

## Peran Quality Control terhadap Produk Usaha Chika Cake & Bakery di Kota Tarutung

**Angelia Putriana<sup>1</sup>, Apriliani Lase<sup>2</sup>, Siti Aisyah<sup>3</sup>, Apriliana Lase<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Pariwisata, Universitas Imelda Medan, Medan, Indonesia

e-mail: angel93putriana@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Quality Control (QC) terhadap kualitas produk usaha Chika Cake & Bakery di Kota Tarutung. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kualitas produk menjadi aspek yang sangat penting, baik untuk kepuasan pelanggan maupun keberlanjutan usaha. Quality Control memainkan peran krusial dalam mendeteksi, mencegah, dan memperbaiki cacat produk selama proses produksi, sehingga mampu mengurangi risiko ketidakpuasan pelanggan dan biaya perbaikan produk setelah distribusi. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kuantitatif, di mana data yang dikumpulkan meliputi jumlah produksi dan jumlah cacat yang terdeteksi. Melalui penerapan konsep QC, penelitian ini mengidentifikasi dan mengevaluasi penerapan kontrol kualitas pada usaha Chika Cake & Bakery. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas QC dalam meningkatkan kualitas produk serta menawarkan strategi pengendalian kualitas yang inovatif dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai peran QC di Chika Cake & Bakery, tetapi juga menyajikan panduan praktis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan fungsi pengendalian kualitas untuk mempertahankan standar kualitas yang tinggi dan bersaing di pasar yang dinamis.

#### Kata kunci :

Quality Control; Kualitas Produk; Chika Cake & Bakery

### ABSTRACT

*Abstract is filled in to briefly describe the entire contents of the article starting from the background, research objectives, research methods, results and conclusions as well as suggestions. Abstract writing must be separate from the article so as not to include references. Abstract is written in 9pt Times New Roman font, maximum 250 words in one paragraph. This study aims to analyze the role of Quality Control (QC) in maintaining and improving the product quality of Chika Cake & Bakery in Kota Tarutung. In an increasingly competitive business environment, product quality is crucial for both customer satisfaction and business sustainability. Quality Control plays a vital role in detecting, preventing, and correcting product defects during the production process, thereby reducing the risk of customer dissatisfaction and post-distribution repair costs. This research employs a case study method with a quantitative approach, collecting data on production volumes and detected defects. Through the application of QC concepts, the study identifies and evaluates the implementation of quality control at Chika Cake & Bakery. The findings are expected to provide insights into the effectiveness of QC in enhancing product quality and offer innovative and sustainable quality control strategies. Consequently, this research not only sheds light on the role of QC at Chika Cake & Bakery but also provides practical guidance for companies to optimize their quality control functions to maintain high-quality standards and remain competitive in a dynamic market.*

#### Keywords :

Quality Control; Product Quality; Chika Cake & Bakery

### A. PENDAHULUAN

Kualitas produk merupakan faktor penentu yang memiliki dampak signifikan terhadap reputasi perusahaan, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan. Persaingan dalam dunia bisnis, mencapai dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi merupakan prioritas utama bagi perusahaan. Namun, perusahaan sering menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kualitas produk, mulai dari perbedaan bahan baku hingga masalah dalam proses produksi. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya sangat bergantung pada efektivitas strategi pengendalian kualitas yang diterapkan. Pengendalian kualitas tidak hanya bertugas mendeteksi cacat produk, tetapi juga berperan dalam mencegah terjadinya cacat tersebut dalam proses produksi. Pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana

kontrol kualitas dapat memainkan peran yang efektif dalam mengatasi tantangan dan meningkatkan kualitas produk adalah kunci keberhasilan organisasi modern. Studi ini juga akan mengkaji tren terkini dalam pengendalian mutu, sejauh mana regulasi dan standar industri mempengaruhi strategi bisnis, dan memberikan wawasan praktis melalui studi kasus atau contoh spesifik perusahaan yang telah berhasil meningkatkan kualitas produk mereka melalui penerapan pengendalian mutu yang efektif.

