

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan industri sangat berkaitan dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hubungan timbal balik antara keduanya menjadikan setiap perubahan, baik kenaikan maupun penurunan, dalam sektor industri memiliki dampak langsung pada kondisi ekonomi. Dengan demikian, pertumbuhan yang berkelanjutan dalam sektor industri mencerminkan perbaikan terus-menerus dalam keadaan ekonomi. Sebagian dari sektor industri yang patut disoroti adalah industri barang konsumsi (*Customer Goods Industry*). Fokus utama industri ini adalah pembuatan produk yang umumnya digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Secara lebih rinci, industri ini mencakup berbagai sub-sektor, seperti pembuatan makanan dan minuman, peralatan rumah tangga, produk rokok, farmasi, dan sejumlah sektor lainnya (Herninta & Rahayu, 2021). Usaha roti atau *bakery* merupakan sektor dari industri makanan dan minuman yang mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Yusuf Hadi, Direktur PT Nippon Indosari Corpindo, mencatat bahwa perkiraan pertumbuhan bisnis ini mencapai kisaran 7% hingga 10% setiap tahun (Azizah, 2021).

Roti adalah produk makanan yang dibuat dari tepung terigu sebagai bahan utama. Selama proses produksinya, roti mengalami fermentasi dengan menggunakan ragi atau bahan pengembang lainnya, yang bertujuan untuk menghasilkan tekstur yang lembut dan empuk. Kemudian, roti dipanggang dan menghasilkan produk jadi (Mudjajanto dan Lilik, 2010). Pada mulanya, roti merupakan makanan pokok di negara-negara Eropa dan Amerika, dengan bahan baku utama yaitu gandum. Akan tetapi, kini roti telah menjadi salah satu makanan yang terkenal dan populer di seluruh bagian dunia, termasuk salah satunya yaitu di Indonesia. Roti dapat dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat. Roti telah menjadi makanan pokok yang sebanding dengan nasi yang mengandung karbohidrat untuk menghasilkan tenaga (Iriyanti, 2012).

Salah satu toko roti yang terkenal di kota Cilacap yaitu Toko Roti Chris Cakes. Toko Roti Chris Cakes didirikan oleh Grace Silviana dan dibuka pertama kali pada tahun 2003. Toko ini beralamat di Jalan Mayjen Sutoyo No.56, Dafam Cilacap, Kabupaten Cilacap. Toko Roti Chris Cakes buka setiap hari jam 07.00 WIB-21.00 WIB. Pada mulanya, Toko Roti Chris Cakes berlokasi di dalam Plaza Pasar Gede

Cilacap yang kemudian usaha UMKM ini terus berkembang hingga berlokasi di alamat sekarang. Produk-produk dari Toko Roti Chris Cakes di antaranya yaitu roti, kue ulang tahun, dan roti bluder kuno. Awal mula yang membuat toko roti ini dikenal oleh masyarakat Cilacap yaitu karena Chris Cakes selalu menjual Birthday Cakes yang selalu *ready stock* setiap harinya. Dokumentasi mengenai Toko Roti Chris Cakes dapat dilihat pada Gambar 1.1. sampai dengan Gambar 1.2. berikut ini.



Gambar 1.1. Bagian Depan Toko Roti Chris Cakes



Gambar 1.2. Bagian Dalam Toko Roti Chris Cakes

Permasalahan yang dirasakan oleh Toko Roti Chris Cakes yaitu mengenai penurunan penjualan sejak adanya pandemi COVID-19. Omzet penjualan Toko Roti Chris Cakes hingga saat ini belum dapat kembali seperti omzet penjualan sebelum adanya pandemi COVID-19. Menurut catatan pemilik, hal tersebut diakibatkan oleh banyak faktor seperti faktor SDM, pelayanan, proses produksi, dan terutama persaingan pasar. Persaingan pasar semakin tinggi karena dampak dari adanya pandemi COVID-19 sehingga banyak usaha-usaha rumahan yang serupa muncul. Usaha-usaha rumahan tersebut dapat menekan biaya produksi dan lainnya sehingga memiliki harga yang lebih murah. Selain itu, terdapat permasalahan internal pada Toko Roti Chris Cakes yaitu mengenai karyawan yang kurang memiliki keterampilan dalam hal memproduksi roti. Penyebab dari permasalahan ini berhubungan dengan visi dan misi sosial pemilik. Visi dan misi sosial pemilik yang diterapkan yaitu mayoritas karyawan Toko Roti Chris Cakes yang diangkat sebagai karyawan adalah orang-orang dengan stigma tidak memiliki nasib kurang beruntung seperti anak-anak jalanan, anak-anak punk, dan preman. Selain itu, pemilik juga sedang membuka peluang usaha baru di luar Toko Roti Chris Cakes sehingga pengawasan terhadap karyawan juga berkurang. Permasalahan proses produksi yang kurang terpantau dan karyawan yang kurang terampil menyebabkan adanya cacat produksi pada produk roti, sehingga Toko Roti Chris Cakes kalah bersaing dengan kompetitor dan menyebabkan penjualan tidak optimal.

