



**OPTIMALISASI PERBAIKAN KUALITAS MENGGUNAKAN
QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC) PADA *BYARIN COFFEE SHOP***

SKRIPSI

FABIAN ANGGI FRANKLIN LUMBANRADJA 2210111134

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2026



**OPTIMALISASI PERBAIKAN KUALITAS MENGGUNAKAN
QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC) PADA *BYARIN COFFEE SHOP***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

FABIAN ANGGI FRANKLIN LUMBANRADJA 2210111134

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah Saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fabian Anggi Franklin Lumbanradja

NIM : 2210111134

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan Saya ini, maka Saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 06 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Fabian Anggi Franklin Lumbanradja)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fabian Anggi Franklin Lumbanradja
NIM : 2210111134
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Optimalisasi Perbaikan Kualitas Menggunakan

Quality Control Circle (QCC) Pada Byarin Coffee Shop

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juni 2026

Yang Menyatakan,



(Fabian Anggi Franklin Lumbanradja)

SKRIPSI

**OPTIMALISASI PERBAIKAN KUALITAS MENGGUNAKAN
QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC) PADA BYARIN COFFEE SHOP**

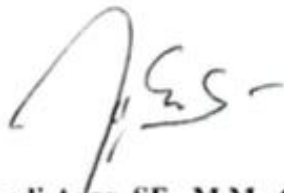
Dipersiapkan dan disusun oleh:

FABIAN ANGGI FRANKLIN LUMBANRADJA 2210111134

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 14 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Rosali Sembiring, S.E., M.M., CLIP
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, SE., M.M., CLIP
Penguji I



Abdul Aji Kresna Tri Anggara, S.T, M.M
Penguji II



Dr. Fuhaedah, S.E., M.M.
Dekan



Dr. Zackharia Rialmi, SIP, M.M., CHRP
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 14 Juli 2026

OPTIMIZATION OF QUALITY IMPROVEMENT USING QUALITY CONTROL CIRCLES (QCC) AT BYARIN COFFEE SHOP

By Fabian Anggi Franklin Lumbanradja

Abstract

This study analyzes the implementation of quality control in coffee serving, the consistency of coffee quality, and the factors causing inconsistency in quality at Byarin Coffee Shop. The problem arose because differences in coffee taste among baristas were not fully aligned with the standard operating procedures. A qualitative case study method was used. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires involving the operational manager, baristas, and customers. Data were analyzed using Quality Control Circle (QCC) with the PDCA approach and seven tools, namely check sheets, Pareto diagrams, and fishbone diagrams. The results show that the inconsistency rate of espresso yield before the new SOP was implemented averaged 7.68% during October 2025–March 2026, with the highest value reaching 10.78% in the third week of March. After the new SOP was applied, the nonconformity rate decreased to 6.67%. These findings indicate that the new SOP improved coffee quality consistency and customer perceptions of taste, aroma, and appearance. The main factors causing inconsistency were human, method, material, and environmental aspects. QCC was effective for continuous quality improvement at Byarin Coffee Shop.

Keywords: *quality control, QCC, PDCA, seven tools, coffee quality consistency*

OPTIMALISASI PERBAIKAN KUALITAS MENGGUNAKAN *QUALITY CONTROL CIRCLE (QCC)* PADA *BYARIN COFFEE SHOP*

Oleh Fabian Anggi Franklin Lumbanradja

Abstrak

Penelitian ini menganalisis penerapan quality control dalam proses penyajian kopi, tingkat konsistensi kualitas kopi, dan faktor penyebab ketidakkonsistenan kualitas di Byarin Coffee Shop. Masalah muncul karena perbedaan rasa kopi antar barista yang belum sepenuhnya mengikuti standar operasional prosedur. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner kepada manajer operasional, barista, dan pelanggan. Analisis data dilakukan dengan Quality Control Circle (QCC) melalui pendekatan PDCA dan seven tools, yaitu check sheet, diagram Pareto, dan fishbone diagram. Hasil pengukuran menunjukkan tingkat ketidakkonsistenan yield espresso sebelum SOP baru diterapkan mencapai rata-rata 7,68% selama Oktober 2025–Maret 2026, dengan nilai tertinggi 10,78% pada minggu ke-3 bulan Maret. Setelah SOP baru diterapkan, persentase ketidaksesuaian turun menjadi 6,67%. Temuan ini menunjukkan bahwa SOP baru mampu meningkatkan konsistensi kualitas kopi dan memperbaiki persepsi pelanggan terhadap rasa, aroma, serta tampilan kopi. Faktor utama penyebab ketidakkonsistenan berasal dari manusia, metode, bahan baku, dan lingkungan kerja. QCC terbukti efektif untuk perbaikan kualitas berkelanjutan.