Peran Quality Control (QC) dalam perusahaan memiliki signifikansi yang sangat besar dalam upaya untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Dalam konteks bisnis modern, di mana persaingan semakin ketat dan ekspektasi pelanggan semakin tinggi, kualitas produk bukan lagi hanya sekadar fitur tambahan, melainkan menjadi elemen krusial yang

dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu bisnis.

Quality Control berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan setiap tahap dalam proses produksi, mulai dari pengadaan bahan baku hingga produk akhir, berjalan sesuai dengan spesifikasi dan standar yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, QC berperan untuk meminimalkan, bahkan menghilangkan, risiko adanya cacat atau ketidaksesuaian pada produk sebelum sampai ke tangan konsumen. Hal ini penting karena produk yang tidak memenuhi standar kualitas dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi merek dan menurunkan kepercayaan konsumen.

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kualitas produk telah menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan. Di era ini, di mana pilihan pelanggan begitu beragam dan mudah diakses, kualitas produk tidak lagi hanya berfungsi sebagai fitur tambahan, tetapi telah berkembang menjadi salah satu pendorong utama kinerja perusahaan secara keseluruhan. Ketika sebuah perusahaan mampu menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, dampak positifnya tidak hanya dirasakan oleh konsumen, tetapi juga memengaruhi berbagai aspek operasional dan strategis dalam perusahaan.

Salah satu dampak paling langsung dari produk berkualitas tinggi adalah peningkatan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan menerima produk yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, kemungkinan besar mereka akan merasa puas dan cenderung menjadi pelanggan setia. Loyalitas pelanggan ini sangat berharga bagi perusahaan, karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada biasanya lebih menguntungkan dibandingkan dengan upaya untuk menarik pelanggan baru. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan ulasan positif, dan merekomendasikan produk kepada orang lain, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan penjualan dan pangsa pasar.

Selain itu, produk berkualitas tinggi juga berperan dalam mengurangi biaya yang terkait dengan pengembalian produk atau keluhan pelanggan. Produk yang cacat atau tidak sesuai dengan standar kualitas sering kali menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat mengarah pada pengembalian produk, permintaan penggantian, atau bahkan tuntutan hukum dalam kasus yang lebih parah. Setiap keluhan atau pengembalian produk memerlukan biaya tambahan, baik dalam bentuk penggantian barang, biaya pengiriman, maupun waktu dan sumber daya yang digunakan untuk menangani masalah tersebut. Dengan memastikan bahwa produk yang dihasilkan berkualitas tinggi, perusahaan dapat meminimalkan risiko terjadinya hal-hal tersebut, yang pada akhirnya akan mengurangi biaya operasional secara keseluruhan.

Lebih jauh lagi, menjaga kualitas produk secara konsisten juga berdampak positif pada posisi kompetitif perusahaan di pasar. Di tengah persaingan yang ketat, di mana banyak perusahaan menawarkan produk serupa, kualitas sering kali menjadi faktor pembeda yang menentukan pilihan pelanggan. Perusahaan yang mampu menawarkan produk berkualitas tinggi lebih mungkin untuk menonjol di antara pesaingnya dan menarik lebih banyak pelanggan. Dengan demikian, kualitas produk tidak hanya membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya, tetapi juga memperluas basis pelanggan mereka.

Selain itu, kualitas produk yang tinggi juga berkontribusi langsung pada peningkatan reputasi merek. Reputasi adalah aset yang sangat penting dalam bisnis, karena mencerminkan persepsi publik terhadap perusahaan dan produknya. Merek yang dikenal dengan kualitas produk yang unggul cenderung dihargai lebih tinggi oleh konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan nilai merek dan kepercayaan pasar. Sebaliknya, perusahaan yang gagal menjaga kualitas produknya dapat merusak reputasi merek mereka, yang dapat berdampak negatif pada kepercayaan pelanggan dan kinerja bisnis jangka panjang.

Dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat, perusahaan yang ingin bertahan dan berkembang harus berfokus pada kualitas sebagai elemen strategis. Kualitas produk yang konsisten tidak hanya membantu dalam mempertahankan pelanggan dan mengurangi biaya operasional, tetapi juga berperan penting dalam membangun dan mempertahankan reputasi merek yang kuat. Dengan demikian, investasi dalam kualitas produk bukan hanya sekadar strategi operasional, tetapi juga merupakan strategi bisnis jangka panjang yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan di pasar global yang dinamis ini.

