

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS (QUALITY CONTROL)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK ROTI
PADA JESSY BAKERY ENDE**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH

IIN SALIHA NURJANNAH

2019410747

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : IIN SALIHA NURJANNAH
Nim : 2019410747
Judul : ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS (QUALITY CONTROL) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK ROTI PADA JESSY BAKERY ENDE

Ende, 17 Februari 2024

Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101



Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev
NIDN. 0805078703

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 17 Februari 2024

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.
NIDN. 0826097401

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Maria Endang Santu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

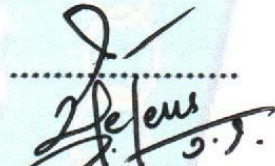


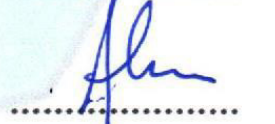

1. **Dr. Hyronimus Se, SE.,MM**
NIDN : 0829097501

2. **Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM**
NIDN. 0831108301

3. **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**
NIDN.0827067101

4. **Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev**
NIDN. 0805078703

5. **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**
NIDN. 0825077101

1. 
.....
2. 
.....
3. 
.....
4. 
.....
5. 
.....



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : “ **Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Roti Pada Jessy Bakery Ende** ” Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 17 Februari 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 17 Februari 2024
Yang Memberi Pernyataan



Iin Saliha Nurjannah
2019410747

MOTTO

***“Anda Tidak Bisa Menang Dalam Hidup
Jika Anda Kalah Dalam Pikiran”***

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur, terima kasih dan penuh kerendahan hati skripsi ini dengan bangga saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya selama masa perkuliahan dan pengerjaan laporan tugas akhir ini. Karunia berupa kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Teruntuk diri saya sendiri, terima kasih sudah mau berjuang melewati segala rintangan dan bertahan sampai saat ini dan berakhirnya perang ini.
3. Terima kasih yang tiada batasnya kepada Bapak Negara Abubekar No dan Ibu Negara Asnan Abdullah, karena sudah mendoakan dan mendukung saya sampai saat ini.
4. Untuk ketiga adik saya Indah, Intan, Iza terima kasih banyak yang selama ini sudah menjadi mood booster.
5. Untuk kedua sahabat saya Endang dan Maya terima kasih sudah mau berjuang sama-sama sampai di titik ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang senantiasa mendukung penulis.
7. Kepada semua anime, drama korea, drama china dan drama thaliand yang telah memberikan motivasi dengan karya-karya yang memberikan penulis mood dan semangat.
8. Yang terakhir ini saya persembahkan kepada semua pihak yang bertanya : “kapan sidangnya?”, “kapan wisudanya?”, “kapan nyusul? Kok lama sekali”, dan lain sejenisnya, terima kasih karena kalian adalah salah satu alasan saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini!!!

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Produk Roti Pada Jessy Bakery Ende**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Selama penulisan skripsi ini, penulis mendapat dukungan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu dengan ketulusan hati, penulis menyatakan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Rektor Universitas Flores bersama civitas akademik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di lembaga tercinta Universitas Flores.
2. Dekan dan para wakil Dekan Fakultas Ekonomi di lembaga tercinta Universitas Flores.
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua staf pengajar yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev selaku pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Theresia selaku pemilik Jessy Bakery Ende yang telah memberikan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.
6. Para penjasa yang telah membantu penulis dengan caranya masing-masing.

Penulis juga menyadari akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya dan penulis juga mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun demi menyempurnakan skripsi ini.

Ende,
Desember 2023
penulis

ABSTRAK

IIN SALIHA NURJANNAH (2019410747), 2023. “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS (QUALITY CONTROL) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK ROTI PADA JESSY BAKERY ENDE”. Skripsi, Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I: Lambertus Langga, SE.,M.Sc , PEMBIMBING II Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev.

Penelitian ini berfokus pada menganalisis pengendalian kualitas (quality control) produk dan penyebab terjadinya kerusakan pada proses produksi roti. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada tempat usaha yaitu, Jessy Bakery Ende. Pengendalian kualitas menggunakan alat Statistical Quality Control (SQC) berupa, check sheet, histogram, diagram pareto, diagram sebab-akibat (fishbone chart). Tujuan dari penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengendalian kualitas pada usaha roti Jessy Bakery, Ende. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk yang dilakukan dapat pada produk roti Jessy Bakery, Ende. Hasil penelitian dapat disimpulkan : Berdasarkan diagram histogram yang dibuat, tingkat kerusakan yang paling tinggi adalah roti tidak mengembang dengan jumlah kerusakan sebanyak 47/pcs roti. Tingkat kerusakan yang kedua adalah gosong atau hangus dengan jumlah kerusakan sebanyak 44/pcs roti. Dan tingkat yang paling kecil adalah isi adonan atau selai keluar sebanyak 39/pcs roti sedangkan berdasarkan hasil analisis diagram sebab-akibat terdapat lima faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan produk roti, antara lain faktor manusia yang disebabkan pekerja mengalami kelelahan dan kurangnya ketelitian dalam melakukan pekerjaan. Faktor material disebabkan bahan baku yang terdapat kutu atau serangga dan takaran yang tidak sesuai. Faktor lingkungan disebabkan lingkungan yang lembab dan suhu tempat produksi terlalu panas. Faktor metode disebabkan pengadukan adonan yang terlalu cepat, terlambat mengeluarkan roti dari pemanggangan, dan adonan yang terlalu tipis. Faktor mesin disebabkan kurangnya perawatan mesin dan kurangnya ketelitian dalam pengaturan mesin.

