

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era perdagangan global dan kondisi ekonomi di Indonesia yang memacu tumbuhnya berbagai perusahaan mengakibatkan munculnya persaingan yang cukup ketat, dengan semakin ketatnya persaingan, perusahaan harus memiliki suatu keunggulan bersaing yang memungkinkan mereka dapat memenangkan persaingan.¹

Dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat menimbulkan suatu kondisi dimana perusahaan saling berkompetisi satu sama lain untuk dapat mempertahankan posisinya di tengah-tengah persaingan global yang sedang terjadi. Hal ini tentunya menuntut suatu solusi yang menjamin eksistensi perusahaan agar dapat bersaing dan mempertahankan posisinya. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan peningkatan produktivitas. Dalam rangka peningkatan mutu serta pelayanan terhadap pelanggan setiap perusahaan sebaiknya memikirkan cara untuk dapat meningkatkan produktivitasnya.²

Kualitas merupakan suatu hal terpenting dalam usaha untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Kualitas akan menjadi baik apabila proses tersebut berjalan dengan konsisten dalam menghasilkan produk. Bahkan saat ini kualitas produk menjadi suatu hal yang sangat penting dan sangat dijaga. Melihat kenyataan ini, maka perusahaan harus berusaha menghasilkan produk yang benar-benar berkualitas, agar citra

¹ Nazlina, *Studi Pengendalian Jumlah Cacat Dengan Menggunakan Metode Poka Yoke Di PT. Mowara Electric Transbuana*, Jurnal Sistem Teknik Industri Vol. 8 No. 4 Oktober 2005, hlm. 1.

² Taufik Djatna Dan Ida Bagus Dharma Yoga Santosa, *Peningkatan Produktivitas Produksi Kecap Pada Lini Perakitan Dengan Pendekatan Lean Production*, E-Jurnal Agroindustri Indonesia Juli 2012 Vol. 1 No. 1, p 1-10 ISSN: 2252-3324, hlm. 1.

produk perusahaan yang melekat pada diri konsumen akan selalu ada dan kepercayaan konsumen akan produk selalu terjaga.³

Kualitas suatu produk ditentukan oleh ciri-ciri produk itu, sedangkan pengendalian kualitas adalah aktivitas keteknikan dan manajemen, yang dengan aktivitas itu di ukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkannya dengan spesifikasi atau persyaratan dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan sebenarnya dengan yang standar. Untuk itu perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang mutunya lebih baik dengan kualitas lebih tinggi.⁴

Di dalam suatu peningkatan kualitas bukan hanya kualitas produk akhir saja, tetapi harus dari setiap proses, karena kualitas yang baik merupakan hasil dari inspeksi yang ketat, tentu saja akan membuat biaya produksi meningkat dan menjadikan produk berdaya saing rendah. Maka produk harus memiliki kualitas yang baik. Pada dasarnya dalam proses pengendalian kualitas perusahaan melakukan inspeksi atau pemeriksaan pada setiap bagian/lini baik dalam penerimaan material maupun proses produksi untuk mengantisipasi adanya kerusakan pada transformator yang dihasilkan, namun walaupun demikian dalam kenyataannya selalu ada produk cacat dengan jenis cacat yang sama.

Perusahaan merencanakan untuk meminimasi jumlah produk cacat untuk masa yang akan datang. Untuk tujuan itu perlu dilakukan suatu cara yang dapat mengendalikan kualitas produk. *Poka Yoke* adalah salah satu komponen utama sistem *Shingo's Zero Quality Control*. Konsep ini bertujuan untuk tidak menghasilkan produk yang cacat (*Zero Defective Products*). Metode *poka yoke* merupakan suatu metode yang merancang produk atau proses sehingga kesalahan tidak terjadi atau setidaknya

³ Joko Susetyo, M. Yusuf, Ardi Saputro, Analisis Pengendalian Kualitas Melalui Evaluasi Dan Perbaikan Proses Produksi Dengan Pendekatan Metode Control Chart Dan Metode Taguchi, Jurnal Teknologi Technoscientia ISSN: 1979-8415 Vol. 1 No. 2 Februari 2009, hlm. 198.

⁴ Tjahjo Purtono, Analisis Kualitas Pada Produksi Labelstock Kertas HVS Di PT. X, Jurnal Teknik Industri Heuristic Vol. 11 No. 1 April 2014 ISSN: 1693-8232, hlm. 47.

kesalahan dapat dideteksi dan diperbaiki.⁵ Dengan menerapkan metode *poka yoke* tersebut dapat meminimalisir produk cacat/rusak ketika proses produksi berlangsung di dalam suatu perusahaan.