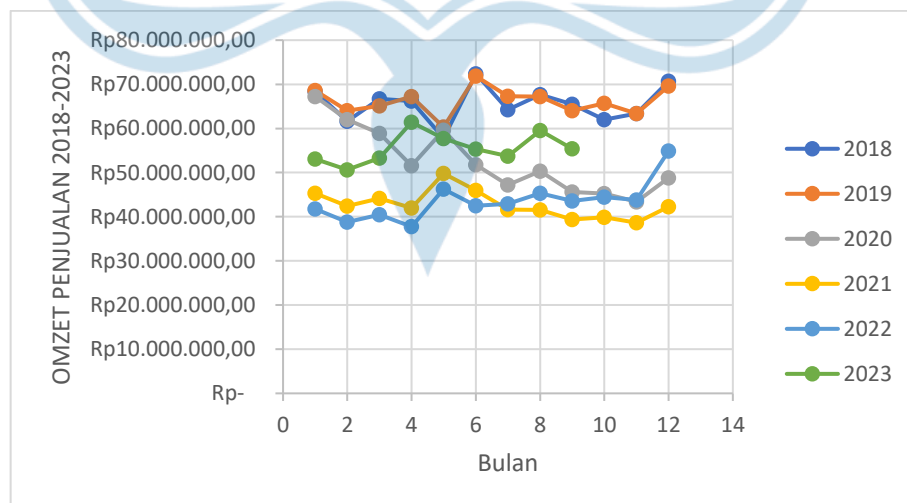
1.2. Pemetaan Masalah

Observasi dan wawancara digunakan untuk memperoleh atau mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang terdapat pada Toko Roti Chris Cakes. Observasi dan wawancara penelitian tugas akhir dilakukan dengan 3 *stakeholders* yaitu pemilik usaha, karyawan, dan pembeli. Alasan peneliti memilih ketiga *stakeholders* tersebut karena pihak-pihak tersebut sangat berperan penting dalam upaya penyelesaian masalah dan pengembangan Toko Roti Chris Cakes.

Dibutuhkan proses dalam menentukan *stakeholders* yang terkait dalam penelitian tugas akhir ini. *Stakeholders* pertama yang wajib ada dalam tugas akhir adalah pemilik. Alasan pemilik wajib dijadikan sebagai *stakeholders* karena pemilik memiliki ikatan yang paling kuat dengan objek penelitian yaitu sebagai penanggung jawab toko dan pengambil keputusan toko. Selain itu, pemilik juga adalah pihak yang paling memahami permasalahan-permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. *Stakeholders* kedua yang terkait dalam tugas akhir ini yaitu

karyawan. Alasan pemilihan tersebut karena karyawan termasuk peranan penting dalam kontribusi secara langsung pada objek penelitian seperti bidang pelayanan dan produksi. Karyawan dinilai penting sebagai *stakeholders* karena pihak ini memahami permasalahan internal yang terjadi pada objek penelitian. *Stakeholders* terakhir yang terkait dengan tugas akhir ini adalah pembeli. Setiap bidang usaha tentu selalu membutuhkan konsumen atau pembeli untuk mendapatkan keuntungan, sehingga pihak ini ikut berperan aktif dalam kelangsungan sebuah usaha. Oleh karena alasan itu, konsumen atau pembeli pada tugas akhir ini dijadikan sebagai *stakeholders*.

Permasalahan pertama yang terdapat pada Chris Cakes yaitu penurunan penjualan sejak adanya pandemi COVID-19. Penjualan Chris Cakes sebelum adanya pandemi COVID-19 memiliki grafik yang baik dan stabil. Pemilik mengatakan bahwa penjualan hingga sekarang belum dapat kembali seperti penjualan sebelum adanya pandemi COVID-19. Menurut dugaan pemilik, hal tersebut dapat terjadi dikarenakan pelayanan toko yang kurang baik pada saat adanya pandemi seperti jam toko yang tutup lebih awal dari biasanya dan karyawan yang membatasi diri saat melayani pelanggan. Faktor-faktor tersebut dapat membuat pelanggan kecewa dan berpindah ke toko roti lain yang memiliki pelayanan lebih baik pada saat pandemi COVID-19. Grafik mengenai omzet kotor Toko Chris Cakes dari Januari 2018 sampai dengan September 2023 dapat dilihat pada Gambar 1.3. berikut ini.



Gambar 1.3. Grafik Omzet Penjualan Toko Roti Chris Cakes

Permasalahan kedua yaitu berkaitan dengan persaingan pasar. Persaingan pasar industri roti di Cilacap semakin tinggi terutama setelah pandemi COVID-19. Sejak

pandemi COVID-19, banyak usaha-usaha kue rumahan yang bermunculan dan berkembang pesat. Usaha-usaha kue rumahan tersebut dapat menekan harga jual sehingga memiliki harga jual roti yang lebih murah. Hal tersebut dapat terjadi karena usaha-usaha kue rumahan tidak menanggung pegawai, tidak menanggung pajak, tidak menanggung biaya sewa tempat, dan lain-lain. Efek dari munculnya industri kue rumahan tersebut secara tidak langsung mempengaruhi penjualan roti di toko Chris Cakes. Data mengenai kompetitor Toko Chris Cakes yang berada di sekitar kota Cilacap terlampir pada Tabel 1.1. berikut ini.

