

## Fokus pelanggan probis industri beras Perum Bulog dengan pendekatan Six Sigma pada program kerjasama pemasaran melalui Indomaret tahun 2006

Triana Dewi Arumtyasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=128181&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kebutuhan beras yang tinggi sebagai bahan makanan pokok di Indonesia belum menjadi ukuran mudahnya pemasaran. Kesulitan ini antara lain disebabkan beberapa faktor antara lain mutu produk yang masih relatif rendah, tingkat efisiensi produksi rendah, dan kepercayaan konsumen terhadap mutu beras dalam negeri akan menurun akibat standar mutu yang tidak jelas dan terkadang tidak konsisten. Mencermati pasar beras komersial di Indonesia yang masih memiliki peluang dan pengalaman dalam komoditi beras baik dalam pelayanan publik maupun komersial, Perum Bulog membentuk unit otonom yakni Proyek Bisnis Industri Beras (Probis Industri Beras / PIB) yang harus mengutamakan kontinuitas kualitas jasa dan produk untuk mendapatkan keunggulan bersaing dibanding kompetitornya.

Mutu beras menjadi prioritas dalam menggarap pasaran umum karena beras sebagai produk dan konsumennya sangat sensitif terhadap kualitas. Konsumen mudah beralih ke beras merek lain bila kualitasnya tidak memuaskan. Salah satu target konsep bisnis dengan pendekatan Six Sigma adalah mengurangi cacat (defect). Kualitas melalui penghitungan cacat yang terjadi menjadi acuan bagi penelitian ini. Pengukuran statistik dan analisis proses bisnis mencerminkan isi pesan Six Sigma yang mengedepankan inisiatif bisnis. Target kinerjanya adalah kinerja 99,9997 persen dimana cacat dalam banyak proses dan produk menjadi hampir tidak ada. PIB memiliki cacat proses per peluang (defects per opportunities - DPO) yakni : 0,001. Dengan memperhatikan angka DPMO pada tabel untuk menemukan sigma yang disajikan, dalam performa proses beras sekitar level 4,5 sigma (99,87 %). Peneliti melakukan penghitungan sesuai yang ada dalam tahapan DMAIC yakni pada proses measure (input, proses, dan output) dan grafik kontrol c untuk mengetahui prosentase kemampuan PIB dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan pada dua pabrikasi (DC Tambun dan Pabrikasi Candirejo Jawa Timur).

Dari hasil penghitungan dan pengolahan data, selama tahun 2006 tercatat beras cacat / rusak sebesar 0,2 % dari total realisasi yang secara keseluruhan disebabkan oleh rusaknya kemasan terutama kemasan 5 kg, Pemenuhan terhadap permintaan sebesar 82,96 %. Prosentase ketepatan waktu pengiriman sebesar 100%. Pada penghitungan grafik kontrol c ditemukan rata-rata pelayanan produk beras Indomaret berada dalam batas kontrol kecuali dua periode (September dan Oktober) yang melewati batas kontrol atas. Dari penilaian uji T, Nilai t hitung lebih kecil dibandingkan nilai t tabel ( $0,0046 < 2,201$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara penanganan Indomaret oleh pabrikasi Probis Industri Beras yang khusus melayani komersial (DC Tambun) dengan pabrikasi yang berfungsi pelayanan publik dan komersial (Pabrikasi Candirejo).

<hr>

High requirement of rice as main staple food in Indonesia, but its marketing is not simple. Some of the problems are low quality products, less production efficiency, and consumer's trust on domestic rice quality

will be decrease as consequence of unclear standard quality and sometimes inconsistency. Indonesia commercial market is still has opportunities and experiences in rice as commodities in both public service and commercial, hence Perum BULOG is developing Proyek Bisnis Industri Beras (Probis Industri Beras / PIB) as an autonomous unit that its main target is continuously well quality product and service to gain excellent compete to other competitors.

Rice quality has become priority in common market. Consumers are easily switching to another brand if it is not satisfied. One of Six Sigma's business concept target is to make less defects. Quality through defect counting that become references to this research. Statistic measurements and business process analysis have proven that Six Sigma is business initiative. Performance target is 99.9997 percent, which defects in many process and product is almost nothing. PIB has 0.001 defects per opportunities (DPO). As DPMO number on table to find sigma that seen, it is about 4.5 sigma level (99.87%) in rice processing. Measurement according to DMAIC steps which are measure processing (input, process and output) and control-c chart to measure on 2 of PIB manufacturing (located on Candirejo - East Java and DC Tambun) capability percentage to fulfill customer desire and requirement.

Based on data counting and analyzing, in 2006, defect on rice is 0.2% of total realization which all is caused by packing factor, especially 5 kgs package. Accomplishment to demand is 82.96% and delivery - time accuracy percentage is perfectly 100%. By control-c chart, founds that average of rice product services of Indomaret lay on control boundary limits except on September and October which are upper limit over. Through T-test, calculation on t is less than t table ( $0.0046 < 2.201$ ) which is concluded that there is no any significant differences in service to Indomaret between PIB manufacturing in DC Tambun that works on commercial specially and Candirejo that serves on both commercial and public service.