Kata kunci: quality ontrol, QCC, PDCA, seven tools, konsistensi kualitas kopi

BERITA ACARA SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Selasa, tanggal 14 Juli 2026 , telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Fabian Anggi Franklin Lumbunradja

NIM : 2210111134

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

OPTIMALISASI PERBAIKAN KUALITAS MENGGUNAKAN QUALITY CONTROL
CIRCLE (QCC) PADA BYARIN COFFEE SHOP

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata 80.57
dan Nilai Huruf A-.

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rosali Sembiring, SE, MM, CLIP	Ketua	
2	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP	Anggota I	
3	Abdul Aji Kresna Tri Anggara, ST, MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Corat yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 14 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Dr. Zackharia Rialmi, S.IP., MM., CHRP.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Optimalisasi Perbaikan Kualitas Menggunakan *Quality Control Circle* (QCC) Pada *Byarin Coffee Shop*” dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan skripsi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penelitian ini berfokus pada penerapan sistem pengendalian kualitas dalam proses pembuatan kopi pada *coffee shop*, yang meliputi identifikasi berbagai faktor yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam standar penyajian serta evaluasi terhadap penerapan pengendalian kualitas dalam kegiatan operasional. Terlaksananya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang berperan, di antaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE, MM. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM, CRP, GRCE. sebagai Kepala Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM sebagai Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Abdul Aji Kresna Tri Anggara, ST, MM. sebagai Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penguji 2 yang telah banyak memberikan arahan dan saran selama proses penyusunan skripsi
5. Ibu Rosali Sembiring Colia, S.E., M.M., CLIP, selaku Dosen Ketua Penguji dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. , CLIP selaku Dosen Penguji Satu yang telah memberikan masukan serta arahan kepada peneliti dalam pelaksanaan sidang skripsi.
6. Pihak *Byarin Coffee* yang telah memberikan izin dan dukungan penuh kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan.

7. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang telah memberikan semangat dan motivasi.
8. Seluruh dosen dan staf administrasi FEB UPN “Veteran” Jakarta.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa mendatang. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam kajian manajemen operasi dan penerapan *quality control* pada industri *coffee shop* dalam upaya optimalisasi perbaikan kualitas menggunakan metode QCC.

Jakarta, 06 April 2026

Fabian Anggi Franklin Lumbanradja

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
Abstract	iii
Abstrak	iv
BERITA ACARA SKRIPSI	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xiv

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Fokus Penelitian	4
1.3.	Rumusan Masalah	5
1.4.	Tujuan Penelitian	5
1.5.	Manfaat Penelitian	6
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	7
2.1.	Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2.	Landasan Teori	19
2.2.1	Manajemen Operasional	19
2.2.2.	Manajemen Kualitas	20
2.2.3.	Kopi	22
2.2.4.	Plan, Do, Check, and Action (PDCA)	27
2.2.5.	Seven Tools	28
2.2.6.	Quality Control Circle (QCC)	29
2.3.	Deskripsi Objek Penelitian	30

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1.	Metode Penelitian.....	32
3.2.	Lokasi Penelitian	32
3.3.	Objek, Subjek Penelitian, dan Sumber Data	33
3.3.1.	Objek Penelitian	33
3.3.2.	Subjek Penelitian.....	34
3.3.3.	Sumber Data.....	35
3.4.	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	37
3.4.1.	Teknik Pengumpulan.....	37
3.4.2.	Teknik Pengolahan data	41
3.5.	Teknik Validitas Data.....	42
3.5.1.	Triangulasi Data	42
3.6.	Teknik Analisa Data.....	43
3.6.1.	NVivo 14	44
3.6.2.	Reduksi Data	45
3.6.3.	Penyajian Data.....	45
3.6.4.	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	45
3.7.	Riset Desain.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN	49
4.1.	Profil Perusahaan.....	49
4.1.1.	Visi dan Misi UMKM	50
4.2.	Pengumpulan Data	50
4.2.1	Alur Penelitian (Timeline)	50
4.2.2	Fishbone	51
4.2.3	Standar Operasional Perusahaan (SOP)	53
4.2.4	Check Sheet.....	59
4.2.5	Data Historis.....	61
4.2.6	Wawancara	68
4.2.7	Hasil Kuesioner Pelanggan	78

BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	86
5.1.	Penerapan Quality Control Circle (QCC) dalam Proses Penyajian Kopi di Byarin Coffee Shop	86
5.1.1.	Tahap Plan: Identifikasi Masalah, Penentuan Tema, dan Penetapan Target	87
5.1.2.	Tahap Do: Perencanaan Perbaikan dengan Seven Tools dan Pembuatan SOP Baru	88
5.1.3.	Tahap Check: Evaluasi melalui Wawancara Barista, Manajer, dan Pelanggan Sebelum SOP	89
5.1.4.	Tahap Action: Pengukuran Hasil Penegasan SOP melalui Check Sheet dan Kuesioner Pelanggan	91
5.1.5.	Pembahasan Penerapan QCC Berdasarkan Triangulasi Teori	92
5.2.	Tingkat Konsistensi Kualitas Kopi yang Dihasilkan di Byarin Coffee Shop.....	94
5.2.1.	Konsistensi Kualitas dari Sisi Proses Produksi	94
5.2.2.	Konsistensi Kualitas dari Sisi Persepsi Pelanggan.....	95
5.2.3.	Pembahasan Tingkat Konsistensi Berdasarkan Triangulasi Sumber dan Teori	96
5.3.	Faktor-Faktor yang Menyebabkan Ketidakkonsistenan Kualitas Kopi di Byarin Coffee Shop.....	98
5.3.1.	Identifikasi Faktor Penyebab Berdasarkan Kategori Fishbone	98
5.3.2.	Akar Permasalahan dan Keterkaitan Antarfaktor.....	101
5.3.3.	Usulan Tindakan Perbaikan dengan Pendekatan 5W+1H.....	103
5.4.	Pembahasan Interpretasi Temuan Penelitian.....	104
5.4..	Faktor Manusia (Man).....	105
5.4.2.	Faktor Metode (Method)	106
5.4.3.	Faktor Mesin (Machine).....	107
5.4.4.	Faktor Bahan Baku (Material).....	108
BAB VI	SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	111
6.1.	Simpulan.....	111
6.2.	Keterbatasan Penelitian	112
6.3.	Saran.....	113
6.3.1.	Saran Teoritis	113
6.3.2.	Saran Praktis.....	113

DAFTAR PUSTAKA	115
RIWAYAT HIDUP	118
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2. Kriteria Informan.....	36
Tabel 3. Pertanyaan Kepada Staff Byarin Coffee shop	37
Tabel 4. Pertanyaan Kepada Konsumen.....	39
Tabel 5. Keabstrakan Data Triangulasi	43
Tabel 6. Alur Penelitian.....	51
Tabel 7. Data Informan dan Wawancara	69
Tabel 8. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Kualitas Kopi Sesudah SOP	82
Tabel 9. Perbandingan Persentase Kesesuaian Sebelum dan Sesudah SOP	84
Tabel 10. Ringkasan Penerapan PDCA dalam Penelitian QCC di Byarin Coffee Shop.....	93
Tabel 11. Rekapitulasi Perbandingan Data Proses dan Persepsi Pelanggan	97
Tabel 12. Ringkasan Analisis Fishbone Faktor Penyebab Ketidakkonsistenan Kualitas Kopi.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. PDB UMKM Terhadap Nasional	1
Gambar 2. Warna Crema yang Baik.....	26
Gambar 3. Lokasi Penelitian	33
Gambar 4. Triangulasi.....	43
Gambar 5. Riset Desain.....	46
Gambar 6. Fishbone	53
Gambar 7. SOP Byarin Coffee Sebelum Diimplementasikan yang Baru	54
Gambar 8. SOP Byarin Coffee yang Baru	58
Gambar 9. Checksheet Setelah Penerapan Baru SOP	60
Gambar 10. Data Ketidakkonsistenan Rasa Selama 6 Bulan.....	61
Gambar 11. Data Ketidakkonsistenan Rasa	62
Gambar 12. Persentase Ketidakkonsistenan Rasa Minggu 1 Bulan Maret 2026..	63
Gambar 13 Persentase Ketidakkonsistenan Minggu 2.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan Manajer Byarin Coffee Shop	120
Lampiran 2. Wawancara dengan Barista 1	120
Lampiran 3. Wawancara dengan Barista 2	121
Lampiran 4. Wawancara dengan Pelanggan	121
Lampiran 5. Mesin Espresso Byarin Coffee Shop	122
Lampiran 6. Wawancara Dengan Manajer Sebelum SOP.....	123
Lampiran 7. Wawancara Dengan Manajer Sesudah SOP	128
Lampiran 8. Wawancara dengan Barista 1 Byarin Sebelum SOP.....	131
Lampiran 9. Wawancara dengan Barista 2 Sesudah SOP	134