Namun, mencapai dan mempertahankan kualitas yang tinggi bukanlah tugas yang mudah. Berbagai industri menghadapi tantangan kompleks, seperti fluktuasi kualitas bahan baku yang dapat mempengaruhi stabilitas produksi, proses produksi yang semakin rumit dengan melibatkan teknologi canggih dan spesifikasi yang ketat, serta tekanan dari persaingan pasar yang semakin intens. Fluktuasi bahan baku, misalnya, dapat menyebabkan inkonsistensi dalam produk akhir jika tidak ditangani dengan kontrol kualitas yang ketat. Proses produksi yang kompleks juga memerlukan pemantauan dan pengujian yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Di tengah persaingan yang semakin meningkat, perusahaan harus mampu menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan pasar dan ekspektasi pelanggan. Ini berarti Quality Control harus lebih dari sekadar tindakan reaktif terhadap masalah kualitas; QC harus menjadi bagian integral

dari strategi perusahaan untuk proaktif dalam mencegah masalah sebelum terjadi dan terus meningkatkan kualitas produk.

Dalam jangka panjang, peran QC dalam perusahaan tidak hanya akan mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas, tetapi juga akan menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memperkuat dan mengembangkan sistem Quality Control mereka untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi tantangan kualitas di masa depan.

Pentingnya Quality Control (QC) sebagai pendekatan proaktif untuk mendeteksi, mencegah, dan memperbaiki cacat produk tidak hanya menjamin kualitas, tetapi juga dapat mengurangi risiko ketidakpuasan pelanggan dan biaya perbaikan produk setelah distribusi. Dalam lingkungan bisnis yang terus berubah, penelitian tentang peran pengendalian kualitas produk perusahaan menjadi semakin relevan, terutama karena teknologi dan inovasi terbaru memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pengendalian kualitas.

Meningkatnya kompleksitas peraturan dan standar industri juga memperkuat urgensi fungsi kontrol kualitas, memaksa perusahaan untuk memenuhi spesifikasi tertentu untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk mereka. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana produk usaha dapat mengoptimalkan fungsi pengendalian kualitas untuk mencapai dan mempertahankan kualitas produk yang diinginkan. Diharapkan melalui pendekatan ini, dapat ditemukan strategi pengendalian kualitas yang inovatif dan berkelanjutan yang dapat membantu perusahaan untuk bersaing dengan lebih baik di pasar yang semakin dinamis.

### Kajian Teori

Teori sebelumnya yang sesuai dengan Peran Quality Control Terhadap Produk Usaha Chika Cake and Bakery di Kota Tarutung, sebagai berikut:

Pengertian Kualitas (Quality) Menurut Sofyan Assauri, pengertian kualitas adalah: Mutu adalah suatu unsur dalam suatu barang atau hasil yang menjadikan barang atau hasil tersebut memenuhi tujuan yang dimaksudkan atau dipersyaratkan. Pendapat berbeda disampaikan oleh Bapak Agus Ahyari yang mengatakan bahwa kualitas adalah banyaknya atribut atau keistimewaan yang dijelaskan pada produk yang bersangkutan.

Pengertian Pengendalian (Control) R.Soemito, AK mendefinisikan pentingnya pengendalian dalam suatu perusahaan sebagai berikut: Mengevaluasi hasil pekerjaan dan mengambil tindakan perbaikan apabila hasilnya menyimpang dari rencana atau standar awal. Menurut Sofian Asauri, pengendalian adalah: Merupakan kegiatan yang memeriksa dan mengendalikan kegiatan yang telah dan sedang

dilakukan agar kegiatan tersebut sesuai dengan yang diharapkan atau direncanakan.

Pengertian Pengendalian Mutu (Quality Control) Menurut Sofyan Assauri, pengendalian mutu meliputi: kegiatan untuk memastikan bahwa kebijakan terkait kualitas atau standar tercermin dalam hasil akhir. Harold T Amlin, John A.Ritchie, dan Oliver's Harry, Pendapat Alternatif dalam Manajemen dan Organisasi Produksi, dengan kata lain, merupakan fungsi staf yang berkaitan dengan pencegahan kesalahan dalam pembuatan sehingga produk dibuat dari awal dan tidak harus diselesaikan.

