

ANALISIS PENERAPAN *SEVEN TOOLS* UNTUK PENINGKATAN KUALITAS KEDAI KOPI XYZ GORONTALO

*Akhirul Ramadhan¹, Fahrul D. Hoesa², Idham H. Lahay³, Nurfaizal Harun⁴

^{1,2,3,4} Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

*email: akhirul_s1industri@mahasiswa.ung.ac.id

Abstrak

Industri *coffee shop* semakin kompetitif, sehingga kualitas layanan dan produk menjadi faktor krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan. Kedai Kopi XYZ di Gorontalo menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi rasa, kebersihan, dan kecepatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan kualitas, menganalisis pola kemunculan masalah, serta menyusun solusi berbasis data dengan pendekatan *Seven Tools*. Metode yang digunakan meliputi *Check Sheet*, *Histogram*, dan *Fishbone Diagram* untuk menganalisis aspek mutu produk dan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi isu utama dengan frekuensi keluhan sebesar 40%, diikuti oleh kebersihan 34% dan pelayanan 26%. Faktor utama penyebab masalah berasal dari aspek manusia, mesin, dan metode kerja. Dengan menerapkan rekomendasi berbasis data, seperti peningkatan SOP, pelatihan karyawan, dan perbaikan fasilitas, Kedai kopi XYZ dapat meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Fishbone Diagram*, Kedai Kopi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Seven Tools*

Diterima : 29-5-2025
Disetujui : 15-6-2025
Dipublikasi : 30-11-2025

©2025 Akhirul Ramadhan, dkk

PENDAHULUAN

Dalam era industri 4.0, bisnis *coffee shop* tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati kopi, tetapi juga menjadi ruang sosial, tempat bekerja, serta wadah kreativitas. Tren gaya hidup masyarakat urban yang mengutamakan kenyamanan, suasana, dan kualitas pelayanan menjadikan industri *coffee shop* semakin kompetitif. Kualitas tidak lagi hanya dinilai dari rasa kopi, tetapi juga dari pelayanan, kebersihan, kecepatan pelayanan, serta konsistensi pengalaman pelanggan.

Kedai kopi XYZ adalah salah satu *coffee shop* lokal yang dikenal di kalangan anak muda dan komunitas, dengan konsep yang menggabungkan kopi, ruang kerja, dan kolaborasi. Namun, dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan kompleksitas operasional, muncul tantangan dalam menjaga mutu layanan dan produk. Berdasarkan observasi dan masukan pelanggan, ditemukan beberapa permasalahan seperti ketidakkonsistenan rasa minuman, waktu tunggu yang lama, serta kebersihan area yang kurang terjaga saat kunjungan padat. Jika tidak segera diatasi, permasalahan ini dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam penjaminan mutu, tantangan ini perlu diselesaikan dengan pendekatan yang tepat, bukan hanya melalui pemeriksaan akhir, tetapi dengan perbaikan sistem

operasional dari hulu ke hilir. Melalui mata kuliah penjaminan mutu, dilakukan observasi dan analisis terhadap operasional Kedai Kopi XYZ untuk mengidentifikasi titik kritis mutu dan menyusun rekomendasi perbaikan. Dengan analisis berbasis data serta pendekatan sistematis, diharapkan perbaikan mutu dapat diterapkan secara efektif dalam operasional Kopi XYZ sehari-hari.

METODE

Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah penerapan *Seven Tools of Quality* untuk menganalisis dan meningkatkan mutu layanan serta produk di Kopi XYZ Gorontalo. Pendekatan yang digunakan mencakup tiga dari tujuh *tools* utama, yaitu *Check Sheet*, yang digunakan untuk mengumpulkan dan mencatat data mengenai frekuensi kejadian masalah kualitas secara sistematis, Histogram, yang digunakan untuk memvisualisasikan pola frekuensi masalah dan mengidentifikasi isu yang paling dominan, serta *Fishbone Diagram*, yang digunakan untuk menganalisis akar penyebab masalah yang terjadi dalam proses operasional, dengan mempertimbangkan faktor manusia, metode kerja, mesin, material, dan lingkungan. Melalui metode ini, laporan ini mengidentifikasi titik kritis mutu dan menyusun rekomendasi perbaikan berbasis data agar kualitas produk dan layanan di Kedai kopi XYZ dapat ditingkatkan secara efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa Kedai kopi XYZ menghadapi beberapa masalah kualitas, terutama pada aspek produk dan kebersihan. Melalui analisis menggunakan *Check Sheet*, Histogram, dan *Fishbone Diagram*, ditemukan bahwa keluhan pelanggan paling sering terkait dengan kopi terlalu panas, nasi tidak matang, dan kebersihan meja yang kurang terjaga.

