyakarta: BPFE.
- Heizer, J. d. (2005). *Operation Management edisi 7*. New Jersey: Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Manajemen Operasi Edisi Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, E. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Juran. (1999). *Juran's Quality Handbook 5th edition*. New York (USA): The McGraw-Hill companies, Inc.
- Kholmi, Masiyah dan Yuningsih. (2009). *Akuntansi Biaya Edisi Revisi*. Malang: UMM Pres.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Montgomery, D. C. (2009). *Statistical Quality Control: a modern introduction (6th Edition ed.)*. Asia: John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd.
- Nasution, M. (2005). *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Prawirosentono, S. (2007). *Filosofi baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 "Kiat Membangun Bisnis Kompetitif"*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prihantoro, R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sritomo, W. (2006). *Pengantar Teknik dan Manajemen Industri*. Surabaya: Penerbit Guna Widya.
- Stevenson, W. J. (2005). *Operations Management. 8th edition*. New York: Mc Graw-Hill Companies.

- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tambunan, Tulus. (2009). *UMKM di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Terry, G. R. (1968). *Principles of Management*. Illinois: Tata McGrawHill.
- Menperindag RI. 2001. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.289/MPP/Kep/10/2001 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)*.
- Republik Indonesia. 1995. *Undang-undang No. 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil*. Lembaran Negara RI Tahun 1995, No. 74. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 1995. *Undang-undang No. 1 Tahun 1995 Tentang Perseroan Terbatas*. Lembaran Negara RI Tahun 1995, No. 13. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Midian Immanuel Sihombing, S. (2017). Pengaruh Pengendalian Kualitas Bahan Baku dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi terhadap Kuantitas Produk Cacat dan Dampaknya pada Biaya Kualitas (Cost of Quality) . *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis* , Vol 8 No 2 (34-41).
- Windarti, T. (2014). Pengendalian Kualitas Untuk Meminimasi Produk Cacat Pada Proses Produksi Besi Beton. *Jurnal Sistem Informasi*, Volume IX-No 3 (173-180).
- Farhanul, A. (2016). Pengendalian Kualitas Produk Prol Tape pada UD. Purnama Jati Kabupaten Jember. Skripsi. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Farida, Pohan. (2012). *Pengaruh Sosial Ekonomi Rumah Tangga Terhadap Minat Belajar Siswa Sibolga*. Skripsi: Sibolga.
- Noor, Z. (2015). Analisis Pengendalian Mutu Untuk Mencapai Standar Kualitas Produk *Corn Chips* di PT. Anugrah Citra Era Food. Skripsi. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

David, Dhanang. (2014, Agustus 8). *JFC Dongkrak Pariwisata Kabupaten Jember*. <https://travel.kompas.com/read/2014/08/08/115200627/JFC.Dongkrak.Pariwisata.Kabupaten.Jember> [Diakses pada 9 September 2019]

Simatupang, Tasya. (2019, Februari 28). *Jember Fashion Carnaval 2019 targetkan 2 juta wisatawan*. <https://beritagar.id/artikel/berita/jember-fashion-carnaval-2019-targetkan-2-juta-wisatawan>. [Diakses pada 9 September 2019]

Lestari, Sri Handi. (2018). *Kontribusi UMKM terhadap Pertumbuhan Ekonomi Jatim dianggap terus Tumbuh Positif*. <http://surabaya.tribunnews.com/2018/06/22/kontribusi-umkm-terhadap-pertumbuhan-ekonomi-jatim-diklaim-terus-tumbuh-positif>. [diakses pada 7 September 2019].

Sukarelawati, Endang (2017). *Pertumbuhan Industri Makanan Minuman paling Konsisten*. <https://jatim.antaranews.com/berita/244640/menteri-pertumbuhan-industri-makanan-minuman-paling-konsisten-video> [diakses pada 7 September 2019].

## LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

### 1. Deskripsi Perusahaan

- a. Sejarah berdirinya perusahaan
- b. Jumlah kerja perusahaan
- c. Tingkat Pendidikan karyawan
- d. Hari dan jam kerja karyawan
- e. Sistem penggajian
- f. Hasil produksi
- g. Pemasaran

### 2. Deskripsi permasalahan

- a. Bahan baku dan bahan penunjang
- b. Tenaga kerja
- c. Mesin dan peralatan yang digunakan
- d. Tahapan proses produksi bakpia
- e. Pengendalian proses produksi bakpia
- f. Penyimpangan-penyimpangan pada tahapan proses produksi
- g. Kebijakan perusahaan dan tindakan korektif dalam mengatasi penyimpangan yang terjadi

**LAMPIRAN 2. TRANSKIP HASIL WAWANCARA**

Nama : Indah Astuti  
Jabatan : Pemilik Usaha *Home Industry* Pia Kepel Jember  
Tempat Wawancara : Lokasi Perusahaan  
Tanggal Wawancara : 26 November 2019  
Topik Wawancara : Gambaran umum tentang usaha Pia Kepel Jember, sejarah berdirinya, sumber daya manusia / karyawan perusahaan, apa yang diproduksi, aktivitas produksi, kebijakan-kebijakan perusahaan.

Peneliti : Bagaimana sejarah awal berdirinya perusahaan ini bu ?

Informan : Pia Kepel ini sudah berdiri sejak tahun 2011. Awalnya saya dan suami memang tidak ada *planning* untuk memiliki usaha yang besar seperti ini. Dulu suami saya yang belajar membuat pia, resepnya dapat dari neneknya, tapi memang belum pernah dijual jadi hanya untuk konsumsi sendiri, suami saya juga orangnya telaten. Sedangkan saya kan orangnya gak suka diem, awalnya saya bekerja di FISIP mbak jadi sekretaris dekan, tapi saya berhenti karena hamil anak pertama. Nah karena sudah tidak bekerja di luar lagi dan ngurus bayi di rumah, cari kerjaan lagi kan susah, repot sama anak kasian kalau ditinggal. Jadi daripada nganggur di rumah, akhirnya suami saya menyuruh saya untuk jualan pia dengan resep pia yang dia punya. Kita berdua terus belajar karena awal membuat pia rasanya tidak langsung seenak sekarang, pia yang sudah kita buat tidak langsung dijual, kita kasih ke tetangga dan teman-teman untuk memberi saran dan masukan terkait rasa pia. Sampai akhirnya kita mendapatkan rasa yang pas dan enak. Setelah itu kita coba jualan dengan stok 30 biji, lalu coba jual 50 biji, 100 biji, sampai sekarang kita bertahan 800 biji setiap harinya. Sampai sekarang kita belum ada label halal karena untuk mendapatkan sertifikasi halal

butuh waktu yang lama dan persyaratan yang cukup rumit menurut saya, jadi saya hanya meyakinkan konsumen dengan kualitas pia yang saya jual, konsumen juga bisa datang langsung dan liat proses produksinya, yang penting saya jujur, bahan-bahan yang saya gunakan juga aman tanpa pengawet, jadi itu saja sementara buat saya sudah cukup untuk meyakinkan konsumen kalau pia yang saya buat itu halal. Selain itu, usaha saya juga sudah terdaftar di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember dengan nama Pia Kepel jadi di box pia sudah tercantum No. P-IRT. Saya dan suami sepakat dengan nama Pia Kepel ini karena awalnya pia yang kita buat semuanya dikepel, kalau sekarang kan sudah pakai cetakan.

Peneliti : Bagaimana bentuk struktur organisasi perusahaan bu ?

Informan : Disini tidak ada struktur organisasinya mbak. Pemilik usahanya ya saya dan suami, bagian administrasi dan keuangannya juga saya yang pegang jadi karyawan disini hanya bagian produksi yang pembagian tugasnya sama jadi tidak ada bagian khusus, semua sama dan harus bisa disetiap bagian, hanya saja ada satu karyawan laki-laki yang khusus bekerja dibagian pemasaran.