Tabel 1.1. Data Kompetitor Toko Chris Cakes

Daftar Kompetitor		
No	Nama Kompetitor	Alamat
1	Kurnia Bakery & Cake	Jalan Gatot Subroto No.122
2	Rammona Bakery Cilacap	Jalan S. Parman No.33
3	Purimas Cake & Bakery	Jalan DI Panjaitan, Donan
4	Rita Bakery Cilacap	Jalan Ahmad Yani No.83
5	Toko Kue Rizquna	Perumahan Taman Gading Cilacap
6	Top Banana Cilacap	Jalan Jawa No.4
7	O'lin Roti & Kue	Jalan Kol. Sugiyono No.84
8	Toko Kue Risma Cakes	Jalan Tidar No.37
9	Inyonge Cakes & Bakery	Jalan Gatot Subroto, Sidanegara
10	Ajay Creation	Jalan Papandayan No.38

Kompetitor yang bermunculan tentu bersaing dan sangat memperhatikan kualitas roti produksi mereka. Berdasarkan wawancara dengan pemilik yang telah melakukan riset mengenai kompetitor, pemilik menyampaikan bahwa kompetitor memiliki standar proses produksi yang lebih jelas sehingga kualitas roti mereka lebih terjaga. Selain itu beberapa kompetitor seperti Kurnia Bakery & Cake, Rammona Bakery Cilacap, Purimas Cake & Bakery, dan Rita Bakery Cilacap memiliki standar dalam menerima karyawan yang bekerja. Spesifikasi karyawan yang diterima oleh kompetitor tersebut seperti karyawan yang mempelajari ilmu mengenai tataboga dan sudah pernah bekerja di bidang tataboga. Adanya standar proses produksi yang jelas dan standar dalam menerima karyawan memudahkan kompetitor untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk mereka. Observasi juga dilakukan terhadap pelanggan kompetitor yang diperoleh melalui ulasan mengenai kualitas produk kompetitor dan rating pelanggan dari *google*. Berikut rekapitulasi rating pelanggan dari *google* yang disajikan pada Tabel 1.2. dan beberapa ulasan dari pelanggan kompetitor mengenai kualitas produk kompetitor yang dapat dilihat pada Gambar 1.4. sampai Gambar 1.6. di bawah ini.

Tabel 1.2. Rekapitulasi Rating Pelanggan (Google)

No	Nama Toko	Rating
1	Chris Cakes Cilacap	4,3
2	Kurnia Bakery & Cake	4,4
3	Rammona Bakery Cilacap	4,5
4	Purimas Cake & Bakery	4,4
5	Rita Bakery Cilacap	4,6
6	Toko Kue Rizquna	3
7	Top Banana Cilacap	4,7
8	O'lin Roti & Kue	4,3
9	Toko Kue Risma Cakes	4,3
10	Inyonge Cakes & Bakery	4,6
11	Ajay Creation	4,3



Gambar 1.4. Ulasan Pelanggan Kurnia Bakery & Cake

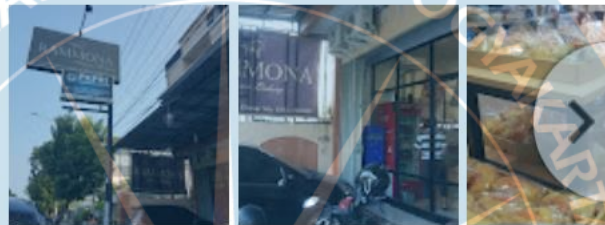


Pijar Pij

Local Guide · 168 ulasan · 6.323 foto

★★★★★ 4 tahun lalu

Aku seneng sama Ramona ini karena rotinya hampir selalu fresh, adonannya juga menurutku oke, masih natural. Lokasinya strategis cuma rada ketutup pohon-pohon di trotoar, setelah ketemu tempatnya bakal mudah kok untuk balik lagi kesini. Soal harga bersahabat dan urusan stok yaa lumayan lah ya.



Gambar 1.5. Ulasan Pelanggan Rammona Bakery Cilacap



auliaa putri

1 ulasan

★★★★★ 8 bulan lalu

rotii yang di juall selalu enakk, empukk, selalu fresh dan lucu lucu. mungkin ada beberapa yang di jual tapi tidak enak mnrt saya, mungkin roti itu bukan selera saya saja

Suka



Heri Cengir

1 ulasan

★★★★★ 8 bulan lalu

rotinya enak pelayanannya juga ramah paling favorit sama roti dns coklat keju setiap kesini