Sasaran akhir dari proses produksi dan pelayanan bukanlah barang atau layanan. Tetapi terjualnya produk dan layanan. Konsumen hanya akan membeli produk dan jasa yang memuaskan (mutu, waktu dan biaya) harapannya, sesuai dengan kebutuhan. Jadi, titik awal dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas konsep TQM (*Total Quality Manajemen*) ini adalah memahami apa dan bagaimana bentuk kebutuhan dan harapan konsumen.⁶

Salah satu cara dalam usaha untuk memuaskan konsumen adalah dengan menghasilkan produk yang berkualitas. Produk berkualitas ini dapat dikatakan sebagai produk yang memenuhi standar perusahaan, baik dari awal sampai akhir proses. Produk yang dihasilkan perusahaan manufaktur dalam sebuah proses produksi seringkali tidak semuanya dapat mencapai standar kualitas yang sudah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi produk cacat yang dapat menyebabkan tidak tercapainya target produksi sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu produk adalah dengan memperbaiki proses produksi tersebut. Adapun usaha perbaikan tenaga kerja, perubahan sistem kerja, penggantian mesin yang rusak. Bahkan mencari faktor-faktor yang menimbulkan kerusakan atau kecacatan dari produk tersebut, baik itu faktor luar ataupun faktor dari dalam. Untuk mengetahui adanya suatu fasilitas yang kurang efektif maka evaluasi terhadap fasilitas produksi yang ada sangatlah diperlukan. Tindak lanjut dari evaluasi ini dapat berupa suatu perbaikan terhadap fasilitas tersebut agar nantinya produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang

⁵ Nazlina, *Op. Cit.*, hlm. 1.

⁶ Iskandar Kasim, *Manajemen Perubahan Panduan Pengelolaan Perubahan Penyelesaian Masalah Aplikasi Teknik Benchmarking Pengambilan Keputusan*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm.151-152.

diharapkan oleh manajemen perusahaan. Untuk itulah diperlukan suatu pengawasan kualitas di semua tahapan proses.⁷

Proses produksi berlangsung ketika seluruh komponen saling berinteraksi sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan. Interaksi ini tidak hanya dipahami sebagai kegiatan yang berhubungan secara total antara urutan proses produksi dan ukuran fisik dari lini produksi, tetapi juga kejadian-kejadian di luar prediksi yang dapat terjadi selama proses produksi berlangsung. Kejadian ini dapat diartikan sebagai ketidakpastian dalam produksi yang dapat mempengaruhi kinerja. Salah satu faktor ketidakpastian tersebut berasal dari manusia yang berperan penting untuk menjalankan dan mengendalikan proses produksi. Ketidakpastian tersebut seperti kesalahan operator, kesalahpahaman, kesalahan pengawasan.

Penelitian mengenai ketidakpastian manusia yaitu menyoroiti kesalahan kognitif dalam sistem manufaktur, menyimpulkan bahwa informasi yang tepat untuk pembuat keputusan merupakan prioritas untuk perbaikan proses produksi. Kesalahan manusia dalam proses produksi ini disebut sebagai *human error* yang didefinisikan bahwa kegagalan manusia untuk mencapai hasil yang dimaksudkan dalam melaksanakan urutan perencanaan dari kegiatan mental ataupun fisik. Hal ini dapat mengakibatkan produk cacat dihasilkan dari proses produksi. Hollnagel (1993) menyebutkan bahwa 60%-90% kegagalan yang terjadi dalam suatu sistem disebabkan oleh *human error*.⁸ Untuk dapat menghindari terjadinya kesalahan atau kelalaian, maka perlu dipelajari kemampuan dan keterbatasan yang dimiliki oleh manusia tersebut, sehingga pada akhirnya dapat dirancang dan dilakukan rekayasa untuk dapat mencegah terjadinya potensi kesalahan yang dilakukan oleh manusia (*human error*).⁹

⁷ Joko Susetyo, M. Yusuf, Ardi Saputro, *Op.Cit*, hlm. 198-199.

⁸ Uci Marlina Pasaribu, Mangara M. Tambunan, Dini Wahyuni, *Identifikasi Human Error Berdasarkan Pendekatan Cream Dan Usulan Perbaikan Dengan Metode Poka Yoke*, E-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 2 No. 1 Mei 2014, hlm. 19.

⁹ Hardianto Iridiastadi dan Yassierli, *Ergonomi Suatu Pengantar*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2014, hlm. 188.