Pentingnya Pengendalian Mutu (Quality Control) Dalam menghasilkan suatu produk, perusahaan harus menetapkan standar kualitas produk agar produk tersebut dapat dipercaya dan memenuhi keinginan serta kepuasan konsumen. Secara umum konsumen cenderung membeli produk yang relatif murah dengan kualitas terjamin. Oleh karena itu, diperlukan manajemen atau pengendalian kualitas yang tepat. Dengan menerapkan pengendalian kualitas, Anda dapat mencegah terjadinya penyimpangan terhadap standar kualitas produk yang ditetapkan oleh perusahaan Anda. Seiring dengan berkembangnya industri, khususnya sektor manufaktur, dan konsumen menjadi semakin cerdas mengenai kualitas produk yang mereka beli, perusahaan semakin tertantang untuk mencapai tujuan jangka panjang mereka: mempertahankan pasar mereka. Anda dapat mengembangkan bahkan memperluas pasar anda, karena kualitas produk mencerminkan kesuksesan suatu perusahaan

Menurut Sofyan Assauri, penerapan pengendalian mutu (Quality Control) dalam proses produksi memiliki beberapa tujuan yang sangat penting untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Tujuan-tujuan ini dirancang untuk tidak hanya menjaga kualitas produk tetapi juga untuk mengoptimalkan efisiensi dalam seluruh proses produksi. Berikut ini penjelasan lebih mendalam mengenai setiap tujuan tersebut.

1. Menjamin produk yang diproduksi mencapai standar mutu yang ditetapkan. Tujuan utama dari penerapan pengendalian mutu adalah memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi atau bahkan melebihi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar mutu ini biasanya mencakup berbagai aspek seperti ukuran, berat, warna, tekstur, dan fungsi produk. Dengan menerapkan pengendalian mutu yang ketat, perusahaan dapat mencegah produk cacat atau di bawah standar memasuki pasar, yang pada akhirnya menjaga reputasi perusahaan dan memastikan kepuasan pelanggan. Pengendalian mutu ini melibatkan berbagai prosedur, seperti pengujian produk secara berkala, inspeksi pada setiap tahap produksi, dan penilaian terhadap bahan baku yang digunakan

2. Usahakan untuk menekan biaya pemeriksaan serendah mungkin. Meskipun pemeriksaan dan pengujian produk merupakan bagian integral dari pengendalian mutu, penting bagi perusahaan untuk mengelola biaya yang terkait dengan kegiatan ini. Salah satu tujuan dari pengendalian mutu adalah untuk menemukan cara yang paling efisien untuk melakukan pemeriksaan tanpa mengorbankan kualitas produk. Ini bisa melibatkan penggunaan teknologi yang lebih canggih untuk otomatisasi pemeriksaan, atau penerapan prosedur inspeksi yang lebih efisien yang mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa produk yang dihasilkan tetap memenuhi standar kualitas dengan biaya pemeriksaan yang seminimal mungkin.
3. Tujuannya adalah untuk menjaga biaya desain produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu serendah mungkin. Selain menekan biaya pemeriksaan, pengendalian mutu juga bertujuan untuk menjaga agar biaya yang dikeluarkan dalam desain produk dan proses produksinya tetap rendah. Ini berarti bahwa perusahaan harus berusaha untuk merancang produk dan proses yang tidak hanya memenuhi standar kualitas tetapi juga efisien dari segi biaya. Misalnya, pemilihan bahan baku yang tepat, penggunaan teknologi yang efisien, dan desain produk yang mudah diproduksi dapat membantu menekan biaya. Dengan demikian, perusahaan dapat menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan biaya yang lebih rendah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan margin keuntungan.
4. Melakukan upaya untuk menjaga biaya produksi serendah mungkin. Tujuan terakhir dari pengendalian mutu menurut Sofyan Assauri adalah untuk menjaga agar biaya produksi tetap rendah. Ini melibatkan pengelolaan semua aspek produksi secara efisien, mulai dari perencanaan, pengadaan bahan baku, hingga pengelolaan tenaga kerja. Dengan menerapkan pengendalian mutu yang efektif, perusahaan dapat mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan atau inefisiensi dalam proses produksi, seperti penggunaan bahan baku yang berlebihan atau waktu produksi yang terlalu lama. Hasilnya adalah pengurangan biaya produksi secara keseluruhan, yang memungkinkan perusahaan untuk menawarkan produk dengan harga yang kompetitif tanpa mengorbankan kualitas.