Suka

Gambar 1.6. Ulasan Pelanggan Rita Bakery Cilacap

Permasalahan selanjutnya adalah tidak adanya panduan produksi yang jelas pada sistem produksi. Tidak ada panduan produksi pada sistem produksi berdampak pada kesalahan proses produksi oleh karyawan sehingga menimbulkan cacat produksi. Berdasarkan wawancara, terjadi 2 jenis cacat produksi pada Toko Chris Cakes yaitu bentuk roti yang tidak sesuai dan gosong. Dalam ulasan Google review disebutkan terdapat permasalahan mengenai rasa roti. Ulasan dari pelanggan mengenai rasa kemudian didiskusikan dan dikonfirmasi kepada pemilik. Menurut pemilik selama Toko Chris Cakes beroperasi, tidak pernah ada kesalahan produksi dalam mengisi rasa roti. Selain itu, sebelum dijual di toko pemilik memastikan untuk mengambil sampel roti untuk dicicipi terlebih dahulu. Oleh karena itu apabila terdapat komplain terkait rasa produk kemungkinan besar disebabkan oleh roti yang gosong sehingga merusak rasa roti atau rasa roti menjadi pahit, sehingga permasalahan rasa roti masuk ke dalam kelompok jenis cacat roti gosong. Permasalahan ini juga didukung dengan faktor pengawasan yang kurang dari pemilik serta kompetensi karyawan yang rendah di bidang produksi roti. Produk yang cacat tentu akan mengakibatkan proses produksi menjadi tidak optimal, selain itu hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung membuat pelanggan tidak puas dengan kualitas roti yang telah diproduksi. Menurunnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk roti tentu mempengaruhi penjualan di Toko Chris Cakes yang menurun. Data mengenai cacat produksi pada Toko Chris Cakes selama 1 bulan dapat dilihat pada Tabel 1.3. di bawah ini.

Tabel 1.3. Cacat Produksi Toko Chris Cakes

	Jumlah Produksi	Jumlah Inspeksi	Jenis Cacat		Total
			Bentuk Tidak Sesuai	Gosong	
1	560	560	18	6	24
2	500	500	8	2	10
3	470	470	10	0	10
4	540	540	13	3	16
5	540	540	8	0	8
6	500	500	14	9	23
7	420	420	6	4	10
8	450	450	10	1	11
9	500	500	11	0	11
10	470	470	10	4	14
11	550	550	22	6	28
12	540	540	15	3	18

Tabel 1.3. Lanjutan

	Jumlah Produksi	Jumlah Inspeksi	Jenis Cacat		Total
			Bentuk Tidak Sesuai	Gosong	
13	500	500	7	0	7
14	450	450	11	5	16
15	520	520	17	1	18
16	560	560	13	5	18
17	480	480	9	0	9
18	500	500	8	4	12
19	630	630	23	7	30
20	550	550	18	3	21
21	470	470	10	0	10
22	450	450	9	5	14
23	520	520	14	4	18
24	500	500	14	0	14
25	520	520	16	2	18
26	570	570	15	7	22
27	480	480	10	6	16
28	500	500	15	0	15
29	500	500	12	1	13
30	460	460	10	5	15

Berdasarkan wawancara singkat dengan pelanggan, permasalahan yang paling banyak terjadi adalah mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. Bentuk pelayanan yang kurang memuaskan yaitu seperti sikap karyawan yang kurang ramah dalam melayani pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh SDM yang dimiliki oleh Toko Chris Cakes yang mayoritasnya bukan merupakan orang-orang berpendidikan. Dampak dari permasalahan tersebut adalah kurangnya tingkat kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan berpindah ke kompetitor-kompetitor Toko Chris Cakes. Beberapa pelanggan juga menyampaikan permasalahan lain seperti rasa roti yang kurang enak, *stock* roti yang kosong, tempat yang kurang bersih dan rapi, harga, dan variasi produk roti yang kurang variatif.

Permasalahan mengenai pelayanan kurang memuaskan diperkuat dengan konfirmasi terhadap pemilik dan karyawan. Menurut pemilik, permasalahan mengenai pelayanan memang ada dan dibuktikan dengan keluhan dari pembeli langsung dan juga *rating* toko di internet yang menurun. *Rating* tertinggi Toko Chris Cakes di *google review* terjadi pada tahun 2017 yaitu 4,6 sementara saat ini *rating* Toko Chris Cakes berada di sekitar 4,3-4,4. Penurunan *rating google review* salah satunya disebabkan oleh pelayanan karyawan yang kurang baik. Pemilik setuju bahwa perlu ada peningkatan kualitas karyawan, akan tetapi solusi penyelesaian yang diambil tidak boleh merusak visi misi sosial dari pemilik. Permasalahan

kualitas pelayanan karena karyawan bertentangan dengan visi misi sosial pemilik yaitu merekrut anak jalanan. Oleh karena itu, diperlukan cara peningkatan kualitas karyawan tanpa bertentangan dengan visi misi sosial pemilik. Menurut karyawan pelayanan, adanya keluhan dari konsumen paling banyak disebabkan oleh mutu atau kualitas produksi yang kurang baik. Pernyataan tersebut dikonfirmasi oleh karyawan produksi yang menjelaskan bahwa permasalahan tidak adanya panduan dan kurangnya keterampilan yang mereka miliki menjadi salah satu penyebab kualitas produksi yang kurang baik. Permasalahan ini diperkuat dari data mengenai permasalahan dari pelanggan yang diambil dari ulasan Toko Chris Cakes di *google*. Berikut merupakan data mengenai permasalahan dari pelanggan yang diambil melalui ulasan Toko Chris Cakes di *google* terlampir pada Tabel 1.4.

