

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Usaha kuliner saat ini banyak sekali inovasi yang diciptakan dalam rangka memenuhi keinginan konsumen menjadi sisi lain yang membuat persaingan ketat, sehingga membuat para pelaku usaha harus menciptakan dan selalu berpikir untuk menarik para konsumen supaya menjadikan usaha mereka beda dengan usaha kuliner yang lain. Usaha ini sangat mengandalkan bahan baku makanan untuk dijadikan pertimbangan khusus bagi pelaku bisnis yang menjalankan bisnis kuliner ini, dimana konsumen semakin cerdas memilih makanan yang akan di konsumsi, berbagai pilihan makanan bagi konsumen saat ini adalah makanan cepat saji (*fast food*).

Fast food adalah makan cepat saji yang mana sedang populer di Indonesia banyaknya usaha usaha baru kuliner yang bertemakan *fast food*, serta akhir-akhir ini banyak orang yang makan makanan jenis *fast food* karena cepatnya layanan sehingga menghemat waktu di saat orang-orang sibuk tidak ada waktu luang yang banyak, namun demikian tidak sedikit masyarakat Indonesia yang masih memilih makanan tradisional yang salah satunya adalah ikan bakar.

Ikan bakar termasuk makanan tradisional Indonesia yang mana ikan ini lebih nikmat dimakan apabila ikan tersebut masih segar atau ikan itu baru di ambil dari air. Dalam hal ini pelaku usaha harus lebih bisa memikirkan bagaimana ikan harus masih

segar sampai rumah makan atau restaurant, dalam istilah lain ikan harus di pertahankan kualitasnya.

Kualitas ikan di restoran itu mempunyai standar seperti di restoran d'cost, cirri-ciri ikan yang bermutu :

1. Warna ikan harus cerah, mengkilat, dan terlihat bagus
2. Ikan tidak berbau amis atau berbau menyengat seperti ammonia
3. Mata ikan harus terlihat cerah, jernih, dan menonjol keluar
4. Daging ikan tidak lunak dan lentur saat di tekan
5. Bagian insang atau bagian yang mengandung pembuluh darah harus terlihat merah tua atau merah jambu, dan bukan warna coklat atau abu abu

Muchtar (2004) menyatakan di dalam penelitiannya mengenai kualitas makanan di hotel harus di tingkatkan kualitasnya khususnya ikan. Hal yang harus diperhatikan dalam kualitas ikan adalah, mata ikan harus keliatan jernih dan bila mata ikan ditekan dengan jari tangan kemudian dilepas maka bola mata ikan akan segera kembali ketempat semula, insang ikan berwarna merah, tidak berlendir dan tidak bau busuk, sisik ikan masih melekat kuat pada badan ikan. Tekstur dagingnya pun masih kenyal, tidak mudah hancur bila ditekan dengan jari, dan bila dilepaskan daging akan bisa kembali ke tempat semula. Dalam penanganan kualitas dalam penelitian banyak metode yang di gunakan, salah satunya adalah *Six sigma*.

Six sigma merupakan cara pendekatan kualitas terhadap *total quality management* (TQM). Pada umumnya system pengendalian kualitas seperti TQM dan lain-lain hanya menekankan pada upaya peningkatan terus menerus berdasarkan

kesadaran mandiri dari manajemen. Sistem tersebut tidak memberikan solusi yang tepat mengenai terobosan-terobosan atau langkah-langkah yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan peningkatan kualitas secara dramatic menuju tingkat kegagalan = 0 (*zero defect*). *Six sigma* sebagai salah satu metode baru yang paling populer merupakan terobosan dalam bidang manajemen kualitas (gasperzs, 2005:303).

Metode *six sigma* banyak digunakan pada industri manufaktur, masih sedikit produk yang mudah rusak menggunakan metode *six sigma* dalam pengendalian kualitas seperti sayuran atau ikan, padahal produk yang mudah rusak seperti ini perlu penanganan khusus dalam pendistribusian dari petani hingga kepada konsumen, pada konsumen juga perlu penanganan agar produk tersebut tidak mudah rusak.