Check Sheet membantu mengidentifikasi jenis dan frekuensi masalah, sementara Histogram memperlihatkan bahwa kualitas produk menjadi aspek yang paling bermasalah. *Fishbone Diagram* kemudian digunakan untuk menelusuri akar penyebab permasalahan, seperti kurangnya SOP, penggunaan alat yang tidak optimal, serta minimnya pelatihan bagi staf.

Sebagai langkah perbaikan, rekomendasi yang diberikan mencakup penyediaan alat pengukur suhu, peningkatan SOP dalam penyajian produk, serta perawatan rutin terhadap peralatan. Dengan implementasi perbaikan ini, Kopi XYZ diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan, yang berujung pada peningkatan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

HASIL

Berikut hasil dari penelitian mengenai penerapan *Seven Tools* untuk peningkatan kualitas di Kedai Kopi XYZ Gorontalo:

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi dan masukan pelanggan, ditemukan beberapa masalah utama yang sering terjadi:

- Kualitas Produk: Kopi terlalu panas, es terlalu sedikit, nasi tidak matang, telur terlalu matang, ayam tidak crispy, sayur tidak fresh.
- Kebersihan: Meja kotor, lantai licin, gelas ada bekas lipstik, makanan ada rambut, meja berdebu.
- Pelayanan: Pelayan tidak ramah, musik terlalu keras, jaringan internet buruk, pelayan tidak memperhatikan pelanggan.

2. Analisis Data dengan Check Sheet

Tabel 1. Hasil analisis Check Sheet pada *Coffe Shop XYZ*

Tanggal	Waktu	Kategori	Deskripsi	Frekuensi
19/04/2025	07:17	Kualitas Produk	Kopi terlalu panas	1
19/04/2025	07:52	Pelayanan	Pelayan tidak membukakan pintu	1
19/04/2025	08:03	Kebersihan	Lantai Licin	1
19/04/2025	08:26	Kebersihan	Meja ada bekas minuman	2
19/04/2025	08:35	Pelayanan	Pelayan terlihat jutek	2
19/04/2025	08:44	Pelayanan	Jaringan Tidak Bagus	3
19/04/2025	08:57	Kualitas Produk	Nasi tidak matang	2
19/04/2025	09:43	Kualitas Produk	Es terlalu sedikit	3
19/04/2025	10:01	Kebersihan	Meja kotor	3
19/04/2025	10:54	Kebersihan	Sedotan Kotor	4
19/04/2025	11:32	Kualitas Produk	Ayam tidak crispy	4
19/04/2025	12:01	Kualitas Produk	Telur terlalu matang	5
19/04/2025	12:12	Kebersihan	Piring kotor	5

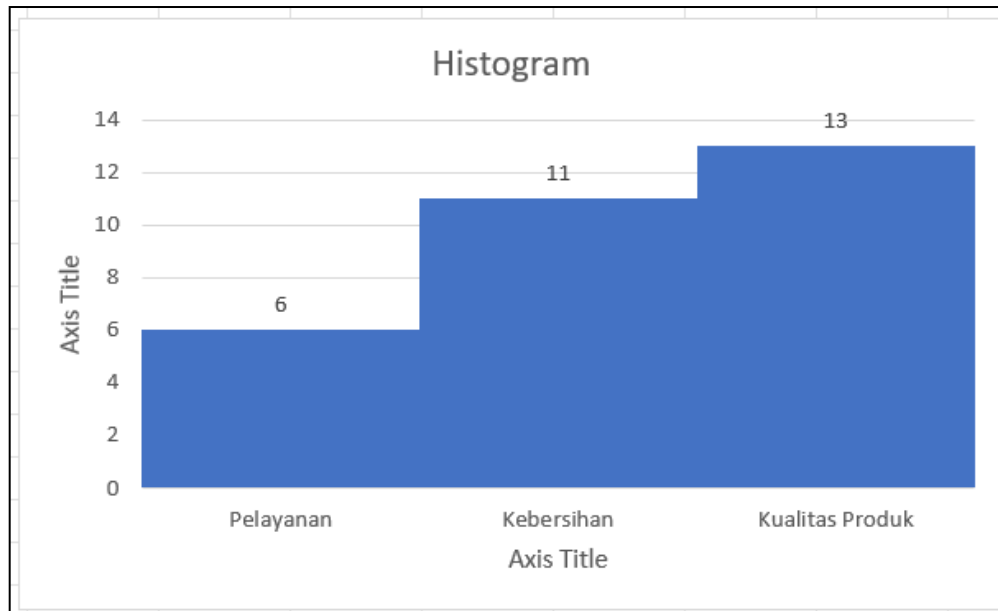
Tanggal	Waktu	Kategori	Deskripsi	Frekuensi
19/04/2025	12:43	Kualitas Produk	Sayur tidak fresh	6
19/04/2025	13:21	Kualitas Produk	Nasi tidak matang	7
19/04/2025	13:54	Pelayanan	Pelayan berisik	4
19/04/2025	14:45	Kebersihan	Gelas ada bekas lipstik	6
19/04/2025	15:05	Kebersihan	Lantai licin	7
19/04/2025	15:49	Kualitas Produk	Telur terlalu asin	8
19/04/2025	16:24	Kualitas Produk	Kopi terlalu panas	9
19/04/2025	16:44	Kebersihan	Makanan ada rambut	8
19/04/2025	17:39	Pelayanan	Musik terlalu keras	5
19/04/2025	18:21	Kualitas Produk	Nasi tidak matang	10
19/04/2025	19:34	Kualitas Produk	Telur terlalu asin	11
19/04/2025	20:14	Kebersihan	Meja ada sisa makanan	9
19/04/2025	21:32	Kebersihan	Meja berdebu	10
19/04/2025	20:02	Pelayanan	Pelayan tidak memperhatikan	6
19/04/2025	20:54	Kualitas Produk	Es terlalu sedikit	12
19/04/2025	21:39	Kebersihan	Meja berbau	11
19/04/2025	22:31	Kualitas Produk	Sayur tidak fresh	13