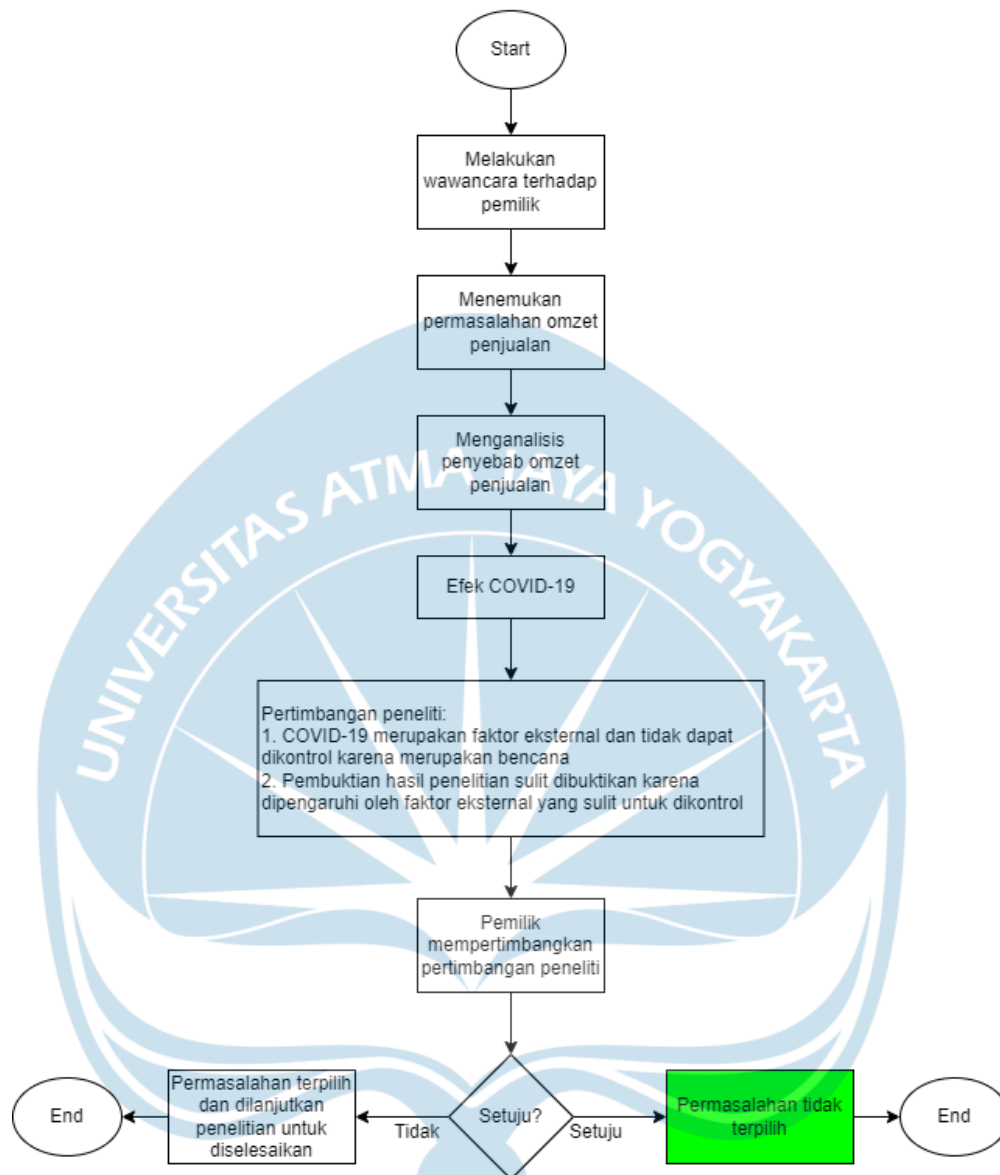
Tabel 1.4. Rekapitulasi Ulasan Toko Chris Cakes (Google)

Data Review Pelanggan dari <i>Google</i>	
Pelayanan Buruk	24
Rasa	5
Produk Cacat	5
Stock	3
Tempat	3
Harga	1
Variasi	4