Kerusakan dalam kualitas yang mudah rusak seperti ikan segar banyak terjadi pada pada proses pendistribusian. Dengan menerapkan metode *six sigma* secara tepat, diharapkan dapat mengurangi kecacatan ikan dengan konsep DMAICnya, metode *six sigma* mengupayakan tingkat kegagalan nol. Konsep DMAIC yang di kenal dengan siklus *define, measure, analyze, improve, dan control*, diharapkan bisa mengurangi jumlah *defect*. Hal ini sangat menguntungkan bagi pengusaha karena dapat mengurangi kecacatan ikan setelah ikan sampai di rumah makan. Dalam hal ini ada beberapa asumsi yang dapat mengurangi kerusakan pada ikan.

Kerusakan ikan masih bisa dikurangi jika ditangani dengan serius, kualitas ikan akan tetap bisa terjaga apabila Pendistribusian ikan pasca panen bisa diatasi dengan baik dan diperhatikan, misalnya :

1. Petani ikan

Pada saat panen ikan, penanganan disaat pengambilan dan waktu pengambilan sesuai atau tidak, apabila tidak dilakukan dengan tepat dapat menyebabkan ikan akan rusak dan tidak bertahan lama saat di rumah makan

2. Volume ikan

Banyaknya volume ikan dalam pendistribusian bisa mengakibatkan ikan berebut oksigen sehingga ikan tidak merata mendapatkan asupan oksigen yang dibutuhkan

3. Waktu pengiriman

Ikan akan lebih baik dikirim saat malam hari karena suhu udara yang tidak panas memungkinkan ikan bisa bertahan lebih lama dan segar. Diharapkan dalam pengendalian kualitas dalam distribusi yang menggunakan metode *six sigma* ini dapat meningkatkan kualitas ikan dan dapat bertahan hidup saat tiba di rumah makan.

Proses yang diatas tersebut termasuk dalam proses pendistribusian ikan dari hulu ke hilir.

Selain penanganan saat pendistribusian, saat ikan tiba di rumah makan harus ditangani dengan baik, letak ikan atau stok ikan yang ada di rumah makan,

pembuatan kolam yang tepat mampu memberikan kontribusi dalam penanganan kualitas ikan, salah satu pelaku usaha makanan ikan bakar adalah R.M Citra muda yang berada di kab Semarang Jawa Tengah

R.M Citra Muda adalah rumah makan yang berbahan baku dari ikan segar, menu andalan di R.M ini adalah ikan bakar, pelaku usaha ini menjaga kualitas ikan dengan baik dengan kesegaran ikan yang masih hidup, saat konsumen memesan ikan diambil dari kolam yang tersedia di R.M tersebut.

Dari hasil uraian di atas maka penelitian ini berjudul “**Analisis peningkatan kualitas distribusi dengan pendekatan *six sigma* pada Rumah Makan Citra Muda**”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Mengidentifikasi tingkat *six sigma* kecacatan ikan rumah makan Citra Muda
2. Indikator-indikator apa saja yang menyebabkan kualitas ikan menurun
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pada ikan dengan metode *six sigma* di rumah makan Citra Muda

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Menentukan *defect per million opportunity* (DPMO) yang terjadi dalam kurun satu minggu guna mngetahui rata-rata tingkat kematian ikan.
2. Mencari indikator-indikator yang terjadinya kualitas ikan menurun
3. Memberikan usulan strategi peningkatkan kualitas bahan baku ikan pada rumah makan Citra Muda dengan pendekatan *six sigma*

1.4 Manfaat penelitian

Suatu penelitian itu seharusnya harus mempunyai manfaat bagi penulis maupun bagi yang membaca apalagi bagi pelaku usaha rumah makan yang berbasis ikan segar, dilakukanya penelitian tersebut memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang di lakukan di harapkan dapat menjadi sumber refrensi mengenai pendekatan *six sigma* terhadap rumah makan

2. Bagi akademik

Diharapkan menjadi refrensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengetahui lebih banyak tentang kinerja six sigma dalam pendistribusian