Kata kunci : Pengendalian Kualitas, Meningkatkan Kualitas Produk, Statistical Quality Control (SQC)

ABSTRACT

IIN SALIHA NURJANNAH (2019410747), 2023. "ANALYSIS OF QUALITY CONTROL IN IMPROVING THE QUALITY OF BREAD PRODUCTS AT JESSY BAKERY ENDE". Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores, Supervisor I: Lambertus Langga, SE., M.Sc, Supervisor II Yulius Laga, SE., M.Ec., Dev.

This research focuses on analyzing product quality control and the causes of damage in the bread production process. This type of research is descriptive qualitative to obtain data by making direct observations at the business premises, namely, Jessy Bakery Ende. Quality control uses Statistical Quality Control (SQC) tools in the form of check sheets, histograms, Pareto diagrams, cause-and-effect diagrams (fishbone charts). The aims of this research are: 1). To find out and analyze quality control in the Jessy Bakery bread business, Ende. 2). To find out and analyze product quality, this can be done on Jessy Bakery bread products, Ende. The results of the research can be concluded: Based on the histogram diagram created, the highest level of damage is bread that does not rise with the number of damage being 47/piece of bread. The second level of damage is burnt or scorched with a total of 44 pieces of damage per loaf. And the smallest level is the content of dough or jam that comes out as much as 39/pcs of bread, whereas based on the results of the cause-and-effect diagram analysis, there are five factors that cause damage to bread products, including human factors caused by workers experiencing fatigue and lack of accuracy in carrying out work. Material factors are caused by raw materials containing fleas or insects and inappropriate dosage. Environmental factors are caused by a humid environment and the temperature of the production site being too hot. Method factors are caused by kneading the dough too quickly, removing the bread too late from baking, and the dough being too thin. The machine factor is caused by a lack of machine maintenance and a lack of accuracy in setting up the machine.

Keywords: Quality Control, Improving Product Quality, Statistical Quality Control (SQC)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTARK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Operasional	7
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasional	7
2.2 Pengendalian Kualitas	7

2.2.1	Pengertian Pengendalian Kualitas	7
2.2.2	Tujuan Pengendalian Kualitas	8
2.2.3	Langkah-Langkah Pengendalian Kualitas	9
2.2.4	Alat Bantu Dalam Pengendalian Kualitas	11
2.3	Kualitas	16
2.3.1	Pengertian Kualitas	16
2.3.2	Pengaruh Kualitas	17
2.4	Kualitas Produk	18
2.4.1	Pengertian Produk	18
2.4.2	Pengertian Kualitas Produk	19
2.4.3	Dimensi Kualitas Produk	20
2.5	Tujuan Pengawasan Kualitas	21
2.6	Hubungan Pengendalian Kualitas Dengan Peningkatan Kualitas Produk	22
2.7	Penelitian Terdahulu	23
2.8	Kerangka Berpikir	25
	BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Lokasi Dan Objek Penelitian	26
3.3	Populasi Dan Sampel	26
3.4	Operasional Variabel	26
3.5	Jenis Data Dan Sumber Data	28
3.5.1	Jenis Data	28
3.5.2	Sumber Data	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29

3.7 Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah Usaha Jessy Bakery Di Ende	35
4.1.2 Proses Produksi	35
4.1.3 Tenaga Kerja	35
4.2 HASIL PENELITIAN	37
4.2.1 Proses Produksi Roti	37
4.3 Kerusakan Dalam Memproduksi Roti	45
4.4 Lembar Periksa (Check Sheet)	45
4.5 Diagram Histogram	47
4.6 Diagram Pareto	49
4.7 Diagram Fishbone Chart	51
4.8 Pembahasan	55
4.8.1 Analisis Diagram Histogram	55
4.8.2 Analisis Diagram Pareto	55
4.8.3 Analisis Diagram Fishbone	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Produksi Pada Usaha Roti Jessy Bakery Ende Pada Bulan Januari-Desember 2022	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Contoh Check Sheet	30
Tabel 4.1 Rincian Tenaga Kerja	36
Tabel 4.2 Tabel Pembuatan Roti	37
Tabel 4.3 Laporan Produksi Dan Kerusakan Produk Bulan Januari- Desember 2022	46
Tabel 4.4 Presentasi Kerusakan Pada Produk Roti	48
Tabel 4.5 Presentase Jenis Kerusakan Produk Roti	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Proses Produksi Usaha Roti Jessy Bakery Ende	4
Gambar 2.1 Konsep Pengendalian Kualitas	10
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.1 Contoh Histogram	31
Gambar 3.2 Contoh Diagram Pareto	32
Gambar .3.3 Contoh Diagram Fishbone	33
Gambar 4.1 Proses Penimbangan Bahan Baku	38
Gambar 4.2 Proses Pengadukan Bahan Baku	39
Gambar 4.3 Adonan Hampir Tercampur Rata	40
Gambar 4.4 Proses Penimbangan Dan Pemotongan Adonan	41
Gambar 4.5 Proses Pembentukan Adonan	41
Gambar 4.6 Proses Pengembangan	42
Gambar 4.7 Proses Pemangangan	43
Gambar 4.8 Proses Pendinginan	43
Gambar 4.9 Proses Pengemasan Roti	44
Gambar 4.10 Roti Tidak Mengembang	45
Gambar 4.11 roti gosong atau hangus	46
Gambar 4.12 adonan isi (selai roti) keluar	46
Gambar 4.13 Histogram Kerusakan Roti	50
Gambar 4.14 Diagram Pareto Kerusakan Roti	52
Gambar 4.15 Diagram Sebab-Akibat Roti Tidak Mengembang	53
Gambar 4.16 Diagram Sebab Akibat Gosong Atau Hangus	55
Gambar 4.17 Diagram Sebab-Akibat Isi Adonan Atau Selai Keluar ..	56