Peneliti : Berapa jumlah karyawan yang bekerja di perusahaan ini bu ?

Informan : Dulu saya dibantu dengan 1 orang saja mbak, tapi setelah permintaan pia semakin meningkat setiap harinya jadi saya cari karyawan lagi sampai sekarang sudah berjumlah 5 orang mbak, 4 orang cewek dibagian produksi, 1 orang cowok dibagian pemasaran, belanja bahan baku sama bantu pekerjaan yang berat-berat itu mbak.

Peneliti : Bagaimana tingkat pendidikan karyawan disini bu ?

Informan : Saya tidak menargetkan pendidikan karyawan disini harus SMA mbak, yang penting mereka bisa baca tulis saja sudah cukup. Kalau lagi saya tinggal keluar kota gitu kan enak, misal ada pesanan kan enak, mereka bisa mencatat.

Peneliti : Adakah persyaratan untuk karyawan yang bekerja disini bu ?

Informan : Untuk bisa kerja disini tidak ada persyaratan yang kompleks sih sebenarnya, siapa saja boleh, tetangga iya, teman saya juga boleh, bahkan saudara juga bisa tapi kan untuk membuat kue tidak semua orang bisa. Jadi karyawan yang bekerja disini itu adalah orang-orang yang mau belajar dan memang suka membuat kue. Semua orang kan bisa belajar, tapi belum tentu semua orang suka membuat kue mbak, jadi kalo orang itu tidak suka ya berat juga untuk dikerjakan. Jadi persyaratannya ya sederhana saja, mereka yang suka dan bisa belajar silahkan bekerja disini. Selain itu ya sabar dan mau bekerja dibawah tekanan, tapi tekanan yang dimaksud itu bukan yang keras tapi kan saya tiap hari mengontrol kerja karyawan, apabila saya tegur ya harus bisa terima.

Peneliti : Berapa masa kerja karyawan di perusahaan ini bu ?

Informan : Saya tidak menentukan masa kerjanya mbak, semua saya serahkan pada karyawan. Kalau karyawan suka kerja disini dan betah ya silahkan. Tapi kalau karyawan sudah capek, dan kualahan dengan pesanan bakpia yang banyak dan mungkin sakit-sakitan ya saya tidak bisa paksakan, kalau mau berhenti ya gak papa nanti saya cari gantinya. Disini kan ada karyawan yang sudah 8 tahun membantu saya dari awal dan masih bertahan sampai sekarang.

Peneliti : Bagaimana jam kerja karyawan disini bu ?

Informan : Jam kerja disini dari hari Senin-Sabtu mulai jam 08.00 sampai jam 15.00 mbak, 1 jam untuk ishoma dan bersih-bersih alat dan tempat produksi. Hari Minggu libur produksi. Biasanya jam 08.00 sampai jam 12.00 itu mulai produksi pia dari mixer, pelipatan dan oven, nanti setelah istirahat sekitar jam 13.00 baru mulai packing pia ke box.

Peneliti : Bagaimana sistem penggajian karyawan disini bu ?

Informan : Sistem penggajian disini dihitung harian mbak tapi diberikan setiap akhir bulan. Setiap karyawan satu hari digaji Rp 35.000,00. Jadi jika ada karyawan yang tidak bekerja pada hari itu ya berarti dia tidak digaji. Karyawan disini punya absen, jadi memudahkan saya dalam penggajian

setiap harinya mbak. Setiap karyawan gaji setiap bulannya juga berbeda-beda karena mereka bekerja tidak selalu masuk setiap hari, mereka memiliki kepentingan masing-masing jadi yang libur gantian.

Peneliti : Menurut Ibu apa hal-hal besar yang sudah dicapai oleh Pia Kepel ?

Informan : Nama kami sudah semakin dikenal oleh banyak orang. Satu Indonesia pun saya sudah pernah kirim. Ke luar negeri pun produk kami sudah pernah sampai karena memang permintaan konsumen. Lalu kita juga telah bergabung dengan Puslit sudah sekitar satu tahun. Produk kita pun juga mau dibawa ke California untuk diperkenalkan.

Peneliti : Apa yang menjadi faktor pembeda dari Pia Kepel dengan produk pia lainnya yang ada di pasaran ?

Informan : Pada umumnya pia yang sering saya makan itu kan rata-rata lebih kering dan kulitnya lebih tebal, di Jogja rata-rata pia basah. Kalau Pia Kepel kulit atas tipis, bawahnya tebal dan pia kita setengah kering setengah basah, jadi empuk. Semakin hari semakin empuk.

Peneliti : Apakah pernah mendapatkan keluhan atau komplain dari konsumen mengenai kualitas produk Pia Kepel ?

Informan : Pernah mbak, konsumen itu kalau komplain langsung ke saya, kadang konsumen bilang bakpianya kok mentah, kulitnya terlalu tebal dan terlalu gosong. Jadi saya langsung bilang ke karyawan kalau produksi selanjutnya harus diperhatikan dan diperbaiki, saya juga sortir tiap hari mana pia yang bagus dan tidak, kalau gak layak ya gak saya jual.

Peneliti : Bagaimana kebijakan yang diambil perusahaan terhadap produk yang retur atau produk yang tidak sesuai standar ?

Informan : Saya memang terima rugi, maksudnya kalau saya nitip pia di toko A disitu ada retur jadi saya yang terima rugi dan itu dikembalikan. Pemilik toko sering minta tukar produk yang baru, tapi itu hanya 1 toko, yang lain tidak. Pada umumnya ya kalau ada produk yang belum laku dan sudah mendekati tanggal kadaluwarsa ya kita tarik, dan itu jadi kerugian kita. Kalau pia masih layak, kita jual secara ecer dengan harga yang lebih murah.

Peneliti : Bagaimana komposisi pembuatan pia kepel bu ?

Informan : Bahan bakunya ada tepung terigu, mentega, gula, garam, penguat rasa makanan, minyak goreng, kacang hijau kupas dan telur.

Peneliti : Varian/rasa apa saja yang dihasilkan dari produksi Pia Kepel bu ?

Informan : Awalnya hanya rasa original mbak (kacang hijau) karena kan pada umumnya bakpia rasanya itu, tapi saya berinovasi cari rasa yang baru akhirnya saya buat rasa keju. Dan karena sekarang saya bekerja sama dengan Puslit akhirnya saya membuat bakpia dengan rasa kopi dan coklat. Ternyata konsumen banyak yang tertarik dan suka dengan rasa-rasa baru Pia Kepel. Tapi untuk dijual di toko saya hanya menjual yang rasa kacang hijau. Untuk rasa keju, kopi dan coklat diproduksi jika ada yang meminta.

Peneliti : Rasa apa saja yang menjadi unggulan atau yang permintaannya selalu tinggi ?

Informan : Rasa original mbak, kacang hijau itu. Orang kan mikirnya bakpia pada umumnya rasa kacang hijau jadi mau ada rasa yang lain mereka masih mikir-mikir dan mungkin masih tidak biasa. Apalagi kan saya memasukkan produk saya ke toko oleh-oleh hanya yang rasa original. Jadi saya seringnya produksi Pia Kepel yang rasa original. Rasa yang lain diproduksi kalau ada yang pesan saja.

Peneliti : Bagaimana penetapan harga pada produk Pia Kepel Jember ini bu ?

Informan : Sudah saya tentukan sendiri untuk harganya mbak dengan pertimbangan bahan baku. Saya pikir harga yang saya tetapkan sekarang sesuai dengan kualitas dari bakpia itu sendiri. Tapi kalau bahan kue lagi naik ya saya tidak begitu saja menaikkan harga pia, pasti ada pertimbangan lainnya. Untuk harga sendiri itu pia yang kemasan kecil atau isi 5 itu Rp 16.000,00 kalau yang isi 10 harganya Rp 22.000,00 terus kalau yang ecer saya jual Rp 2.000,00.

