

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berkembang, demikian juga dengan perkembangan jenis makanan yang seiring dengan berkembangnya waktu terdapat berbagai inovasi baru. Salah satu jenis makanan yang mengalami perkembangan adalah kue. Kue memiliki berbagai jenis, salah satu jenis kue adalah bolu.

Bolu merupakan kue nusantara yang sangat populer dan mudah ditemui. Rasanya yang nikmat sangat cocok untuk teman minum teh, pengganjal perut saat lapar atau sebagai hidangan arisan dan pengajian (Rohmawati, 2015). Bolu merupakan makanan yang berbahan dasar tepung terigu, yang ditambah dengan mentega, gula halus, vanili, telur, baking powder dan susu kental (Andriani, 2012).

Perkembangan zaman dapat mengubah cara pandang konsumen dalam memilih sebuah produk yang sesuai dengan keinginan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam sebuah industri. Berbagai upaya akan dilakukan perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Upaya yang dapat dilakukan adalah perbaikan terus menerus pada industri tersebut. Perbaikan kualitas dan perbaikan proses terhadap sistem produksi secara menyeluruh harus dilakukan jika menginginkan produk yang berkualitas baik.

Pengendalian kualitas merupakan aktivitas teknik dan manajemen dimana mengukur karakteristik kualitas dari produk atau jasa, lalu membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi produk yang diinginkan serta mengambil tindakan peningkatan yang tepat apabila ditemukan perbedaan kinerja aktual dan standar. Pengendalian kualitas produksi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan bahan baku yang bagus, penggunaan mesin dan peralatan yang memadai, tenaga kerja yang terampil dan proses produksi yang tepat (Bakhtiar *et al*, 2013). Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan metode Six Sigma.

Lyly *Bakery* merupakan salah satu industri yang menjalankan usaha pembuatan kue. Salah satu kue yang diproduksi adalah bolu. Pada Lyly *Bakery* terdapat bolu yang rusak atau cacat seperti bolu bantat, bolu yang gosong dan bolu yang pecah sehingga dapat merugikan Lyly *Bakery*. Bolu yang cacat dapat merugikan karena tidak bisa dijual. Sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan. Salah satu upaya perbaikan yang dapat dilakukan dengan pendekatan Six Sigma. Pendekatan Six Sigma diharapkan mampu mengetahui posisi perusahaan pada sigma yang telah ditentukan serta menentukan berbagai tindakan perbaikan secara teknis. Perbaikan secara teknis yang bisa dilakukan seperti memperhatikan formulasi bahan baku, lama *mixing*, kecepatan *mixing*, pembentukan adonan, lama pengovenan, jumlah adonan dalam cetakan, pengeluaran bolu dalam cetakan, proses pendinginan, dan pengemasan agar dapat mengurangi cacat bolu pada Lyly *Bakery* serta dapat mencapai kepuasan pelanggan. Prioritas persyaratan pelanggan Lyly *Bakery* antara lain adalah rasa, tekstur, warna, aroma, kesan dimulut, awet, harga dan desain kemasan (Sabrina, 2015). Pelanggan akan merasa puas apabila mereka menerima nilai yang mereka harapkan. Apabila produk diproses pada tingkat kualitas Six Sigma, maka perusahaan boleh mengharapkan 3,4 kegagalan persepuluh kesempatan atau mengharapkan 99,99966 persen dari yang diharapkan pelanggan akan ada dalam produk itu (Muhaemin, 2012). Sehingga dengan pendekatan Six Sigma bisa meminimalisir atau mengatasi produk bolu yang cacat.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini adalah:

1. Faktor- faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya produk cacat sehingga menyebabkan turunya tingkat kualitas bolu di Lyly *Bakery*?
2. Berapa nilai sigma dari proses produksi bolu Lyly *Bakery*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor- faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya produk cacat sehingga menyebabkan turunnya tingkat kualitas bolu di *Lyly Bakery*
2. Mengetahui nilai sigma dari proses produksi bolu *Lyly Bakery*

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan saran pada *Lyly Bakery* mengenai tindakan-tindakan apa saja yang akan dilakukan untuk pengendalian kualitas bolu sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen dengan pendekatan Six Sigma.