Pengendalian kualitas diharapkan dapat meminimalkan produk cacat yang dapat mengurangi keuntungan perusahaan tersebut, dalam suatu proses produksi di industri atau perusahaan menggunakan metode, bahan, operator dan mesin yang sama akan tetapi hasil *output* dari proses produksi di industri atau perusahaan tersebut mungkin saja berbeda dimana perbedaan tersebut biasa dinamakan dengan variasi. Pada dasarnya variasi–variasi tersebut terjadi karena sumber–sumber yang tidak diinginkan, yang menyebabkan terjadi penyimpangan dalam suatu proses dan adanya ketidaksesuaian dengan spesifikasi yang telah ditentukan.¹⁰

Perlu adanya melakukan analisis dengan tujuan memonitor untuk selanjutnya memperbaiki kinerja proses produksi. Tahap analisa bertujuan menemukan penyebab permasalahan yang tepat dari masalah kualitas dengan menggunakan *tools* analisa data yang sesuai. Tujuannya adalah untuk mengetahui lebih jauh tentang proses dan mengidentifikasi alternatif solusi yang bisa dilakukan untuk melakukan perbaikan.¹¹ *Poka Yoke* adalah prinsip untuk memulai prosedur penggunaan alat yang bertujuan mencegah kesalahan sehingga menimbulkan produk rusak (*defect product*).¹²

Penelitian Nazlina dalam jurnal Studi Pengendalian Jumlah Cacat dengan Menggunakan Metode *Poka Yoke* di PT. Morawa Electric Transbuana dari hasil penelitian mengemukakan bahwa PT. Morawa Electric Transbuana selama periode Januari 2003 – Desember 2004, memproduksi 1.321 unit transformator, peluang terjadinya cacat kritis disebabkan oleh kesalahan jumlah lilitan sebesar 36,94%. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data yang menunjukkan 6 peluang cacat yang berpengaruh terhadap kualitas transformator. Peluang cacat yang paling besar adalah kesalahan jumlah lilitan dengan presentase sampai 36,94%

¹⁰ Tjahjo Purtono, *Op.Cit*, hlm. 47.

¹¹ Erlinda Muslim Dan Erni Budiarti, *Usulan Penerapan Six Sigma Untuk Mengurangi Cacat Appearance Dan Tingkat Pengerjaan Ulang Produk Pakaian Jadi di PT. X*, Jurnal Teknologi, Edisi No. 1 Tahun XIX, Maret 2005, 79-78 ISSN 0215-1685, hlm. 87-88.

¹² Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm. 39.

yang terjadi pada stasiun penggulangan kumparan yang sangat berpengaruh pada kualitas transformator karena memperpendek pemakaian produk.

Reset penelitian ini menggunakan metode *Poka Yoke* sebagai suatu perencanaan dalam mengkaji permasalahan cacat kritis kesalahan jumlah lilitan pada stasiun penggulangan kumparan, sehingga dapat dideteksi bahkan dihindari. Untuk pemecahan masalahnya peneliti mengusulkan beberapa fasilitas yang disesuaikan dengan keadaan operator, seperti kotak tempat penyimpanan baut, pedal, tempat duduk operator, alarm.¹³

Peneliti melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Penerapan Metode *Poka Yoke* Dalam Proses Produksi Guna Mengoptimalkan Kualitas Produk Di Amel Snack Dan Bakery Jepara adalah membantu perusahaan menyelesaikan permasalahan yang mengakibatkan pengerjaan pesanan produk menjadi sering terjadi kesalahan saat melakukan proses produksi, dengan harapan setelah menemukan jalan keluar perusahaan mampu bekerja secara optimal dan mampu meningkatkan kualitas produk dalam proses produksi, juga sebagai studi kelayakan penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak lain dan memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan serta dapat dijadikan tambahan bacaan ilmiah kepustakaan dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan serta bahan *refferensi* untuk penelitian selanjutnya dalam hal operasional perusahaan Industri manufaktur saat proses produksi berlangsung.

Mencermati Amel Snack dan Bakery merupakan perusahaan (*home industry*) yang bergerak dalam bidang makanan. Amel Snack dan Bakery mengolah berbagai jenis makanan mulai dari olahan roti manis, nasi box, kue modern dan tradisional, aneka macam bolu/cake, kue kering dan juga kue tart. Dari produk-produk yang diolah tersebut, biasanya sering diproduksi berdasarkan pesanan, akan tetapi juga dipasarkan seperti dititip jualkan ditempat-tempat tertentu.