Peneliti : Bagaimana pembelian dan penentuan standar bahan-bahan untuk pembuatan pia bu ?

Informan : Untuk belanja bahan-bahan saya percayakan ke mas Imam. Saya kasih catatan bahan-bahan apa saja yang mau dibeli. Mas Imam juga sudah tau standar bahan baku yang digunakan disini dan juga saya kan kalau belanja bahan baku di satu tempat yaitu di HMS karena saya percaya disana kualitas bahan-bahan kuenya memang bagus. Saya pernah belanja bahan-bahan kue ditempat yang beda-beda, akhirnya ya gitu saya dapat bahan yang kualitasnya sudah tidak baik, mungkin karena gudang penyimpanan toko itu yang kurang baik, jadi setelah saya olah bahan-bahan tersebut baru tau kalau bahan-bahannya tidak baik karena hasil dari adonannya lembek seperti bubur dan tidak bisa digunakan lagi, akhirnya saya buang dan itu termasuk kerugian saya. Makanya sekarang saya hanya pakai HMS saja untuk belanja bahan kue. Biasanya saya mulai beli bahan kue itu ketika bahan itu sudah mau habis, tiga atau empat hari sebelum barang itu habis ya beli mbak pokok kalau sudah tinggal dikit baru beli dan jangan sampai kehabisan mbak, jadi saya gak pernah stok terlalu banyak karena takut kualitasnya menurun kalau didiamkan terlalu lama dan takut jamur juga. Untuk penentuan standar dari bahan-bahan itu ya saya tentukan sendiri mbak, pasti saya akan pilih yang standarnya paling bagus. Karena kalo beli bahan baku yang biasa-biasa saja bisa ngaruh ke pianya, gak seenak kalau pakai bahan-bahan yang kualitasnya bagus. Seperti contohnya kacang hijau kapas saja banyak macemnya, jadi saya liat-liat dulu setiap merk itu kualitasnya bagaimana jadi tidak asal beli, karena meskipun sama-sama kacang hijau kupas kalau merknya beda pasti perlakuannya juga beda mbak, kadang ada yang harus direndam sangat lama supaya mekar, ada yang hanya 15 menit sudah cukup. Gula juga seperti itu, saya gak mau pakai gula yang terlalu putih dan terlalu buram padahal gula yang warnanya buram itu lebih manis, kenapa saya gak pakai karena nanti rasa pianya terlalu manis, kan tidak semua orang suka manis, jadi saya pakai yang manisnya pas. Kalau tepung saya pakai yang memang sudah banyak dipakai orang mbak seperti tepung

Bogasari, karena memang enak dan tepungnya putih bersih, kualitasnya sudah tidak diragukan lagi mbak, Pia Kepelnya pun jadinya enak mbak kalau pakai tepung itu. Terus kalau kopi saya pakai biji kopi Robusta nanti saya halusnya sendiri supaya lebih fresh, dan saya kalau beli kopi dari Jakarta mbak karena disana bagus, kalau di Jember saya belum menemukan kopi yang enak. Punya Puslit pun rasa kopi dan coklatnya saya dan suami kurang suka jadi tidak saya pakai.

Peneliti : Bagaimana kriteria penentuan suplier bu ?

Informan : Untuk suplier kan seperti yang saya katakan tadi. Awalnya saya tidak menentukan harus belanja di tempat itu, seadanya toko bahan kue di Jember sudah pernah saya datangi, memang disetiap toko itu berbedabeda kualitas bahannya dan yang mereka sediakan juga sama persis, kadang di toko ini tidak ada jadi saya cari ditempat lain. Sampai pada akhirnya saya mendapatkan bahan-bahan kue yang tidak bagus itu, lalu saya langsung mengatakan bahwa saya tidak akan menggunakan toko itu lagi sebagai tempat saya berbelanja. Dari sana saya kapok dan akhirnya saya menentukan HMS sebagai suplier tetap saya, disana juga tempatnya enak buat belanja, bahan yang saya butuhkan selalu ada, lengkap gitu lo mbak, kualitasnya juga bagus, disana kan rame jadi keluar masuknya barang disana cepat, jadi bahan baku selalu fresh dan tidak disimpan terlalu lama di dalam gudang.

Peneliti : Bagaimana pemasaran produk Pia Kepel ini bu ?

Informan : Saya pakai cara sales mas, kan saya punya 1 karyawan laki-laki, dia tugasnya sebagai sales. Jadi setiap hari dia keliling ke toko-toko oleh-oleh yang ada di Jember, menawarkan produk Pia Kepel atau mengisi stok Pia Kepel ke toko-toko itu. Sales kita masukkan produk Pia Kepel cuma di toko-toko sekitar Jember aja mbak, tapi saya juga melayani konsumen yang dari luar kota, jadi dikirim lewat ekspedisi gitu atau konsumen juga bisa datang langsung ke rumah, harganya juga lebih murah kalo beli di rumah, kalo beli di toko oleh-oleh kan harganya sudah berubah. Konsumen saya sudah banyak yang dari luar kota,

bahkan luar Jawa ada. Mereka tau Pia Kepel karena saya sering promosi lewat Whatsapp dan Instagram, selebihnya melalui mulut ke mulut itu mbak dan itu sangat berpengaruh. Selain itu juga saya menjual Pia Kepel ini secara ecer ke toko-toko kelontong dan penjual jus gitu mbak, kadang penjualnya gak ada kembalian jadi disuruh ambil pia.

Peneliti : Bagaimana standar kerja yang diterapkan perusahaan kepada karyawan bagian produksi bu ?

Informan : Standar kerjanya itu karyawan harus menjaga kebersihan selama melakukan proses produksi, kalau lagi sakit atau tidak enak badan harus pakai masker, pakai clemek jadi bajunya gak kotor terus yang paling penting ya harus bisa menguasai semua tahap pembuatan bakpia mulai dari pembagian adonan menjadi bulatan kecil dimana dalam 1 resep harus menjadi 125 adonan kulit bakpia. Setelah itu melumuri kulit dengan tepung yang telah dicampur dengan mentega dimana komposisi tepung dan mentega harus pas supaya kulitnya jadi empuk dan berlapis. Lalu proses pelipatan yang dilakukan manual, kulit tidak boleh sobek dan seterusnya sampai pada packing. Selain itu karyawan disini harus jujur dan bertanggung jawab. Jadi karyawan disini harus mengikuti standar kerja seperti itu.

Peneliti : Bagaimana upaya perusahaan dalam mengatasi kelalaian karyawan yang menjadi faktor utama adanya produk yang tidak sesuai kualitas ?

Informan : Biasanya saya langsung tegur atau langsung saya kasih tau mbak supaya untuk produksi selanjutnya tidak terulang lagi. Pokok setelah kloter pertama pia selesai dioven saya langsung cek hasilnya, saya kan kontrol kerjanya karyawan tiap saat. Nah kalau hasilnya ada yang tidak bagus langsung saya kasih tau kurangnya dimana dan perlu diperbaiki. Jadi tidak ada kesalahan yang berkepanjangan mbak. Sekarang karyawan juga sudah paham, tanpa saya tegur pasti langsung diperbaiki dan mereka saling mengingatkan. Jadi kesadaran setiap karyawan itu penting dan saling komunikasi.

Peneliti : Apakah perusahaan pernah melakukan evaluasi terhadap sistem pengendalian kualitas produk bakpia yang selama ini telah dilakukan ?

Informan : Iya mbak, setiap ada komplain setiap ada kesalahan atau kekurangan dari hasil Pia Kepel ini kita langsung bicarakan, kita langsung evaluasi dan melakukan perbaikan di proses produksi selanjutnya. Saya juga kontrol mulai dari memasukkan bahan-bahan ke dalam *mixer* sampai dengan bakpia mau dikemas.