Check Sheet digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis mengenai frekuensi terjadinya berbagai permasalahan kualitas di Kedai Kopi XYZ Gorontalo. Melalui pencatatan observasi langsung, ditemukan bahwa beberapa masalah kualitas produk seperti kopi terlalu panas dan nasi tidak matang sering terjadi dalam operasional sehari-hari. Selain itu, aspek kebersihan seperti lantai licin dan meja kotor juga merupakan masalah yang muncul secara berulang.

Check Sheet juga menunjukkan bahwa beberapa masalah pelayanan, seperti pelayan tidak ramah atau musik yang terlalu keras, terjadi dengan frekuensi yang lebih

rendah dibandingkan masalah kualitas produk dan kebersihan. Dengan informasi ini, fokus utama perbaikan sebaiknya diarahkan terlebih dahulu pada peningkatan kualitas produk, diikuti dengan kebersihan, sementara aspek pelayanan tetap perlu dipantau untuk menjaga standar kualitas.

3. Analisis pola masalah dengan histogram



Gambar 1. Hasil Histogram pada coffe shop XYZ

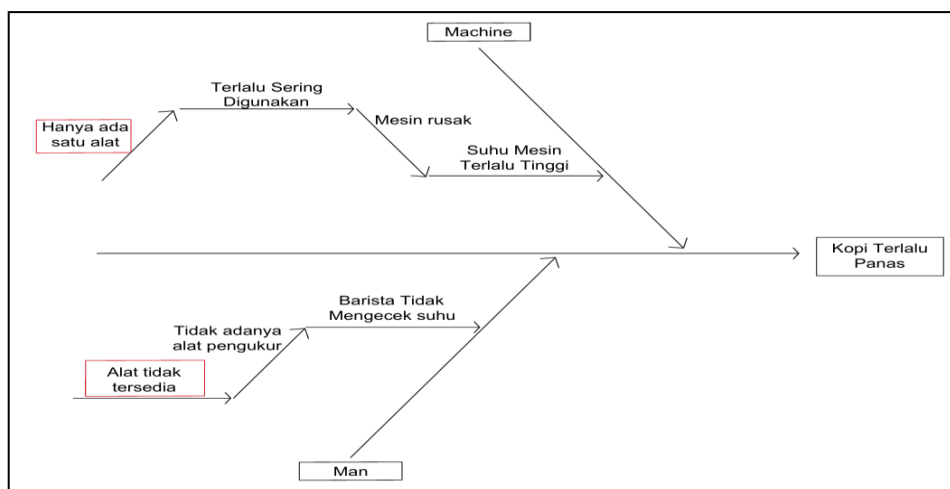
Dari hasil observasi dan pencatatan yang dilakukan, histogram dibuat untuk melihat pola kemunculan masalah. Data menunjukkan bahwa kategori kualitas produk memiliki jumlah kejadian terbanyak, disusul oleh kebersihan dan terakhir pelayanan. Dengan demikian, perbaikan utama sebaiknya difokuskan pada aspek kualitas produk terlebih dahulu, karena menjadi sumber keluhan terbanyak dari pelanggan.