Berdasarkan keterangan di atas, tujuan pengendalian mutu adalah memperoleh produk yang memenuhi baku mutu yang ditentukan dan tersedia dengan harga yang terjangkau. Pandangan lain yang diungkapkan Komardin dalam diskusi: Tujuan utama pengendalian mutu adalah menyiapkan dan

menghasilkan produk yang memuaskan, cukup, andal, dan terjangkau, yang dapat dicapai melalui serangkaian praktik pengendalian mutu, termasuk penetapan spesifikasi dan memeriksa kepatuhan spesifikasi yang ditentukan dan diperbaiki juga. Mengingat definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa tujuan pengendalian mutu secara umum adalah:

1. Menjaga, melindungi, atau menjaga mutu suatu produk agar selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Kami berupaya semaksimal mungkin untuk mengendalikan seluruh biaya produksi dan menekannya serendah mungkin.
3. Memahami cara penerapan proses manufaktur yang benar dan menghasilkan produk sesuai standar, serta mampu melakukan perubahan dan perbaikan jika terjadi kesalahan.
4. Menyiapkan dan menyampaikan produk yang tepat guna, andal, dan ekonomis sehingga dapat memuaskan konsumen.

## Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti telah merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara atau dugaan awal yang diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Hipotesis ini memberikan gambaran tentang bagaimana sampel penelitian, dalam hal ini karyawan Chika Cake and Bakery, dapat bereaksi terhadap intervensi yang diberikan, khususnya dalam konteks peningkatan pengendalian mutu (quality control). Hipotesis ini dirumuskan dalam bentuk Hipotesis Nol ( $H_0$ ), yang pada dasarnya menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel yang diuji, namun dengan harapan dapat dibuktikan sebaliknya:

- a) Hipotesis pertama menyatakan bahwa jika karyawan Chika Cake and Bakery diberikan pelatihan yang komprehensif mengenai pentingnya pengendalian mutu, maka kualitas produk yang dihasilkan oleh usaha ini akan meningkat. Pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pemahaman karyawan tentang standar kualitas yang harus dipenuhi serta pentingnya konsistensi dalam proses produksi. Dengan demikian, pelatihan ini akan berkontribusi langsung pada peningkatan mutu produk yang dihasilkan.
- b) Hipotesis kedua menyatakan bahwa tingkat kepedulian terhadap kualitas produk harus terus ditingkatkan agar pengendalian mutu dapat dipertahankan. Ini menunjukkan bahwa kepedulian terhadap kualitas tidak hanya cukup untuk dipertahankan pada tingkat tertentu, tetapi harus terus-menerus ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian ini, diharapkan setiap karyawan akan lebih proaktif dalam menjaga kualitas produk dan meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan atau cacat produk.

c) Hipotesis ketiga mengusulkan bahwa jika toko Chika Cake and Bakery menyediakan sertifikat sebagai hasil dari pelatihan yang diadakan, maka akan ada peningkatan minat karyawan untuk mengikuti pelatihan tersebut. Sertifikat ini tidak hanya berfungsi sebagai pengakuan formal atas partisipasi dalam pelatihan, tetapi juga sebagai motivasi tambahan bagi karyawan untuk lebih serius dalam menyerap materi yang disampaikan. Dengan demikian, pemberian sertifikat diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dan komitmen karyawan dalam pelatihan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas produk yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pengendalian mutu di Chika Cake and Bakery, serta bagaimana intervensi tertentu dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Jika hipotesis ini terbukti benar melalui penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil langkah-langkah yang tepat untuk terus meningkatkan mutu produk dan menjaga kepuasan pelanggan

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan di Toko chika Cake and Bakery mengenai pengendalian kualitas produk dengan menggunakan metode quality control (QC). Konsep QC akan mengidentifikasi permasalahan tentang penerapan kualitas produk usaha. Jenis pengumpulan data yang dicatat adalah data kuantitatif berupa data jumlah produksi, jumlah cacat yang terdeteksi.