Nama : Bu Aminah  
Jabatan : Karyawan Bagian Produksi  
Masa Kerja : 8 tahun  
Tempat Wawancara : Lokasi Perusahaan  
Tanggal Wawancara : 26 November 2019  
Topik Wawancara : Mengenai kegiatan dalam menjaga kualitas bakpia, pengendalian kualitas produksi, aktivitas produksi, standar-standar dari perusahaan tentang produksi, kendala yang terjadi dan solusi yang dilakukan.

Peneliti : Sudah berapa lama ibu bekerja di perusahaan ini ?

Informan : 8 tahun saya bekerja disini mbak, karyawan pertama yang bantu mbak Indah buat Pia Kepel.

Peneliti : Bagaimana pengendalian pada penerimaan bahan baku yang datang bu?

Informan : Kalau bahan baku datang biasanya kita langsung cek mbak, apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan, lengkap atau tidak terus kita simpan ditempat yang aman, yang tidak lembab dan tidak dijangkau tikus. Tapi kalau kita sedang mau produksi dan bahan-bahan kue sedang habis, ya bahan yang baru datang itu langsung diolah, langsung dikerjakan. Sisakan disimpan.

Peneliti : Bagaimana penentuan standar kualitas bahan baku yang digunakan di Pia Kepel ini bu ?

Informan : Bahan baku yang dipakai disini harus bagus mbak, karena kan ini produk kue ya kalau bahan-bahannya tidak bagus akan mempengaruhi rasanya. Mbak Indah yang tau standar kualitas bahan bakunya, gak sembarangan bahan yang dipakai, tepung kan banyak macemnya jadi dipilih yang paling bagus, yang putih dan bersih, kacang hijau, gula, mentega juga gitu harus yang bagus barangnya supaya hasil piannya juga enak. Jadi intinya kalau mau buat kue yang enak, bahan-bahan yang dipakai juga harus bagus mbak.

Peneliti : Bagaimana dengan bahan baku yang digunakan untuk produksi, apakah pernah mengalami kendala bu ?

Informan : Pernah mbak tapi jarang, kadang kan kita gak tau ya bahan yang diperoleh dari toko, kita sudah minta yang bagus tapi tetap saja pernah mendapat bahan kue yang jelek. Kendalanya ya adonan yang di *mixer* itu kadang keras/kaku atau kadang terlalu lembek mbak.

Peneliti : Berapa takaran bahan-bahan dalam satu kali adonan bu ?

Informan : Untuk takarannya semua karyawan tidak tau mbak, karena ini resepnya rahasia hehehe. Jadi kalau kita mau mulai proses produksi ya kita tinggal masukkan bahan-bahan yang sudah disediakan oleh mbak Indah biasanya di baskom sudah dibagi-bagi sesuai takaran lalu kita masukkan kedalam *mixer*. Setiap pagi mbak Indah sudah menyediakan bahan-bahan kue yang sudah ditimbang jadi karyawan disini tinggal mengerjakan. Nanti 1x adonan itu jadinya 125 adonan kulit mbak.

Peneliti : Bagaimana tahapan atau proses pembuatan Pia Kepel ini bu ?

Informan : Seperti yang mbak liat sekarang ini ya, awalnya bahan-bahan yang sudah ditimbang sesuai takaran satu kali resep sama mbak Indah dimasukkan kedalam *mixer*, disisi lain ada mas Imam yang mengaduk kacang hijau yang sedang dikukus supaya halus, nah kacang hijau itu dicampur dengan gula mentega supaya ada rasa manis dan gurih, lalu dicetak bulat sesuai dengan cetakan yang sudah disediakan. Nah setelah adonan yang di *mixer* sudah lembut dan tercampur rata, kita langsung bagi-bagi menjadi 125 bagian, jangan lupa diberi minyak supaya tidak lengket satu sama lain. Setelah itu adonan yang bulat-bulat sudah terbagi rata selanjutnya dilumuri oleh tepung yang dicampur dengan mentega sebagai kulit dalam, ini biar kulit pianya berlapis-lapis mbak. Nah setelah itu baru karyawan lain mengerjakan dengan memipihkan adonan itu sampai tipis lalu diisi dengan kacang hijau, coklat, kopi ataupun keju lalu dilipat sesuai dengan cetakan oval yang sudah disediakan biar bentuk pianya semuanya sama mbak. Untuk rasa keju, coklat dan kopi itu nanti kacang hijaunya dicampur dengan bahan-

bahan itu mbak dengan perbandingan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, untuk rasa kopi itu nanti kita giling dulu biji kopinya lalu dicampur dengan kacang hijau, kalau rasa coklat kacang hijaunya kita campur dengan coklat batangan yang sudah kita parut, begitu juga dengan rasa keju. Nah setelah itu bakpia didiamkan di loyang beberapa menit supaya mengembang, terus diolesi dengan putih telur yang dicampur dengan susu. Setelah itu dioven, nah dalam proses oven ini kita selalu ngecek tiap beberapa menit mbak, kita pindahkan loyang-loyang itu yang tadinya diatas dipindah dibawah, begitu juga sebaliknya, tujuannya supaya pia matang dengan merata biar gak bantet karena api bawah dan api atas dari oven ini panasnya gak sama. Terus kalau sudah mateng, pia didinginkan dengan cara diangin-anginkan diatas rak dengan ditata rapi, setelah itu pia siap *dipacking*, tapi sebelum *dipacking* kita lakukan sortir dulu mbak, melihat mana pia yang sesuai standar dengan pia yang tidak sesuai standar, untuk pia yang memenuhi standar kita *packing* dalam box sedangkan pia yang tidak memenuhi standar kita kemas dengan kemasan plastik dan dijual secara ecer dengan harga yang lebih murah.

Peneliti : Lalu bagaimana standar dari produk Pia Kepel bu ? Atau Pia kepel yang bagus itu yang seperti apa ?

Informan : Pia Kepel yang bagus itu yang warnyanya kuning keemasan mbak, bawahnya gak gosong, terus mengembang dengan baik, lipatannya juga rapi tidak terlalu tebal tidak terlalu tipis, kalau mau dapet pia kayak gitu proses dari awal harus baik mbak, seperti takarannya sesuai, tekstore adonan juga bagus gak kaku dan gak lembek, terus proses pelipatan dan pengisian pia juga harus rapi, proses pengovenan juga harus betul sering-sering dicek biar gak gosong dan mengembang rata.

Peneliti : Disini saya liat hanya menggunakan dua jenis mesin ya bu, oven dan *mixer*, bagaimana perawatan mesin disini bu ? Apakah pernah ada kendala pada mesin yang digunakan ?

Informan : Iya mbak hanya dua, selebihnya dikerjakan sama karyawannya. Kalo perawatannya itu setiap akan menggunakan dan selesai menggunakannya kita langsung bersihkan mbak jadi semuanya bersih seperti semula, itu juga untuk menghindari pengamatan mbak yang bisa bikin mesin cepet rusak, kalau oven selesai produksi baru kita bersihkan selagi menunggu pia dingin. Pokok mesin sama alat-alat ini harus bersih mbak, supaya kualitas kue pia juga terjaga. Untuk kendala itu biasanya *mixernya* semakin lama putarannya semakin lambat karena terlalu sering dipakai jadi pencampuran adonan juga butuh waktu yang lama supaya tercampur rata, kalau oven itu kendala di apinya, kalau saluran gas tersumbat apinya kecil jadi pia nya tidak mengembang sempurna mbak, jadi kita harus sering-sering ngecek dan mindahkan lengser supaya pia nya semua bagus.