4. Analisis akar masalah dengan *Fishbone*

Untuk mengetahui penyebab utama dari permasalahan yang terjadi, digunakan *Fishbone*:

- Kopi terlalu panas

Masalah kopi terlalu panas disebabkan oleh tidak adanya alat pengukur suhu, mesin terlalu panas akibat penggunaan berlebihan, dan prosedur pengecekan yang kurang diterapkan.



Gambar 2. Fishbone kopi terlalu panas

- Es terlalu sedikit

Dari sisi Material, terdapat dua akar penyebab utama. Pertama, Tidak Ada Jadwal Teratur, yang menyebabkan tidak adanya Pengecekan secara berkala terhadap ketersediaan es. Akibatnya, es bisa Habis tanpa terdeteksi lebih awal. Kedua, kondisi ini diperparah dengan kurangnya pengawasan atau perencanaan terhadap stok es, yang membuat ketersediaan es menjadi sangat terbatas. Sementara itu, dari sisi Machine, masalah utama adalah es dari pemasok tidak bisa dipesan dalam jumlah banyak. Hal ini terjadi karena kurangnya tempat untuk menyimpan es, yang berakar pada kondisi termos es yang sudah tidak layak pakai. Dengan kapasitas penyimpanan yang terbatas akibat kerusakan termos, jumlah es yang bisa disimpan menjadi sangat terbatas, sehingga memengaruhi ketersediaan es secara keseluruhan. Dengan demikian, penyebab utama dari “es terlalu sedikit” adalah kombinasi dari kurangnya sistem pengelolaan stok yang baik (tidak ada jadwal dan pengecekan rutin) serta keterbatasan fasilitas penyimpanan akibat kerusakan alat (termos tidak layak pakai).

- Nasi tidak matang

Dari sisi Machine, akar permasalahan berasal dari colokan untuk rice cooker yang rusak. Kerusakan ini disebabkan karena colokan tersebut sudah longgar akibat sering dicabut, sehingga koneksi listrik menjadi tidak stabil. Akibatnya, rice cooker sering mati sendiri di tengah proses memasak, menyebabkan nasi tidak matang dengan sempurna. Dari sisi Man, permasalahan muncul karena kurangnya pengalaman dalam memasak nasi, yang menyebabkan kesalahan dalam menakar air. Penyebab utama dari kurangnya pengalaman ini adalah kurangnya pelatihan bagi orang yang bertugas memasak nasi, sehingga mereka tidak memahami

takaran air yang tepat untuk menghasilkan nasi yang matang. Dengan demikian, masalah "nasi tidak matang" merupakan akibat dari kerusakan peralatan yang menyebabkan gangguan saat proses memasak, serta kesalahan manusia akibat kurangnya pelatihan dan pengalaman, yang berdampak pada kesalahan takaran air. Kedua faktor ini perlu ditangani secara bersamaan untuk memastikan kualitas nasi yang dihasilkan sesuai standar.

- Ayam tidak crispy

Berdasarkan diagram sebab-akibat (*fishbone* diagram) di atas, permasalahan "Ayam Tidak *Crispy*" disebabkan oleh dua faktor utama: metode (*method*) dan material. Pada aspek metode, ketidaktercapaian hasil crispy terjadi karena ayam dimasukkan sebelum minyak mencapai suhu optimal akibat tidak adanya alat atau prosedur yang memadai untuk mengecek suhu, serta kurangnya pengawasan dari petugas. Di sisi material, kesalahan terjadi karena penggunaan tepung yang tidak sesuai akibat label tepung terlepas—yang disebabkan oleh kualitas penempelan yang buruk atau label yang sudah lama dipasang. Kombinasi kesalahan prosedur dan kekeliruan bahan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam SOP penggorengan, pelabelan bahan baku, serta penambahan alat pengukur suhu untuk menjamin konsistensi kualitas produk.