¹³ Nazlina, *Op. Cit*, hlm. 5.

Kegiatan produksi khusus di bulan-bulan tertentu seperti musim haji, nikahan, halal bi halal dan acara-acara besar lainnya biasanya Amel Snack dan Bakery ini mendapatkan pesanan yang lumayan cukup besar dan otomatis memproduksi produk lebih banyak dalam memenuhi pesanan yang diminta oleh konsumen. Ketika musim ramadhan menuju lebaran biasanya yang banyak diproduksi adalah kue kering karena pada momen ini banyak pelanggan yang memesan untuk dibuatkan parcel sebagai kue hantaran lebaran baik itu untuk diberikan kepada orang lain maupun untuk persediaan pribadi. Dan untuk hari-hari biasa hanya memproduksi sesuai pesanan dari pelanggan saja.

Dari rata-rata produksi setiap bulannya Amel Snack dan Bakery bisa menghabiskan tepung hampir 5 karung dari macam-macam tepung yang setiap 1 karungnya berisi 25 kg. Amel Snack dan Bakery ini berdiri sejak tahun 2005. Yang didirikan oleh Ibu Nur Jannah. Amel Snack dan Bakery berada di Desa Lebuawu Rt 22/04 Pecangaan Jepara. Di rumah yang sederhana ini semua kegiatan *home industry* ini dilakukan. Dengan jumlah karyawan yang tidak banyak yaitu 6 orang.

Perusahaan industri makanan Amel Snack dan Bakery di sini merupakan perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan yang pada dasarnya perusahaan makanan Amel Snack dan Bakery tersebut menjamin kualitas yang baik dari produk yang dihasilkan. Akan tetapi yang namanya perusahaan industri dibidang makanan, tidak menutup kemungkinan pasti adanya suatu kesalahan dalam proses produksi, baik itu karena bahan yang dari awal pembuatan atau bahan dari *supplier* yang sudah rusak/cacat, ataupun kesalahan atas kelalaian manusia itu sendiri, seperti kurang teliti dalam mengoreksi peralatan produksi sebelum proses berlangsung, lalu penyimpanan tepung serta bahan-bahan yang tidak sesuai, dan terlebih lagi kurang memahami karakter suatu adonan ketika proses produksi berlangsung, serta kurang fokus terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan yang bisa menimbulkan kerugian seperti lalai dalam mengoperasikan mesin dan peralatan produksi lainnya.

Menurut pemilik perusahaan Ibu Nur Jannah bahwa produk yang berkualitas dalam industri makanan ini adalah produk yang sesuai dengan harapan pelanggan ataupun konsumen. Berarti produk yang dihasilkan perusahaan industri harus memenuhi standar dari pemilik perusahaan itu sendiri, yaitu produk harus berkualitas dan sesuai harapan pelanggan, perusahaan industri ini sangat memprioritaskan rasa dan juga bentuk yang berbeda dari produk-produk industri makanan lainnya, hal ini dapat menjadi keunggulan tersendiri bagi perusahaan Amel Snack dan Bakery Jepara. Dengan begitu pelanggan akan menjadi puas dan percaya kepada perusahaan karena produk yang dihasilkan sesuai pesanan dan sesuai harapan, bahkan akan menjadikan pelanggan percaya terhadap perusahaan dan kembali lagi untuk menjadi pelanggan setia.

Maka berdasarkan fenomena/gap diatas, peneliti tertarik menggunakan judul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN METODE *POKA YOKE* DALAM PROSES PRODUKSI GUNA MENGOPTIMALKAN KUALITAS PRODUK (Studi pada Amel Snack dan Bakery di Jepara)”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam menginterpretasikan beberapa istilah yang digunakan dalam judul ini, maka penulis perlu untuk menjelaskan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya akibat atau pengaruh dari suatu hasil.¹⁴ Efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan

¹⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Balai Pustaka, Jakarta, 2000, hlm. 352.

sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.¹⁵ semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut.

2. Metode *Poka Yoke*

Metode *poka yoke* merupakan sebuah konsep dasar mendesain sebuah proses sedemikian rupa sehingga tidak mungkin terjadi kesalahan-kesalahan. Jika harus terjadi kesalahan setidaknya akan mudah untuk dideteksi dan dikoreksi. Konsep ini bertujuan untuk tidak menghasilkan produk yang cacat (*Zero Defective Products*).¹⁶

3. Produksi

Produksi adalah sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan baik berbentuk barang maupun jasa dalam suatu periode waktu yang selanjutnya dihitung sebagai nilai tambah perusahaan.¹⁷

4. Kualitas Produk

Goetsch Davis mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸ Sedangkan definisi kualitas produk menurut Juran kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.¹⁹

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menitik beratkan kepada kejelasan dan ruang lingkup permasalahan yang diteliti. Fokus menggambarkan uraian secara jelas batasan-batasan atau wilayah kajian penelitian. Fokus penelitian berisi tentang deskripsi-deskripsi yang akan dicari dan juga bisa berupa

¹⁵ Mia Lasmi Wardiah, *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*, Pusaka Setia, Bnadung, 2016, hlm. 244.