Peneliti : Lalu bagaimana bentuk pengendalian mesin itu sendiri untuk kualitas produk pia yang dihasilkan ?

Informan : Apa ya mbak, pokoknya kalau ada kendala di mesin ya kita langsung cari cara supaya pia nya tetep bagus. Seperti yang saya katakan tadi, kalau *mixernya* kecepatan mengaduknya sudah mulai menurun ya kita tambah waktu pencampurannya supaya adonan tercampur rata atau kita ya service supaya kecepatan pengadukannya maksimal lagi, kalau untuk oven kita harus sering melihat kondisi pia, kalau saluran gas oven kotor kan apinya kecil jadi kita bersihkan dulu sebelum digunakan supaya apinya normal lagi, dan sekitar 10 menitan lengser dipindahkan supaya pia mengembang dengan rata karena kan api atas dan bawah beda jadi pia kita *rolling*.

Peneliti : Siapa yang bertugas melakukan sortasi hasil produksi bu ?

Informan : Semua karyawan bisa melakukan sortasi mbak, karena kita semua tau standar kualitas Pia Kepel karena dari awal mbak Indah sudah mengajarkan kita seperti apa pia yang bagus dan tidak.

Peneliti : Lalu bagaimana pelaksanaan kegiatan sortasi itu bu ?

Informan : Sortasi itu dilakukan kalau pia sudah dingin dan mau dipacking mbak.

Nanti kita pilih pia yang bagus dan yang tidak bagus, tidak bagusnya ini yang tidak sesuai standar mbak, misalnya warna olesan pia nya itu terlalu gelap jadi kan kurang enak diliat, terus lipatan bawahnya itu ada yang mekar, bentuknya kan jadi gak ideal, terus ada yang bantet biasanya mbak jadi ukurannya kecil gak ngembang, nah itu semua pia yang nanti kita sortir mbak. Untuk pia yang bagus kita langsung masukan dalam plastik dan kotak dan siap untuk dijual. Untuk pia yang disortir itu kita jual juga mbak tapi dalam kemasan ecer dan harga lebih murah.

Peneliti : Pia Kepel ini bertahan samapi berapa lama ya bu ?

Informan : Ini bertahan samapi 8 hari mbak dalam suhu ruangan biasa, tapi kalau dimasukkan kedalam kulkas bisa bertahan 1 bulan. Jadi setelah tanggal yang telah ditentukan itu biasanya pia gak langsung berjamur tapi rasanya yang mulai berkurang, seperti ada rasa apek gitu mbak.

Peneliti : Bagaimana dengan produk pia yang telah dipasarkan, apakah perusahaan masih melakukan pengecekan ?

Informan : Oh iya mbak pasti, karyawan yang laki itu mas Imam tiap hari dia keliling, selain masukin produk ke toko yang stoknya sudah habis tapi mas Imam juga ngecek gimana keadaan produk di toko. Kalau produk belum laku dan mendekati tanggal kadaluarsa ya ditarik mbak jadi di toko gak pernah produk kita sampai berjamur, pasti barang baru semua yang masuk toko.

Peneliti : Apakah disini terdapat bagian tertentu yang bertugas untuk melakukan pengembalian kualitas produk Pia Kepel ?

Informan : Gak ada mbak, karyawan disini semua wajib bisa mengembalikan kualitas produk. Kalau kita lihat hasil pia yang diproduksi itu kurang bagus ya kita langsung perbaiki pada produksi selanjutnya jadi kerusakan atau pia yang tidak bagus itu langsung teratasi. Kita semua saling komunikasi dan mengingatkan kalau kualitas itu yang utama. Kalau hasil pia itu bagus kita semua puas mbak dengan hasil kerja kami.

Nama : Bu Istiqomah  
Jabatan : Karyawan Bagian Produksi  
Masa Kerja : 5 tahun  
Tempat Wawancara : Lokasi Perusahaan  
Tanggal Wawancara : 27 November 2019  
Topik Wawancara : Tugas karyawan pada setiap tahap produksi dan kendala kerja, pengendalian produk yang telah jadi yang selanjutnya akan dikemas.

Peneliti : Sudah berapa lama Bu Is bekerja disini ?

Informan : Sekitar 5 tahunan saya kerja disini mbak. Alhamdulillah betah disini karena tempatnya dan orang-orangnya nyaman dan enak diajak bekerja sama, karena sama ibu-ibu ya jadi saling pengertian.

Peneliti : Bagaimana pembagian hari kerja karyawan disini bu ?

Informan : Untuk pembagian hari kerja itu sebenarnya sudah diatur sama mbak Indah, kalau produksi pia tidak terlalu banyak ya hanya 2-3 karyawan saja yang masuk bekerja, tapi kalau pesanan pia sedang rame-ramenya itu biasanya semua karyawan disuruh masuk mbak. Tapi kalau siapa-siapanya saja yang libur itu karyawan yang ngatur sendiri mbak, jadi saling koordinasi lah satu sama lain, dan tiap hari kita buat presensi tanggal segini siapa saja yang masuk dan yang libur, ini juga memudahkan mbak Indah dalam hal pemberian upah mbak. Terus kalau hari Minggu kita libur produksi mbak jadi hari kerja mulai hari Senin-Sabtu saja.

Peneliti : Menurut ibu bagaimana peran karyawan dalam kegiatan produksi ?

Informan : Peran karyawan sangat penting disini mbak karena kan pekerjaan disini kebanyakan dikerjakan manual, jadi kalau tidak ada karyawan ya produksi tidak jalan.

Peneliti : Lalu bagaimana karyawan mempengaruhi kegiatan produksi ?

Informan : Adanya karyawan disini kan untuk melakukan proses produksi mbak, jadi karyawan sangat mempengaruhi lancar atau tidaknya proses

produksi yang dikerjakan. Jadi kalau semua karyawan kerjanya bagus ya hasil pia juga akan bagus mbak, karena kan disini serba manual.

Peneliti : Bagaimana tugas-tugas karyawan pada setiap bagian bu ?

Informan : Disini tidak ada bagian tertentu mbak, semuanya karyawan harus bisa. Jadi kalau ada karyawan yang tidak masuk, karyawan yang masuk itu bisa *menghandl*. Tapi kita memang bagi-bagi tugas, ada yang menangani bagian melumuri adonan kulit dengan tepung, ada yang bagian pengisian pia dan pelipatan, biasanya dibagian ini yang lebih banyak yang mengerjakan karena kan produksi kita tiap hari banyak kalau 1 orang yang mengerjakan lama selesainya, terus ada juga yang tugasnya menyitak isi pia, dan ada yang bertugas mengecek oven dan mengolesi pia dengan kuning telur yang akan dioven. Jadi kita tinggal bagi-bagi tugas aja mbak, tidak harus 1 orang ditempat yang sama jadi itu-itu saja yang dikerjakan. Semua karyawan harus bisa disemua bagian kalau disini mbak, begitu.

Peneliti : Apakah karyawan disini sering mengalami kendala atau penyimpangan dalam proses produksi ? Contohnya kendala pada tahap apa ?

Informan : Pernah sih mbak tapi nggak sering, karena kita kan sudah kerja lama disini jadi untuk kendala itu bisa diminimalisir. Kalau pun ada kendala ya biasanya bukan karena karyawannya mbak tapi dari adonan kulitnya ini. Seperti yang mbak liat sekarang, ini contoh adonan yang baik jadi gak ada masalah. Kalau adonan lagi rewel itu yang harus hati-hati mbak, jadi kendalanya karena adonan dan pada tahap pelipatan ini yang agak susah, kalau adonan terlalu lembek nanti pas pelipatan gini cepet sobek mbak jadi kita harus pelan-pelan memipihkan adonannya, terus kalo adonan terlalu kaku waktu pelipatan gini sih baik-baik aja tapi memang harus ditekan mbak terus pas ngoven itu biasanya lipatannya itu mekar atau mletek, kan gak bagus jadinya mbak.

