

## ABSTRAK

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat sekarang ini, setiap unit usaha dituntut untuk menerapkan strategi yang tepat agar dapat berkompetisi dan memenangkan persaingan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang menunjang kesuksesan perusahaan, karena dapat meningkatkan penjualan dari produk perusahaan yang berarti pula meningkatkan pangsa pasar sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan. Secara umum ada tiga tuntutan konsumen, yaitu berkaitan dengan *product quality*, *service quality*, *cost*, dan *delivery*.

*Product quality* ditinjau dari karakteristik bentuk produk, *service quality* ditinjau dari pelayanan perusahaan dalam melayani konsumen pada waktu order maupun komplain, *cost* ditinjau dari harga yang dikeluarkan oleh perusahaan, dan *delivery* ditinjau dari pengiriman barang berupa ketepatan barang yang dikirim dan jangka waktu pengiriman. Hasil pengolahan kuesioner konsumen dengan menggunakan grafik kartesius tingkat kepuasan konsumen, didapatkan bahwa masalah terjadi pada faktor *product quality*, dan *cost*. Faktor *service quality* dan *delivery* dari grafik kartesius kepuasan konsumen tidak diprioritaskan.

Rancangan perbaikan yang diusulkan terhadap masalah-masalah tersebut diatas adalah untuk masalah *cost* yaitu dengan mengaplikasikan sistem *Activity-Based Costing* untuk perhitungan harga pokok penjualan (HPP), dan untuk masalah *product quality* yaitu memberikan usulan perbaikan untuk mengurangi jenis cacat produk sendok dan stick gopil, pinggiran sumpit makan kasar, dan ketidaktepatan garis tengah sumpit makan bila dibelah.

Hasil penetapan HPP dengan metode ABC diperoleh bahwa pada produk sendok es krim menyebabkan distorsi sebesar  $-4.082\%$ , stick es krim menyebabkan distorsi sebesar  $0.821\%$ , dan sumpit makan menyebabkan distorsi sebesar  $3.356\%$ .

Analisis data *quality* yang menunjukkan persentase cacat yang terbesar di produk sendok es krim adalah gopil ( $62.776\%$ ) dan bentuk tidak jadi ( $20.065\%$ ). Untuk di produk stick es krim, persentase cacat yang terbesar adalah gopil ( $69.406\%$ ) dan bentuk tidak jadi ( $15.450\%$ ). Persentase cacat terbesar di sumpit makan di proses *trimming* adalah pinggiran sumpit makan kasar ( $56.916\%$ ), dan bentuk tidak simetris ( $24.864\%$ ), sedangkan persentase jenis cacat yang terbesar di proses inspeksi adalah garis tengah sumpit makan kurang lekuk.

Penyebab dari jenis cacat sendok dan stick es krim gopil serta pinggiran sumpit makan kasar adalah pisau dari mesin *chooping* tumpul. Untuk jenis cacat bentuk sendok dan stick es krim tidak jadi serta bentuk sumpit makan tidak simetris adalah operator di proses *chooping* lelah, hal ini dikarenakan dalam bekerja mereka berdiri dan selalu memegang lembaran kayu, sehingga menyebabkan banyak lembaran kayu yang patah. Untuk jenis cacat garis tengah kurang lekuk disebabkan mesin *trimming* yang kotor.

Rancangan perbaikan yang diberikan sebagai usaha untuk mengurangi terjadinya cacat adalah memberikan jadwal pengasahan pisau mesin *chooping* supaya operator dalam mengasah lebih tepat waktu, memberikan alat bantu penyangga di mesin *chooping* guna mengurangi kelelahan yang dialami oleh operator serta memberikan kursi di proses *chooping*, memberikan jadwal pembersihan di mesin *trimming*, memberikan kuas kecil untuk membantu membersihkan mesin *trimming*.

Analisis data *quality cost* terdapat penghematan antara *quality cost* awal dan *quality cost* setelah perbaikan. Besarnya persentase penghematannya adalah  $57.546\%$  untuk produk sendok es krim,  $52.303\%$  untuk produk stick es krim, dan  $2.167\%$  untuk produk sumpit makan di proses *trimming*, dan  $30.790\%$  untuk produk sumpit makan di proses inspeksi.