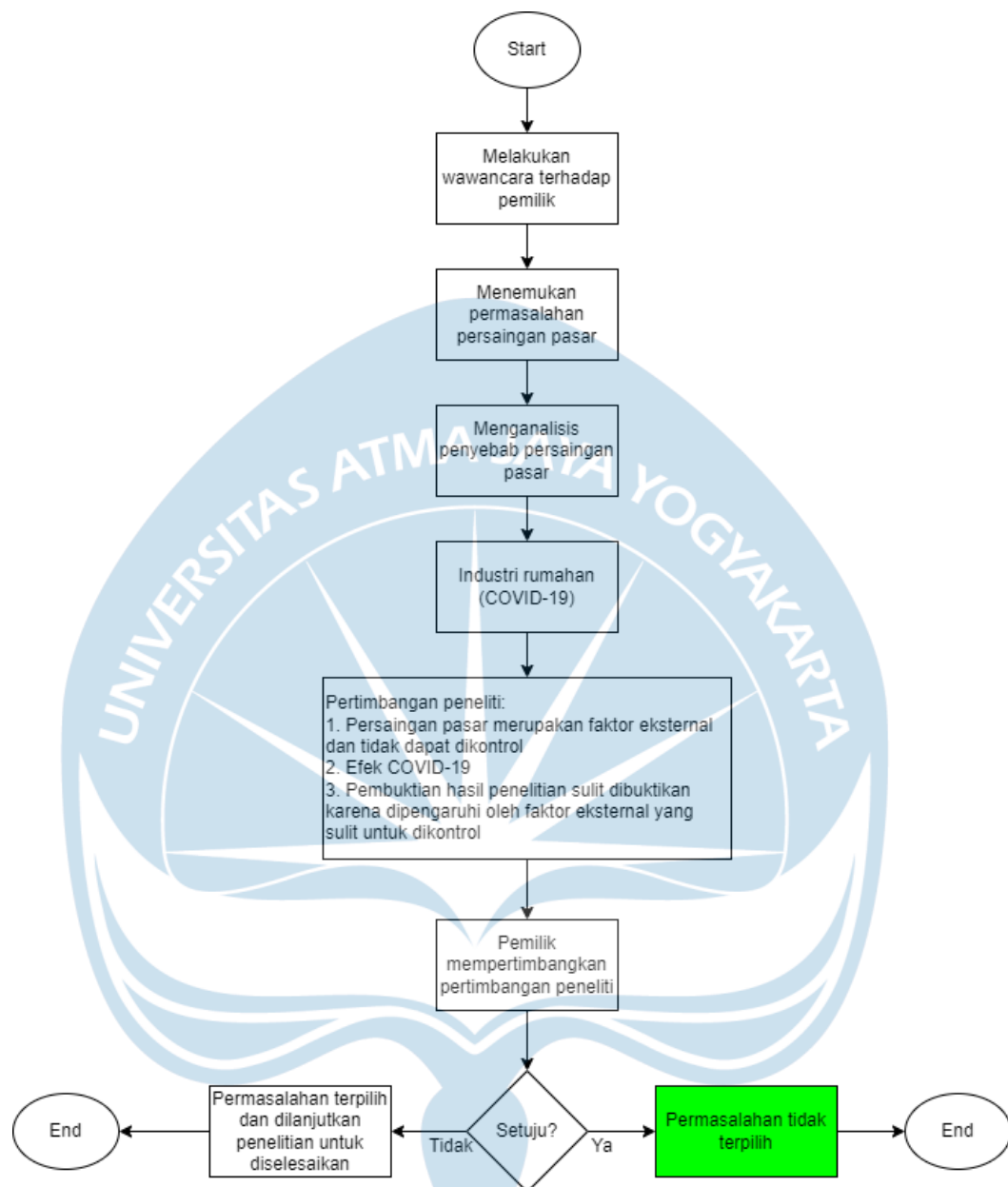
Hasil wawancara dan observasi pada *stakeholder* menghasilkan beberapa permasalahan yang sudah dijabarkan. Permasalahan mengenai penjualan yang belum stabil setelah adanya COVID-19 sulit diukur dan dibuktikan dikarenakan dipengaruhi oleh faktor eksternal. Permasalahan munculnya banyak persaingan pasar antar toko roti di Kota Cilacap juga merupakan faktor eksternal yang sulit dikontrol. Permasalahan mengenai pelayanan toko yang kurang memuaskan merupakan faktor internal, sehingga permasalahan ini sulit untuk diselesaikan karena visi misi yang dimiliki oleh pemilik dan karakter atau sifat seseorang yang sulit diubah. Permasalahan tidak adanya panduan dalam proses produksi merupakan faktor internal yang dapat diselesaikan dan dapat dibuktikan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan pembuktian dalam penyelesaian permasalahan tersebut adalah persentase cacat yang meningkat atau menurun. Semakin tinggi produk cacat maka akan semakin menurun penjualan toko dan sebaliknya. Menurunnya cacat produksi tentu meningkatkan kualitas produk sehingga dapat lebih bersaing dengan para kompetitor.

Setelah *stakeholders* menjabarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi pada objek penelitian, perlu dilakukan wawancara terkait harapan yang dimiliki oleh *stakeholders*. Harapan *stakeholders* tersebut bertujuan untuk mencari kebutuhan penelitian apakah bertentangan atau tidak. *Stakeholders* pertama yaitu pemilik mengharapkan bahwa permasalahan yang dipilih untuk diteliti adalah permasalahan yang tingkat urgensinya sangat perlu dilakukan perbaikan. Pemilik juga menyampaikan bahwa ada keterbatasan dana dikarenakan sedang membuka usaha baru, sehingga salah satu faktor tersebut merupakan faktor penentu dalam memilih permasalahan yang harus diselesaikan tetapi tidak terlalu memakan biaya. *Stakeholders* kedua yaitu karyawan mengharapkan bahwa penelitian tugas akhir yang dilakukan tidak akan mengubah nasib mereka sebagai karyawan di Toko Chris Cakes. Secara garis besar karyawan berharap bahwa penelitian tugas akhir dan usaha perbaikan yang nantinya akan dipilih bisa berdampak baik terhadap Toko Chris Cakes. *Stakeholders* terakhir yaitu pembeli secara umum mengharapkan bahwa ada perbaikan pada kualitas pelayanan dan kualitas mutu produk.

