

ABSTRAK

Semakin meningkatnya pertumbuhan industri pada era globalisasi seperti sekarang ini, maka perhatian umum juga semakin ketat dalam memilah-milah produk yang dikonsumsi terutama dalam hal makanan. Perusahaan makanan semakin kreatif pula memproduksi makanan yang bervariasi dan beraneka ragam. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya jenis makanan yang berada di pasaran sekarang yang membuat persaingan dalam industri makanan menjadi sangat tinggi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa masalah yang terjadi pada UD. Golden Star terletak pada *product quality*, *cost* dan *service*.

Rancangan perbaikan yang diusulkan untuk mengatasi masalah *product quality* yaitu melakukan riset keinginan pasar terhadap produk kue bangket dan *jelly drink*, memberikan *training* bagi pekerja, mewajibkan pekerja menggunakan sarung tangan dan penutup kepala, melakukan inspeksi kualitas produk sebelum dan sesudah untuk setiap aktivitas produksi, melakukan standarisasi kerja, melakukan pengawasan yang ketat terhadap pekerja oleh manajer produksi, melakukan uji coba resep untuk mencari resep kue bangket yang seimbang, tidak membiarkan hewan peliharaan berada pada lantai produksi, melakukan kebersihan rutin serta melakukan pemeliharaan peralatan secara baik. Hal-hal di atas diharapkan dapat menurunkan persentase cacat dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal *product quality*. Pada penelitian ini dilakukan implementasi riset keinginan pasar untuk mendapatkan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Selain itu, juga dilakukan implementasi pekerja yang menggunakan sarung tangan dan penutup kepala, inspeksi sebelum dan sesudah aktivitas, melakukan pengawasan yang ketat dan lingkungan yang bebas hewan peliharaan, sehingga didapatkan hasil penurunan persentase cacat dengan selisih sebesar 27,78%, 5,56%, 1,19%, 1,91%, 0,91% dan 1,85% untuk setiap aktivitas produksi kue bangket secara berurutan. Sedangkan selisih penurunan persentase cacat produk *jelly drink* secara berurutan adalah 27,73%, 2,91% dan 0,02%.

Kue bangket mengalami *under costing* dengan distorsi harga sebesar -4,78% setelah dilakukan perbandingan perhitungan HPP sistem biaya standar dengan sistem tradisional. Sedangkan *jelly drink* mengalami *over costing* dengan distorsi harga sebesar 7,27%. Rancangan perbaikan yang diusulkan untuk mengatasi masalah *cost*, terutama untuk produk *jelly drink* yang mengalami *over costing*, yaitu memperbesar ukuran *jelly drink*, sehingga menurunkan distorsi menjadi 3,41% atau meningkatkan jumlah *jelly drink* dalam satu toples, sehingga menurunkan distorsi menjadi 1,97%. Hal di atas diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal *cost*.

Rancangan perbaikan yang diusulkan untuk mengatasi masalah *service* yaitu perubahan sistem informasi penerimaan order, melakukan estimasi permintaan pelanggan untuk setiap periodenya, membagi rute pemasaran menjadi dua kelompok dan memberikan bonus bagi *distributor* jika melakukan pengorderan dalam jumlah tertentu. Hal-hal di atas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya *distributor* kue bangket dan *jelly drink*, dalam hal *service*.