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kuantitatif yang berfokus pada jenis studi kasus. Studi kasus adalah suatu pendekatan penelitian yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi, mengumpulkan, dan menganalisis data secara mendalam dan rinci mengenai fenomena atau kejadian tertentu yang spesifik. Dengan pendekatan ini, penelitian diarahkan pada pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap suatu masalah atau fenomena dalam konteks yang nyata, dengan mengkaji secara detail segala aspek yang relevan.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan studi kasus karena pendekatan ini memberikan fleksibilitas untuk mengidentifikasi, mengamati, dan memahami dinamika yang terjadi dalam kasus yang sedang diteliti. Pendekatan studi kasus memfasilitasi penggalian informasi yang kaya dan mendalam, yang sering kali tidak dapat dicapai melalui metode penelitian lain yang lebih luas dan generik.

Sebagai rujukan dan landasan teoritis, penelitian ini mengacu pada jurnal “Pengendalian kualitas produksi roti menggunakan quality control circle” yang ditulis oleh Asep Ridwan, Maria Ulfah, Atia Sonda, dan Vicky Arya. Dalam jurnal tersebut, dijelaskan bahwa pengendalian mutu adalah suatu sistem yang dirancang untuk memverifikasi dan memelihara kualitas produk atau proses hingga mencapai tingkat atau standar yang diinginkan. Proses pengendalian mutu ini melibatkan perencanaan yang cermat, penggunaan peralatan yang sesuai, inspeksi yang berkelanjutan, serta tindakan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap terpenuhi.

Penelitian ini tidak hanya sebatas memahami teori dan konsep dasar pengendalian mutu, tetapi lebih jauh menekankan pada bagaimana teori tersebut dapat diterapkan secara praktis dalam proses produksi, khususnya dalam industri roti. Dengan memanfaatkan metode studi kasus, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam penerapan konsep-konsep pengendalian mutu dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas produk. Fokus penelitian ini terletak pada identifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas produk, seperti bahan baku, proses produksi, hingga distribusi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif tindakan pengendalian mutu yang telah diterapkan oleh perusahaan dalam menjaga standar kualitasnya.

Peneliti dalam hal ini mengambil sampel dari sebuah usaha kecil menengah (UKM) yaitu Chika Cake and Bakery yang berlokasi di Kota Tarutung. Fokus utamanya adalah pada bagaimana usaha tersebut menerapkan pengendalian mutu dalam proses produksinya untuk memastikan produk yang dihasilkan tetap konsisten dan berkualitas tinggi. Penelitian ini juga akan menggali lebih dalam tentang prosedur dan langkah-langkah yang diambil oleh Chika Cake and Bakery dalam menjaga mutu produknya, mulai dari pemilihan bahan baku hingga proses pengemasan akhir. Tujuannya adalah untuk menemukan cara-cara yang paling efektif dan efisien dalam produksi sehingga mutu produk dapat terjaga dengan baik.

Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi industri roti lainnya dalam menerapkan pengendalian mutu. Tidak hanya itu, peneliti juga berharap dapat memberikan rekomendasi yang bersifat praktis dan dapat diimplementasikan untuk perbaikan berkelanjutan dalam proses produksi, baik oleh Chika Cake and Bakery sendiri maupun oleh perusahaan roti lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam menjaga kualitas produk mereka

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1. Produk Usaha Chika Cake and bakery

No	Hari / tanggal	Jenis kue yang diproduksi setiap hari	Jumlah Produksi	Jumlah Cacat	
				Gosong	Salah bentuk
1.		Bolen	45 kotak/hari	7 biji	5 biji
2.		Pia Susu	25 Kotak/hari	5 biji	3 biji
3.		Donat	20 Kotak/hari	8 biji	7 biji
4.		Kue Sus	35 Biji/hari	6 biji	4 biji
5.		Roti aneka rasa	85 Biji/hari	13 biji	7 biji
6.		Abon	15 Biji/hari	2 biji	1 biji
7.		Bolu Pisang	4 Loyang/hari	1 biji	-
8.		Bolu Pandan	4 Loyang/hari	1 biji	-
		Jumlah	233	43	27

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat beberapa jenis kue yang mengalami cacat dalam proses produksinya. Cacat yang paling sering terjadi adalah kue gosong dan salah bentuk. Beberapa kue, seperti bolu pisang dan bolu pandan, tidak mengalami cacat dalam produksi pada hari tersebut.