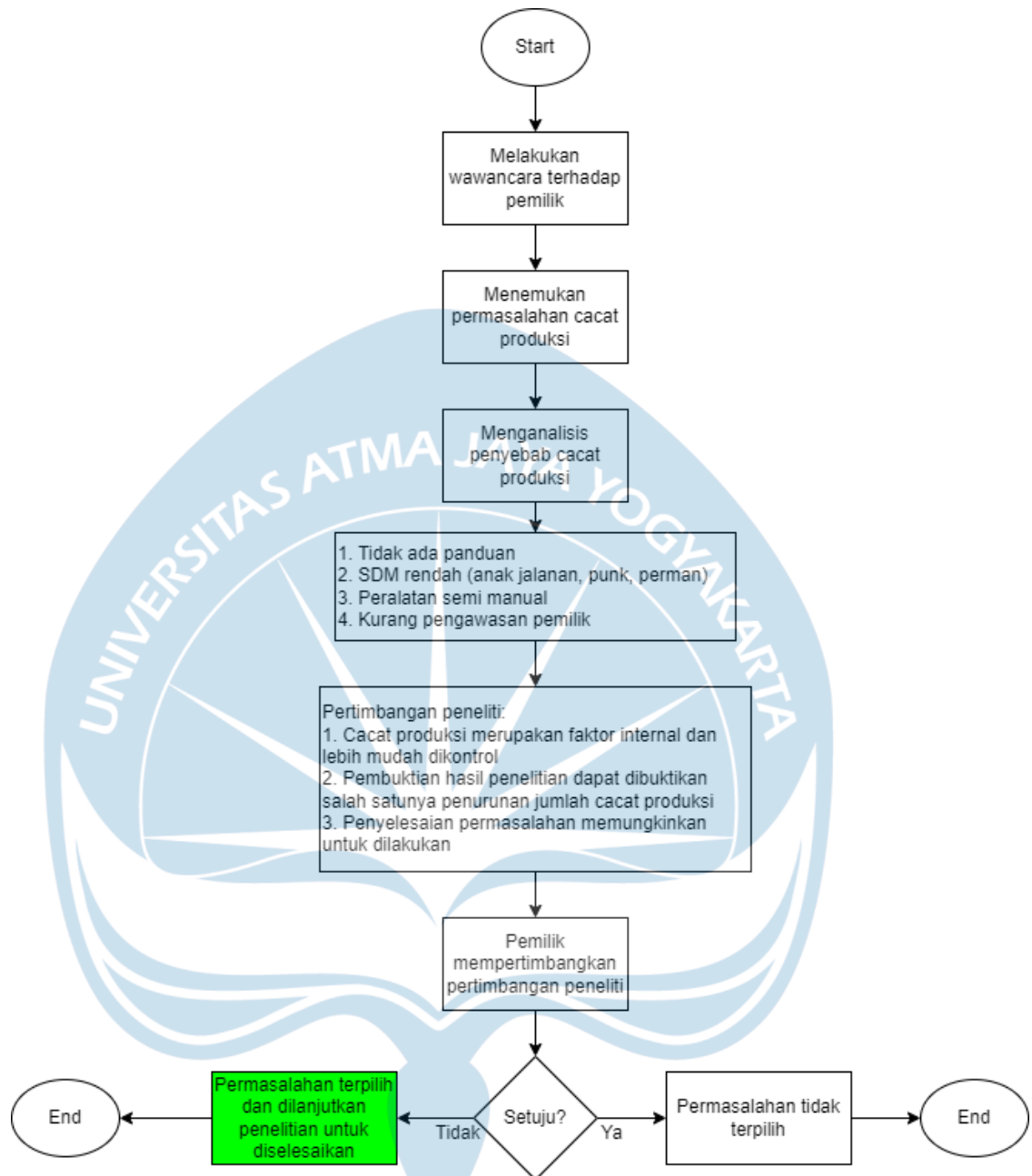
Berdasarkan hasil observasi pada objek penelitian, dapat dijabarkan 4 permasalahan yang terjadi yaitu permasalahan omzet penjualan, permasalahan persaingan pasar, permasalahan cacat produksi, dan permasalahan pelayanan. Permasalahan mengenai omzet penjualan, persaingan pasar, permasalahan cacat produksi diperoleh dari *stakeholders* internal yaitu pemilik dan karyawan, akan tetapi dikonfirmasi dan diperkuat juga oleh *stakeholders* eksternal yaitu pembeli yang berpendapat bahwa adanya kualitas mutu yang kurang baik. Kualitas mutu yang kurang baik berkaitan dengan permasalahan cacat produksi. Sementara permasalahan pelayanan diperoleh dari pernyataan pembeli, akan tetapi dikonfirmasi dan diperkuat oleh pemilik. Pihak karyawan berpendapat bahwa adanya permasalahan pelayanan itu lebih mengarah kepada keluhan pembeli mengenai rasa dan menurunnya kualitas roti. Berdasarkan 4 permasalahan yang sudah dijabarkan tersebut, diperlukan proses eliminasi agar penelitian tugas akhir lebih fokus terhadap sebuah permasalahan dan penyelesaian. Proses eliminasi permasalahan dapat dijelaskan dilihat pada Gambar 1.7 sampai Gambar 1.10 di bawah ini.