Peneliti : Lalu bagaimana solusi mengatasi kendala yang terjadi ?

Informan : Kalau kendala seperti adonan yang lembek itu biasanya kita akali mbak, tapi mbak Indah yang tau, kita mengkalinya itu dengan menambahkan

bahan baku misalnya tepung, nanti takarannya seberapa ya apa kata mbak Indah. Terus kalau kendalanya itu pada proses pelipatan, solusinya ya karyawan satu sama lain mengingatkan, karena kan pelipatan ini dilakukan manual oleh karyawan, jadi kalau lipatan bawahnya kurang rapi ya selanjutnya lebih dirapikan lagi, tapi jangan sampai sobek, terus kalau warna pianya terlalu gelap atau gosong itu solusinya ya kita kurangi takar susunya yang dicampur sama kuning telur itu mbak, kan itu gosong karena kebanyakan susu. Jadi kita semua sudah bisa mengatasi kendala yang terjadi disini, selain itu ya juga dikontrol sama mbak Indah.

Peneliti : Lalu bagaimana adonan itu dikatakan baik bu ?

Informan : Ya seperti ini mbak, coba mbak pegang, kan ini pas. Gak lembek dan gak keras juga. Jadi adonan yang baik yang seperti ini mbak, tidak terlalu lemes dan tidak terlalu kaku, jadi ditengah-tengah gitu, teksturnya saja bagus ini mbak. Kalau adonan kayak gini kita kerjanya enak tidak ada kendala.

Peneliti : Apa saja peralatan dan jenis mesin yang digunakan pada proses produksi

Pia Kepel bu ?

Informan : Banyak mbak, mulai dari meja kerja, *mixer* adonan kulit, timbangan, lengser atau loyang, baskom atau bak plastik untuk adonan kulit, baki untuk tempat kacang hijau, penggiling biji kopi, oven, palet, sutil, dandang untuk mengukus kacang hijau, cetakan oval untuk pia, cetakan bulat untuk isi pia, kompor gas, rak pendingin pia, centong kayu besar.

Peneliti : Pada proses pembuatan Pia Kepel ini, kerusakan apa yang sering terjadi?

Informan : Gak ada yang begitu sering mbak, tapi pernah. Pada proses *mixer* adonan kulit itu mbak, adonannya itu gak bisa padat jadi mau di *mixer* lama atau sebentar itu masih tetep. Ya mungkin ada kesalahan penakaran yang kurang teliti, kita akali dengan menambahkan bahan juga masih tetep jadi ya terpaksa dibuang, kita buat dari awal lagi dengan lebih teliti.

Terus kerusakan dibagian pelipatan mbak, tapi pas proses pelipatan itu gak akan keliatan, keliatannya ya pas mateng itu nanti ada yang bantet, ada yang lipatannya mekar. Terus waktu pengolesan pia dengan kuning telur yang dicampur susu itu mbak, kalau kebanyakan susu ya nanti pas mateng hasilnya jelek, gosong gitu gelap warnanya ya meskipun bukan piannya yang gosong tapi kan dilihat saja gak enak ya mbak kalo gosong gitu.

Peneliti : Kerusakan seperti itu mengapa bisa terjadi bu ?

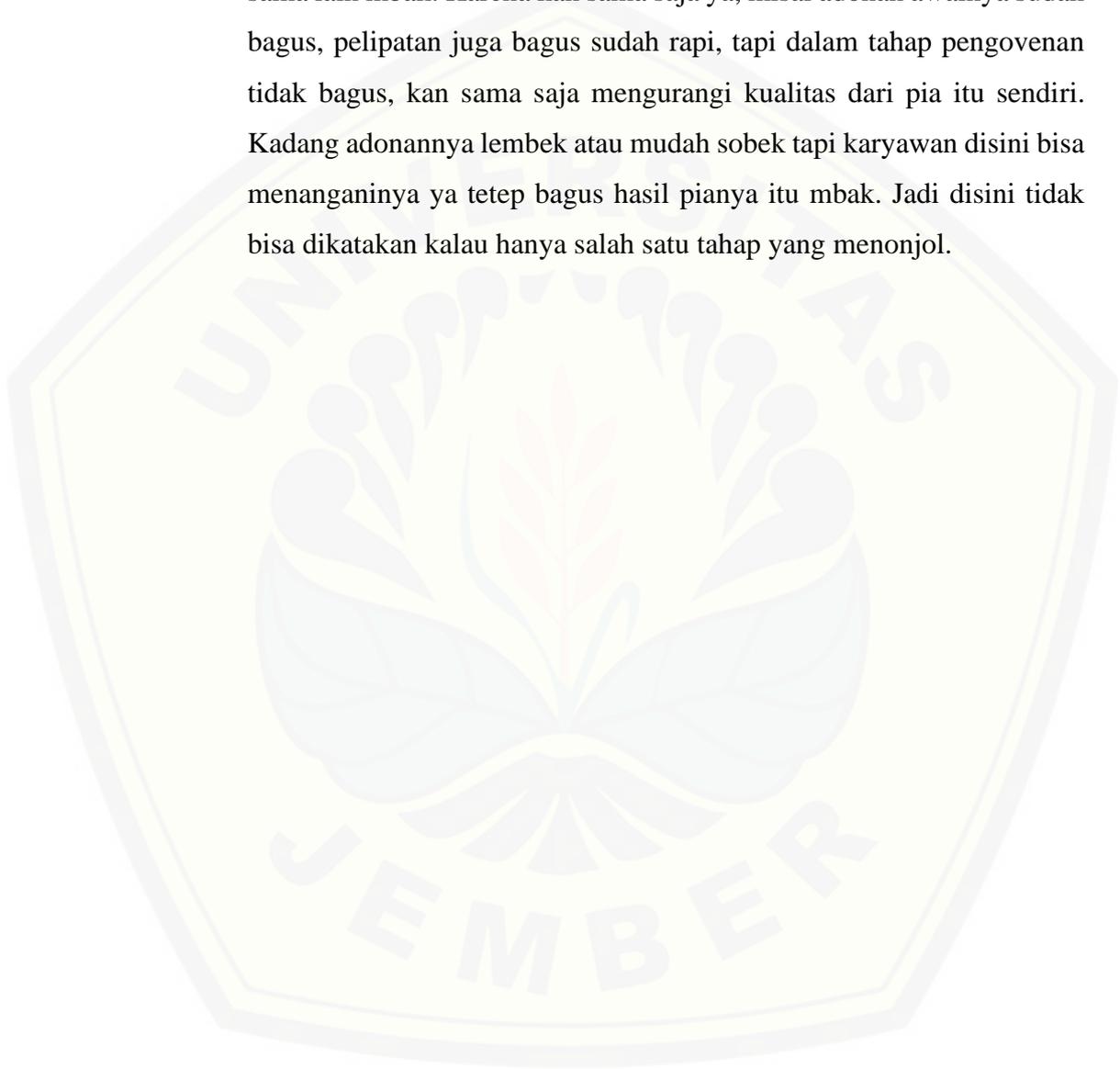
Informan : Ya seperti yang saya bilang itu mbak, gara-gara kesalahan takaran bahan baku bisa fatal karena kan adonan yang paling awal dikerjakan, kalau awalnya saja sudah rusak ya kebelakangnya juga akan tidak enak mbak makanya kalau adonan rusak kita mulai dari awal lagi. Terus kalau pelipatan itu ya juga karena adonan kadang mbak, karena karyawan juga bisa, kadang karyawan pengen cepet selesai jadi terburu-buru da tidak teliti akhirnya pas ngelipat itu lipatannya kurang ditekan, terus kalau pia gosong itu kan karena olesannya yang gosong, pia nya sebenarnya baik-baik saja, itu kan karena kebanyakan susu, takarannya tidak sesuai dengan kuning telur jadi ya warnanya gelap, kurang bagus.