Dari data yang disajikan, terlihat bahwa Chika Cake & Bakery masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas produknya secara konsisten. Beberapa produk mengalami cacat yang cukup signifikan, seperti bolen, donat, dan roti aneka rasa. Hal ini mengindikasikan adanya potensi masalah dalam proses produksi, seperti kontrol suhu yang tidak tepat (menyebabkan kue gosong), penanganan adonan yang kurang hati-hati (menyebabkan kue salah bentuk), atau kesalahan dalam pengukuran bahan baku.

Meskipun beberapa produk, seperti bolu pisang dan bolu pandan, tidak mengalami cacat, perusahaan perlu tetap waspada dan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh proses produksi. Ketidakkonsistenan kualitas produk dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan reputasi merek.

Chika Cake & Bakery dapat mengambil sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas produk mereka dan memastikan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Upaya-upaya ini dapat dijabarkan melalui lima langkah utama yang perlu diimplementasikan secara berkesinambungan.

### 1. Melakukan Audit Proses Produksi:

Langkah pertama yang krusial adalah melakukan audit terhadap proses produksi yang ada. Audit ini bertujuan untuk mengidentifikasi titik-titik kritis atau tahapan dalam proses produksi yang rentan terhadap kesalahan atau ketidaksesuaian. Misalnya, dalam pembuatan kue dan roti, setiap langkah dari pencampuran bahan hingga proses pemanggangan harus diawasi dengan cermat. Identifikasi titik kritis ini memungkinkan perusahaan untuk segera melakukan perbaikan pada area-area yang memerlukan perhatian khusus. Dengan begitu, potensi masalah dapat diatasi sebelum berkembang menjadi isu yang lebih besar, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas produk akhir.

### 2. Meningkatkan Pelatihan Karyawan:

Aspek kedua yang tidak kalah penting adalah peningkatan pelatihan karyawan. Sumber daya manusia adalah aset utama dalam produksi, sehingga memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai sangat penting. Pelatihan yang berkualitas dapat mencakup berbagai aspek, seperti pemahaman tentang standar

operasional prosedur (SOP), penanganan bahan baku, teknik produksi yang tepat, hingga keterampilan dalam menjaga kebersihan dan higienitas di tempat kerja. Dengan pelatihan yang memadai, karyawan tidak hanya mampu menjalankan tugas mereka dengan baik, tetapi juga dapat berkontribusi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang mungkin timbul selama proses produksi.

### 3. Menggunakan Bahan Baku Berkualitas Tinggi:

Langkah ketiga adalah memastikan bahwa bahan baku yang digunakan selalu segar dan berkualitas tinggi. Kualitas bahan baku merupakan faktor utama yang menentukan hasil akhir dari produk yang dihasilkan. Misalnya, penggunaan tepung yang segar dan berkualitas baik akan mempengaruhi tekstur dan rasa roti yang dihasilkan. Untuk mencapai ini, Chika Cake & Bakery perlu membangun hubungan yang baik dengan pemasok bahan yang terpercaya dan melakukan inspeksi berkala terhadap kualitas bahan yang diterima. Dengan bahan baku yang berkualitas, perusahaan dapat menghasilkan produk yang konsisten baik dalam rasa, aroma, maupun penampilan.