¹⁶ Nazlina, *Op.Cit*, hlm.1.

¹⁷ Irham Fahmi, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 2.

¹⁸ Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen (TQM) Edisi Revisi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2003, hlm. 4.

¹⁹ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Edisi Ketiga*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2015, hlm. 1.

pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian dan alasan diajukannya pertanyaan.²⁰

Berdasarkan judul yang peneliti ambil dalam penelitian ini, yaitu Efektivitas Penerapan Metode *Poka Yoke* Dalam Proses Produksi Guna Mengoptimalkan Kualitas Produk, dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian adalah Amel Snack dan Bakery Jepara. Penulis menitik beratkan pada permasalahan yang diteliti diantaranya yaitu implementasi penerapan metode *poka yoke* dalam proses produksi salah satunya penggunaan alat pengovenan yang menggunakan timer/oven digital yang dapat mencegah terjadinya suatu kelalaian yang mengakibatkan produk cacat ketika proses produksi berlangsung.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode *poka yoke* dalam proses produksi di Amel Snack dan Bakery?
2. Bagaimana upaya mengoptimalkan kualitas produk dalam penerapan metode *poka yoke* di Amel Snack dan Bakery?
3. Bagaimana tingkat efektivitas proses produksi dengan penerapan metode *poka yoke* di Amel Snack dan Bakery?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan metode *poka yoke* dalam proses produksi di Amel Snack dan Bakery.
2. Untuk mengetahui cara mengoptimalkan kualitas produk dengan menggunakan metode *poka yoke* di Amel Snack dan Bakery.

²⁰ Mukhamad Saekan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010, hlm. 105-107.

3. Untuk mengetahui tingkat efektivitas proses produksi dengan penerapan metode *poka yoke* di Amel Snack dan Bakery.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memperoleh hasil yang memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka usaha pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan tentang efektivitas metode *poka yoke* dalam proses produksi.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi tambahan *refferensi* bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berkaitan tentang evektifitas metode *poka yoke* dalam proses produksi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat kiranya digunakan sebagai masukan dan infomasi kepada “Amel Snack dan Bakery di Jepara” sebagai obyek penelitian, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan kualitas produk dengan menggunakan metode *poka yoke* dalam proses produksi, dalam rangka mengembangkan usahanya terkait tentang kualitas produk, agar lebih unggul dimasa yang akan datang.

b. Bagi masyarakat

Sebagai informasi kepada masyarakat yang dengan jeli dan tepat dalam mengetahui kualitas produk sehingga mendapatkan apa yang diharapkan.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian mendatang yang berhubungan dengan efektivitas metode *poka yoke* dalam proses produksi guna mengoptimalkan kualitas produk.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian awal

Dalam bab ini, terdiri dari : Halaman Judul, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Abstrak, Halaman Daftar Isi, Halaman Daftar Tabel, dan Halaman Daftar Gambar.

2. Bagian isi

Pada skripsi ini terdiri dari lima bab, diantaranya :

Bab I : Pendahuluan,

Dalam bab ini diuraikan masalah-masalah yang erat kaitannya dengan pembahasan skripsi ini, sekaligus sebagai dasar dan memberi penjelasan mengenai skripsi ini yang meliputi : Latar Belakang Masalah, Penegasan Ilmiah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian yang menunjang tentang penelitian yang dilakukan, riset penelitian dan juga kerangka penelitian dari judul penelitian ini.

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini Peneliti mengungkapkan metode penelitian yang penulis gunakan meliputi Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Teknik Penelitian Data, Penyajian Data dan Keabsahan Data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Dalam bab keempat ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, terdiri dari Gambaran umum Amel Snack dan Bakery Jepara, Deskripsi Data Penelitian, dan Pembahasan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi mengenai Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, Saran-saran, dan Penutup.

3. Bagian akhir

Dalam bagian ini berisi tentang Daftar Pustaka, Daftar Riwayat Pendidikan dan Lampiran-lampiran.