Peneliti : Lalu bagaimana mengetahui bahwa pia itu sudah matang bu ?

Informan : Ya kita lihat mbak secara berkala, nah disini itu gak pernah pakai jam, jadi pakai *instinct* (perasaan) atau dikira-kira mbak. Karena sudah kebiasaan ya jadi tau kapan matengnya, kan setelah pia masuk oven beberapa waktu kemudian kita lihat, kita pindah-pindahkan supaya matengnya merata dan gak ada yang bantet gitu, terus ya kita oven lagi beberapa menit, dilihat lagi kalau warnanya sudah kuning kecoklatan, begitu juga dengan bawahnya ya berarti pia nya sudah mateng mbak. *Mixer* juga gitu, kita gak pernah waktui mbak, ya kita liat aja kalau adonan sudah ulen ya kita matikan *mixernya*.

Peneliti : Dalam proses produksi Pia Kepel ini tahap mana yang berpengaruh pada kualitas pia bu ?

Informan : Yang penting ini awalnya mbak yaitu proses penimbangan bahan baku yang nantinya jadi adonan kulit itu mbak. Karena proses awal juga menentukan kualitas pia. Tapi itu tidak terlalu dominan mbak, karena semua tahap yang dilakukan saat proses produksi itu berpengaruh satu sama lain mbak. Karena kan sama saja ya, misal adonan awalnya sudah bagus, pelipatan juga bagus sudah rapi, tapi dalam tahap pengovenan tidak bagus, kan sama saja mengurangi kualitas dari pia itu sendiri. Kadang adonannya lembek atau mudah sobek tapi karyawan disini bisa menanganinya ya tetep bagus hasil pianya itu mbak. Jadi disini tidak bisa dikatakan kalau hanya salah satu tahap yang menonjol.



## LAMPIRAN 3. SURAT IJIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
 Email : [penelitian.lp2m@unej.ac.id](mailto:penelitian.lp2m@unej.ac.id) - [pengabdian.lp2m@unej.ac.id](mailto:pengabdian.lp2m@unej.ac.id)

---

Nomor : 4807 /UN25.3.1/LT/2019 18 November 2019  
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Pengelola  
 Pia Kepek Jember  
 Di  
 Jember.

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 4233/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 8 November 2019 perihal Ijin Penelitian,

Nama : Devyani Fajrin  
 NIM : 160910202039  
 Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Alamat : Jl. Hos Cokroaminoto I Blok 7/82 Kaliwates-Jember  
 Judul Penelitian : "Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi Olahan Makanan Bakpia Pada Home Industry "Pia Kepek Jember"  
 Lokasi Penelitian : Home Industry "Pia Kepek Jember"  
 Jl. Gajah Mada Gg.XXVIII No.46 Kaliwates-Jember  
 Lama Penelitian : 1 Bulan (1-31 Desember 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

  
 s.n. Ketua  
 Sekretaris II  
 Dr. Susanto, M.Pd.  
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth.  
 1. Dekan FISIP Universitas Jember;  
 2. Mahasiswa ybs;  
 3. Arsip.

  
 CERTIFICATE NO : QMS/173

**LAMPIRAN 4. SURAT IJIN PENELITIAN DARI PERUSAHAAN**

**SURAT KETERANGAN IJIN PENELITIAN**

Nomor : -  
Perihal : Pemberian Ijin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth,  
Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan surat No. 4807/UN25.3.1/LT/2019 tanggal 18 November 2019 dengan ini kami memberikan ijin kepada saudara :

Nama : Devyani Fajrin  
NIM : 160910202039  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami di *Home Industry* Pia Kepel Jember dengan judul "Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi Olahan Makanan Bakpia Pada *Home Industry* Pia Kepel Jember".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 November 2019  
Pemilik Usaha "Pia Kepel Jember"

  
Indah Susanto, A.Md

## LAMPIRAN 5. SURAT TANDA DAFTAR PERUSAHAAN



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN  
DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL  
KABUPATEN JEMBER**

---

**TANDA DAFTAR INDUSTRI ( BARU )**  
Nomor : 503/ 3028 /411/2013

**A. KETERANGAN PERMOHONAN PERUSAHAAN**

1.	a. Nama Perusahaan	:	PIA KEPEL
	b. Alamat dan No. Telp.	:	Jl. Gajahmada XXVIII/46, Lingk. Krajan Utara, Kel. Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kab. Jember
2.	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	:	---
3.	Nomor Induk Pendaftaran Industri Kecil (NIPK)	:	09.3509. 02975
4.	a. Nama Pemilik	:	NUR SULAIMAN
	b. Alamat Pemilik	:	Jl. Gajahmada XXVIII/46, Lingk. Krajan Utara, Kel. Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kab. Jember
5.	Jenis Industri (KBLI)	:	Industri Produk Roti dan Kue (10710)
6.	Komoditi Industri	:	Kue Pia
7.	Lokasi Pabrik	:	
	a. Desa/Kelurahan	:	Kaliwates
	b. Kecamatan	:	Kaliwates
	c. Kabupaten	:	Jember
	d. Propinsi	:	Jawa Timur
8.	Mesin dan Peralatan Produksi	:	
	a. Mesin/Peralatan Utama	:	1 unit Mixer, 1 bh. Oven, 8 bh. Lengser.
	b. Mesin/Peralatan Pembantu	:	4 bh. Sutil, 3 bh. Baskom, 2 bh. Meja kerja, dll.
	c. Tenaga Penggerak	:	Listrik PLN. 900 watt
9.	Investasi tidak termasuk tanah dan bangunan	:	Rp. 51.000.000,- (Lima puluh Satu juta rupiah)
10.	Kapasitas produksi terpasang per tahun	:	144.000 biji

Tanda Daftar Industri ini berlaku selama perusahaan tersebut diatas menjalankan kegiatan usahanya dan wajib melakukan pendaftaran ulang (Her Registrasi) sekali dalam 5 (lima) tahun ( tanggal jatuh tempo pendaftaran ulang 10 Desember 2018 ).

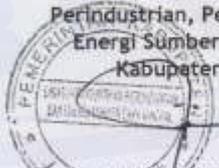
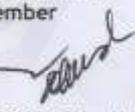
Pemegang Tanda Daftar Industri ini wajib menyampaikan informasi industri dengan mengisi formulir model Pdf. III-IK untuk 6 (enam) bulan pertama tahun yang bersangkutan selambat-lambatnya setiap tanggal 31 Juli dan untuk 6 (enam) bulan kedua tahun yang bersangkutan selambat-lambatnya setiap tanggal 31 Januari tahun berikutnya.

Tanda Daftar Industri ini berlaku sebagai Ijin Usaha Industri.