### 4. Melakukan Pengujian Produk Secara Berkala:

Selanjutnya, penting bagi Chika Cake & Bakery untuk melakukan pengujian produk secara berkala. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Pengujian bisa mencakup berbagai aspek, seperti uji rasa, tekstur, daya tahan, hingga kebersihan dan keamanan produk. Dengan melakukan pengujian secara berkala, perusahaan dapat memastikan bahwa produk mereka tetap konsisten dari waktu ke waktu dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

### 5. Mendapatkan Umpan Balik dari Pelanggan:

Langkah terakhir, namun sangat penting, adalah mendapatkan umpan balik dari pelanggan. Pelanggan adalah pengguna akhir dari produk yang dihasilkan, sehingga pendapat mereka sangat berharga dalam menentukan area mana yang perlu ditingkatkan. Umpan balik ini dapat diperoleh melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan pelanggan, komentar langsung, atau bahkan melalui media sosial. Dengan mendengarkan dan merespons masukan dari pelanggan, Chika Cake & Bakery dapat terus memperbaiki dan menyesuaikan produk mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pasar. Selain itu, tanggapan yang positif terhadap umpan balik juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat reputasi merek di pasar.

Secara keseluruhan, langkah-langkah ini, jika diterapkan dengan konsisten, dapat membantu Chika Cake & Bakery tidak hanya meningkatkan kualitas produk, tetapi juga menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi perusahaan. Dengan fokus pada peningkatan kualitas, perusahaan dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif.

Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, Chika Cake & Bakery dapat meningkatkan kualitas produknya secara signifikan dan membangun reputasi sebagai produsen kue yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.

## E. SIMPULAN

Sebagai penutup pembahasan kita mengenai peran pengendalian kualitas produk dalam usaha Chika Cake and Bakery, dapat dikatakan bahwa praktik pengendalian kualitas sangat penting dalam menjaga konsistensi, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Pengendalian mutu tidak hanya mengacu pada aspek teknis produksi, namun juga mencerminkan komitmen terhadap standar mutu tertinggi. Kontrol kualitas yang efektif memungkinkan produsen kue memastikan bahwa semua produk yang keluar dari jalur produksi memenuhi spesifikasi yang ditentukan. Bukan hanya sekedar membuat kue yang lezat, tapi juga memastikan setiap langkah proses pembuatannya dilakukan secara akurat dan hati-hati untuk menghindari cacat yang dapat merusak reputasi pelanggan atau perusahaan Anda.

Selain itu, pengendalian mutu memainkan peran penting dalam menjaga keamanan pangan. Pemantauan bahan mentah, proses produksi, dan produk akhir dapat meminimalkan risiko kontaminasi dan masalah kesehatan. Hal ini tidak hanya memenuhi persyaratan hukum, namun juga menciptakan lingkungan bisnis yang bertanggung

jawab dan mempertimbangkan kesejahteraan konsumen. Pentingnya pengendalian kualitas juga terlihat dalam membangun kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang berkelanjutan menciptakan loyalitas, dan reputasi perusahaan yang terpelihara dengan baik merupakan alat pemasaran yang efektif. Dengan menyediakan produk kue dengan kualitas yang konsisten, kami dapat membangun citra sebagai pemasok kue premium yang terpercaya.

Oleh karena itu, pengendalian kualitas bukan sekedar langkah dalam proses produksi, namun merupakan filosofi yang meresap ke seluruh proses bisnis. Menyadari bahwa kualitas bukanlah suatu kebetulan, melainkan hasil dari komitmen, pemantauan dan pengembangan yang berkelanjutan, memungkinkan perusahaan kue untuk terus tumbuh dan berkembang dalam pasar yang kompetitif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Venty Putri. "Quality Control Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan pada Perusahaan Pusat Oleh-Oleh Haji dan Umroh di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya." *Jurnal Studi Manajemen* 4.1 (2018): 1-24.
- Rasmiati, A. "Analisis Cost Quality Control Dalam Menentukan Harga Jual Pada PT. Sinar Gowa Industri di Makassar."
- Ridwan, Asep, et al. "Pengendalian kualitas produksi roti menggunakan quality control circle." *Journal Industrial Servicess* 7.2 (2022): 314-322.
- Wardani, Ayunita Kusuma, I. Made Nuridja, and Made Ary Meitriana. "Efektivitas Pelaksanaan Quality Control Pada Bagian Produksi PT Indohamafish di Pengambangan." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 5.1 (2015)