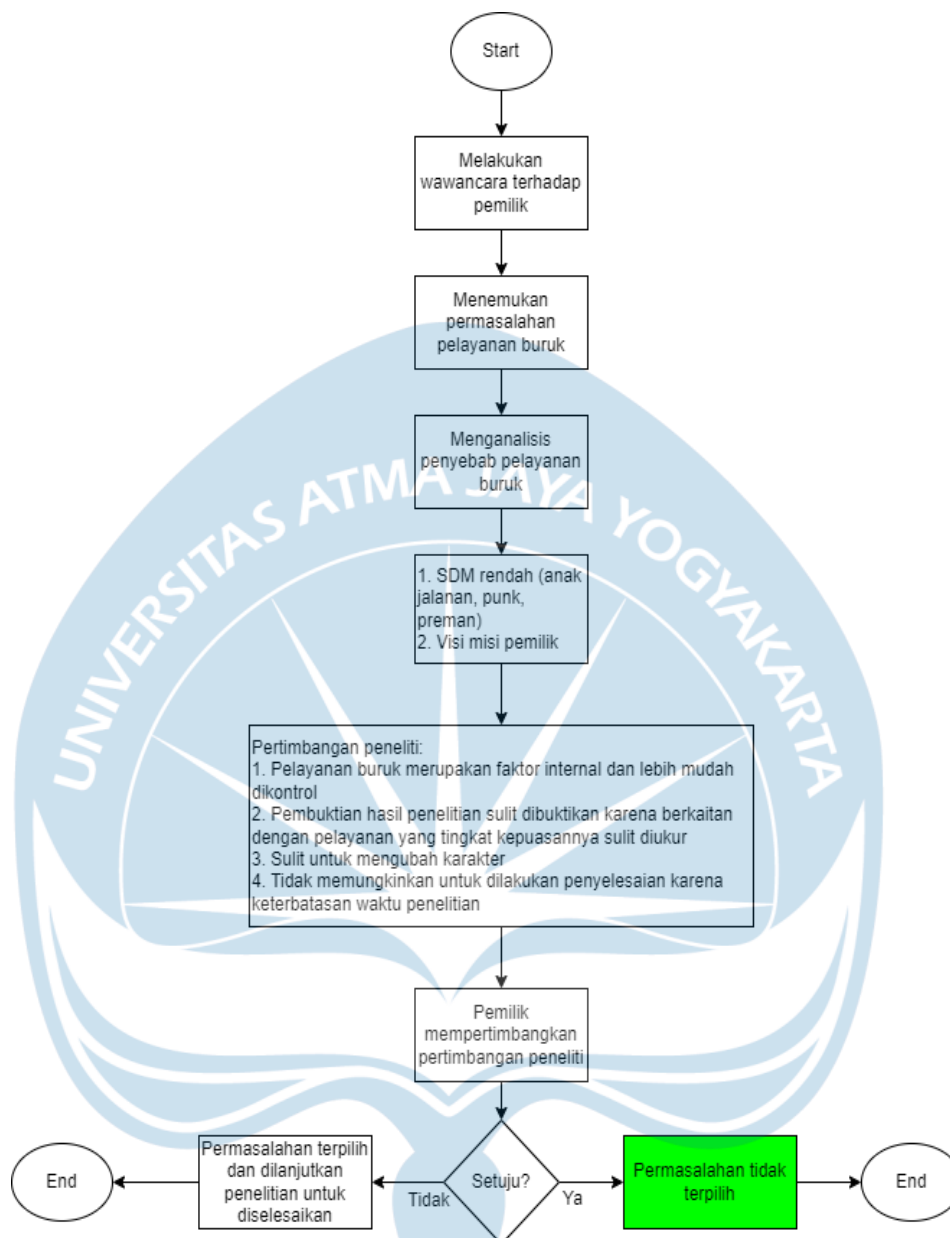
Gambar 1.7. Proses Pertimbangan Permasalahan Omzet Penjualan



Gambar 1.8. Proses Pertimbangan Permasalahan Persaingan Pasar



Gambar 1.9. Proses Pertimbangan Permasalahan Cacat Produksi



Gambar 1.10. Proses Pertimbangan Permasalahan Pelayanan

Berdasarkan penjabaran Gambar 1.7. sampai dengan Gambar 1.10. didapatkan gambaran alur pertimbangan dari peneliti dan pemilik. Pada setiap proses pertimbangan, dijelaskan alasan peneliti dan pemilik dalam pemilihan permasalahan yang memungkinkan untuk dilanjutkan ke dalam tugas akhir ini atau tidak. Warna hijau pada *flowchart* menggambarkan keputusan yang diambil oleh peneliti dan pemilik. Setelah melewati proses pertimbangan permasalahan, ditemukan keputusan bahwa permasalahan yang memungkinkan untuk

dilanjutkan ke dalam penelitian tugas akhir ini adalah permasalahan mengenai cacat produksi.

1.3. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat diangkat pada tugas akhir ini berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya adalah banyaknya cacat produksi. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelayanan.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini adalah melakukan upaya untuk menurunkan presentase cacat produksi sampai batas maksimal 2%. Presentase cacat produksi dengan batas maksimal 2% merupakan target maksimal pemilik dalam mengatasi permasalahan cacat produksi yang dihitung berdasarkan perhitungan antara jumlah produksi, jumlah cacat produksi dan keuntungan yang diperoleh.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Data cacat produksi yang digunakan dalam tugas akhir adalah data cacat produksi selama 1 bulan.
- b. Data cacat produksi diambil dari observasi dan wawancara terhadap pemilik Toko Chris Cakes.
- c. Tidak diizinkan akses data tentang laba.
- d. Penelitian berlangsung 15 September 2023-18 Juni 2024.
- e. Produk pengamatan yang diteliti adalah roti yang diproduksi secara massal setiap hari.