Ditetapkan di : JEMBER  
Pada tanggal : 10 Desember 2013

---

An. Bupati Jember  
Kepala Dinas  
Perindustrian, Perdagangan dan  
Energi Sumber Daya Mineral  
Kabupaten Jember

**Drs. H. ACHMAD SUDIYONO, SH., M.Si**  
Pembiha Utama Muda  
NIP. 19610523 198503 1 008

**Tembusan:**  
1. Bupati Jember;

## LAMPIRAN 6. SERTIFIKAT PRODUKSI P-IRT

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU ALAMAT : JL. PB. SUDIRMAN No. 11 JEMBER TELP. (0331) 4431707 Fax. (0331) 4431707 JEMBER	
<b>SERTIFIKAT PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA</b> NOMOR : 303/A.1/SPP-IRT / 0021 / 25.09.2019 / 2019	
<b>P-IRT NO : 2063509026039-24</b>	
Di berikan Kepada :	
Nama IRT :	PIA KEPEL
Nama Pemilik :	NUR SULAIMAN
Alamat :	JL. GAJAH MADA XXVII/46 KALIWATES KABUPATEN JEMBER
Jenis Pangan :	PIA
Kemasan Primer :	PLASTIK
Yang telah memenuhi persyaratan pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) berdasarkan peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia tentang Pedoman pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Nomor : 22 Tahun 2018 yang diselaraskan di :	
Kabupaten :	JEMBER
Propinsi :	JAWA TIMUR
Pada tanggal :	27 s.d 28 NOVEMBER 2013
Sertifikat Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) berlaku sampai dengan : 05 APRIL 2024	
Ditetapkan di : JEMBER Pada Tanggal : 05 APRIL 2019	
	 A.n BUPATI JEMBER KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN JEMBER  DR. H. SYAFIL M.Si Pembina Tk. I NIP. 19620312 198308 1 006

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
ALAMAT : JL. PB. SUDIRMAN No. 11 JEMBER TELP. (0331) 4431707 Fax. (0331) 4431707  
**JEMBER**

**SERTIFIKAT PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA**  
NOMOR : 503/A.1/SPP-IRT / 0022 Pj / 35.09.325 / 2019

**P-IRT NO : 3063509027039-24**

Diberikan Kepada  
Nama IRT : PIA KEPEL  
Nama Pemilik : NUR SULAIMAN  
Alamat : JL. GAJAH MADA XXVII/46 KALIWATES KABUPATEN JEMBER  
Jenis Pangan : PIA  
Kemasan Primer : KARTON

Yang telah memenuhi persyaratan pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) berdasarkan peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia tentang Pedoman pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Nomor : 22 Tahun 2018 yang diselenggarakan di :

Kabupaten : JEMBER  
Propinsi : JAWA TIMUR  
Pada tanggal : 27 s.d 28 NOVEMBER 2013

Sertifikat Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) berlaku sampai dengan : 05 APRIL 2024

Ditetapkan di : JEMBER  
Pada Tanggal : 05 APRIL 2019

A.n BUPATI JEMBER  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN JEMBER

  
JEMBER, 05 APRIL 2019  
Pembina Tk. I  
NIP. 19620312 198308 1 006



Foto peneliti dengan Bu Indah pemilik *Home Industry*  
Pia Kepel Jember



Foto peneliti dengan Ibu Aminah sebagai karyawan  
bagian produksi dan juga informan penelitian



Foto peneliti dengan Ibu Istiqomah sebagai karyawan bagian produksi dan juga informan penelitian



Adonan isian kue pia varian kacang hijau, kopi dan coklat



Proses pemipihan, pengisian dan pencetakan adonan kue pia



Proses pemindahan kue pia dari loyang ke rak besi untuk didinginkan



Proses pemberian tanggal kadaluarsa pada kemasan



Proses sortasi dan pengemasan



Produk Pia Kepel untuk hantaran



Produk Pia Kepel dalam kemasan isi 10



Produk Pia Kepel dalam kemasan isi 5



Produk Pia Kepel dengan varian rasa kacang hijau (original)



Produk Pia Kepel dengan varian rasa keju



Produk Pia Kepel dengan varian rasa kopi



Produk Pia Kepel dengan varian rasa coklat



Penataan produk siap jual

LAMPIRAN 8. MATRIKS RENCANA dan REALISASI PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES PRODUKSI  
HOME INDUSTRY “PIA KEPEL JEMBER”

Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi									
Rencana					Realisasi				
Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi	Bahan Baku	Mesin dan Peralatan	Tenaga Kerja	Produk	Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi	Bahan Baku	Mesin dan Peralatan	Tenaga Kerja	Produk
Pengendalian kualitas pada proses produksi Pia Kepel menjadi tugas dan tanggung jawab pemilik usaha dan karyawan bagian produksi	Bahan baku maupun bahan penunjang yang digunakan harus memiliki kualitas yang baik agar produk yang dihasilkan memiliki cita rasa yang	Mesin dan peralatan dibersihkan setiap hari sebelum maupun sesudah digunakan untuk tetap menjaga kebersihan dan menghindari kerusakan serta pengamatan	Karyawan harus jujur, disiplin, tanggung jawab dan harus mampu mengerjakan semua pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan bidangnya	Produk yang dihasilkan harus memiliki warna kuning kecoklatan (tidak gosong dan tidak pucat), mengembang, lipatan rapi, bentuknya ideal	Pengendalian kualitas pada proses produksi Pia Kepel menjadi tugas dan tanggung jawab pemilik usaha dengan cara terjun langsung dan terlibat dalam proses produksi	Pemilik usaha menentukan sendiri kualitas dari bahan baku yang digunakan dan yang terpenting bahan-bahan yang digunakan memiliki kualitas yang bagus supaya menghasilkan	Terkadang proses produksi terhambat karena adanya kendala yang terjadi pada mesin misalnya <i>mixer</i> yang digunakan untuk mengaduk adonan	Produk yang cacat (tidak sesuai standar) sering terjadi karena karyawan kurang teliti dalam bekerja, seperti lipatan bawah kue mekar	Masih terdapat produk yang tidak sesuai standar, seperti permukaan atas kue pia retak, lipatan kulit bawah mekar/lepas, warna kue pia terlalu coklat, tidak mengembang (bantet)

	sesuai dengan harapan konsumen				serta karyawan bagian produksi dengan cara mengoptimalkan pekerjaannya pada proses produksi selanjutnya	an kue pia yang enak	tidak bekerja secara optimal sehingga adonan menjadi kaku	terjadi karena karyawan kurang menekan lipatan kulit bawah sehingga pada saat dioven lipatan tersebut menjadi mekar.	
--	--------------------------------	--	--	--	---	----------------------	---	--	--

## LAMPIRAN 9. MATRIKS KONTROL PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES PRODUKSI *HOME INDUSTRY* “PIA KEPEL JEMBER”

Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi	Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi	Bahan Baku	Mesin dan Peralatan	Tenaga Kerja	Produk
<b>Siapa yang mengendalikan kualitas ?</b>	Pemilik usaha	Pemilik usaha	Pemilik usaha	Pemilik usaha	Pemilik usaha
<b>Alat apa yang digunakan untuk mengendalikan kualitas ?</b>	SOP	SOP	Alat kebersihan (misalnya serbet, sabun, dll)	SOP	SOP
<b>Kapan melakukan pengendalian kualitas ?</b>	Mulai dari tahap <i>input</i> , lalu tahap <i>transformation</i> dan yang terakhir tahap <i>output</i>	Pada saat bahan baku dan bahan penunjang datang serta pada saat bahan-bahan tersebut akan digunakan	Sebelum dan sesudah mesin dan peralatan digunakan untuk kegiatan proses produksi	Selama melakukan kegiatan proses produksi	Dilakukan setiap tahap yang dilakukan pada proses produksi dari <i>input</i> , <i>transformation</i> hingga <i>output</i>
<b>Bagaimana hasilnya ?</b>	Pengendalian kualitas pada proses produksi telah dilakukan oleh perusahaan tetapi masih belum optimal	Bahan-bahan yang digunakan untuk proses produksi merupakan bahan yang berkualitas dan <i>fresh</i>	Proses produksi terkadang menghadapi kendala yang disebabkan oleh mesin yang tidak	Karyawan telah bekerja dengan baik dan mengikuti SOP yang ditentukan oleh perusahaan, tetapi	Produk yang dihasilkan tidak semuanya memenuhi standar kualitas yang

	bekerja secara optimal	karyawan kurang teliti sehingga menyebabkan produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar perusahaan	ditetapkan perusahaan, karena terdapat penyimpangan yang terjadi selama proses produksi sehingga menyebabkan produk cacat.
--	------------------------	--	--

