

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan bertujuan mengidentifikasi penyebab masalah kualitas mie yamie yang tidak konsisten dan solusi alternatif yang dapat diaplikasikan di Yamie Panda. Permasalahan kualitas mie yamie yang tidak standar di Yamie Panda muncul akibat adanya keluhan pelanggan. Pengambilan data menggunakan metode wawancara dan melalui pesan singkat dengan narasumber. Data berbentuk rekaman wawancara dan dokumen perusahaan sebagai pendukung. Penelitian dilakukan di empat lokasi gerai Yamie Panda dengan tiga kategori narasumber yaitu pemilik Yamie Panda, supervisor gerai serta juru masak. Narasumber berjumlah sembilan orang dengan rincian satu orang pemilik Yamie Panda, empat orang supervisor gerai serta empat orang juru masak.

Penelitian ini menggunakan analisis konten dan diagram Tulang Ikan sebagai alat untuk mengolah data yang didapatkan. Melalui analisis tersebut didapatkan penyebab masalah kualitas mie yamie adalah bahan baku, sumber daya manusia, serta mesin dan peralatan yang dimiliki oleh Yamie Panda. Solusi alternatif yang disarankan untuk menyelesaikan masalah kualitas mie yamie untuk bahan baku mie yamie adalah penambahan jumlah personil karyawan kontrol kualitas dan inspeksi, serta kegiatan *benchmarking*. Empat solusi alternatif untuk memperbaiki masalah kualitas yang bersumber dari sumber daya manusia adalah pencetakan SOP (*standard operation procedure*), mutasi lokasi pekerjaan, sistem bonus, inspeksi, serta perubahan jadwal sesuai dengan tingkat penjualan bulanan. Kegiatan investasi ke mesin otomatis perebus mie yamie merupakan solusi yang ditawarkan untuk membantu menyelesaikan masalah kualitas di bagian mesin dan peralatan.

Kata Kunci : kualitas mie yamie, analisis konten, diagram Tulang Ikan.

## **ABSTRACT**

This research aims to identify the cause of quality inconsistency mie yamie and alternative solutions for solving Yamie Panda's problem. Quality inconsistency mie yamie rose because of customer complain about foods. Data were collected by interview and through message with informant. Sampling had done at four Yamie Panda outlets with three kinds of the informant. They were Yamie Panda owner, outlet supervisor and cook. They were nine people of informants. They were one person of owner Yamie Panda, four people from outlet supervisor and four people from the cook.

This research used content analysis and Fishbone Diagram for identifying the cause of quality inconsistency mie yamie. Result showed that cause of quality inconsistency mie yamie were the raw material, manpower, and machine. Alternative solutions for solving the raw material are hiring quality control employees, inspection, and benchmarking. They are four solutions for improving manpower skill. They are print the operation procedure, employee transfer location, reward system, inspection, and employee scheduling based on monthly sales. Investment is the solution for correcting the quality problem of the machine.

**Keywords:** mie yamie quality, content analysis, Fishbone Diagram.