- Sayur tidak fresh

Berdasarkan diagram sebab-akibat di atas, permasalahan "Sayur Tidak Fresh" disebabkan oleh faktor utama *material* dan *machine*. Dari sisi *material*, ketidaksegarannya berasal dari pasokan sayur yang telah dipanen beberapa hari sebelumnya, sehingga sejak awal kondisi sayur memang tidak optimal. Hal ini diperburuk oleh tidak adanya jadwal penerimaan bahan baku dari pemasok, yang menyebabkan tidak adanya kontrol atas waktu kedatangan dan kualitas barang. Sementara itu, dari sisi mesin, masalah terjadi akibat suhu penyimpanan yang buruk, baik karena kulkas terlalu penuh maupun karena suhu kulkas tidak optimal, yang mengakibatkan sayur cepat layu sebelum sampai ke konsumen. Kondisi ini menunjukkan perlunya penjadwalan pengadaan bahan baku yang lebih terstruktur, pemilihan pemasok yang lebih andal, serta evaluasi sistem penyimpanan pendingin agar kualitas sayur tetap terjaga.

5. Rekomendasi perbaikan

- Menyediakan alat pengukur suhu kopi dan minyak untuk menjaga konsistensi kualitas produk.
- Menyusun SOP baru untuk pengecekan bahan baku dan penyimpanan makanan agar tetap fresh.

- Memberikan pelatihan bagi staf dalam teknik memasak dan penyajian produk.
- Menambah atau memperbaiki peralatan seperti rice cooker, kulkas, dan penyimpanan es.
- Memastikan kebersihan area kerja dengan jadwal rutin dan checklist kebersihan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas dalam bisnis *coffe shop*, tidak hanya dari segi produk tetapi juga pelayanan dan suasana tempat. Konsep kualitas menurut Juran dan Garvin menunjukkan bahwa aspek seperti keandalan, daya tahan, dan estetika berperan dalam membentuk pengalaman pelanggan. Dengan mengintegrasikan prinsip SERVQUAL dalam pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) serta memperbaiki operasional produk sesuai rekomendasi penelitian terdahulu (Yamit, 2001; Tague, 2005), Dalam industri yang kompetitif seperti Kedai Kopi XYZ faktor-faktor ini menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Tsalatsa & Sudarwanto, 2021). Selain itu, tren preferensi konsumen yang beragam sebagaimana dikemukakan oleh menggaris bawahi perlunya pendekatan kualitas yang komprehensif, baik dari sisi produk maupun layanan.

Metode *Seven Tools* yang digunakan dalam penelitian ini, sebagaimana diperkenalkan oleh Ishikawa, menjadi alat yang efektif dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan kualitas. *Check Sheet* dan Histogram digunakan untuk mengumpulkan dan memvisualisasikan data, sementara *Fishbone Diagram* membantu dalam menentukan akar penyebab masalah seperti ketidakkonsistenan rasa kopi dan kualitas bahan baku. Solusi yang diusulkan, seperti penerapan SOP dalam pengecekan suhu kopi dan manajemen bahan baku yang lebih terstruktur, selaras dengan standar ISO 9000 (2000) yang mengedepankan pendekatan sistematis dalam penjaminan mutu.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kedai kopi XYZ dapat meningkatkan kualitasnya dengan menerapkan strategi berbasis data yang telah diidentifikasi. Kedai kopi XYZ dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saingnya. Oleh karena itu, langkah-langkah ini tidak hanya memperbaiki aspek mutu, tetapi juga membantu Kopi XYZ dalam membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat di industri coffee shop. Saran Penelitian selanjutnya dapat melibatkan alat lain seperti *Pareto Chart*, *Control Chart*, *Scatter Diagram*, dan *Stratification* untuk mendapatkan analisis yang lebih komprehensif, khususnya dalam memantau stabilitas proses produksi dan pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Negeri Gorontalo, khususnya Fakultas Teknik, Program Studi S1 Teknik Industri, atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik. Penghargaan juga kami sampaikan kepada Idham H. Lahay, S.T., M.Sc., IPM., dan Nurfaisal Harun, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan laporan ini. Tidak lupa, kami berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyediaan data, penyempurnaan analisis, serta validasi hasil penelitian. Semoga kontribusi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan mutu penelitian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Z. (2023). *Analisis preferensi konsumen dalam memilih coffee shop di Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Garvin, D. A. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Harvard Business Review. Retrieved from <https://hbr.org>.
- Hermansah, F. (2022). *Pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi kasus Cafe CaliCoffice BSD City)*. Universitas Pakuan.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. Random House.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice-Hall.
- Juran, J. M. (1998). *Juran's Quality Handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnama, H. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Amstirdam Coffee & Roastery*. *Jurnal Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 45–56.
- Sari, L. (2023). *Analisis faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen (Kasus Kedai Kopi Klasik Kota Polewali)*. Universitas Sulawesi Barat.
- Tsalatsa, M. A., & Sudarwanto, T. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1464–1471.