

Meningkatkan Layanan Catering melalui Metode Lean dan Six Sigma (Studi Kasus UMKM Bilqis Catering)

Ariesta Yuike¹, Hanna Rosita Silalahi¹, Hilwa Dwi Putri Nabiha¹, Muhammad Andra Rivaldiansyah¹, Rachmadan¹, Rohand Saputra¹

¹Program Studi Teknik Industri, Jurusan Teknologi Industri dan Proses, Institut Teknologi Kalimantan, Jl. Soekarno-Hatta Km. 15, Karang Joang, Balikpapan, Kalimantan Timur, 76127
Email: 12211013@student.itk.ac.id

Abstrak

UMKM Bilqis Catering merupakan usaha yang bergerak di bidang makanan. Pada penelitian ini terdapat permasalahan pada waste yaitu pada saat produksi berlangsung. Maka dari itu, tujuan dilakukannya penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lean six sigma diharapkan UMKM Bilqis Catering dapat meminimalisirkan terjadinya waste agar tetap memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode lean six sigma dengan menggunakan pendekatan DMAIC yang terdiri dari Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control. Tools yang digunakan pada penelitian ini yaitu Brainstorming, Critical To Quality (CTQ), Defect Per Million Opportunity, Fishbone Diagram, penerapan 5S, serta Standard Operational Procedure (SOP). Terdapat permasalahan pada penelitian ini yaitu cacat pada isi 1 kotak makanan, tidak sesuai dengan standar kualitas. Berdasarkan hasil dilakukannya penelitian dengan menggunakan metode DPMO maka diperoleh hasil 10.000. Dengan menggunakan metode fishbone diperoleh hasil bahwa cacat (waste) pada saat produksi dapat disebabkan karena faktor proses, faktor peralatan, faktor manusia, dan faktor bahan baku. Dan usulan perbaikan yang disarankan oleh peneliti yaitu dengan melakukan penerapan 5S yang dapat memberikan kenyamanan pada tempat kerja dan metode Just In Time (JIT) yang dapat mengoptimalkan persediaan bahan baku dengan cara menyuplai bahan baku yang diperlukan saja, menyesuaikan jadwal produksi dengan permintaan pelanggan dan mencari supplier yang handal.

Kata kunci: lean, six sigma, catering, siklus DMAIC

Abstract

UMKM Bilqis Catering a catering business. The research shows that the waste caused problems during the production. Therefore, the goal of this study, using the lean six sigma approach, is that umkm bilqis catering could minimize the waste in order to meet consumer needs and satisfaction. The study employs lean six sigma by using a dmaic approach that consists of define, define, define, define, and control. The tools employed in the study are brainstorming, critical to quality (CTQ), endeavour per million opportunity, fishbone diagram, 5s application, and standard procedure procedure (soup). The problem with this study is that a deformity in the contents of one box of food is not measuring up to quality standards. According to dpmo's method of research, 10,000 was obtained. By using the fishbone method results in that the waste products can result from process factors, equipment factors, human factors, and raw materials. And what the researchers are suggesting is that by applying 5s that can provide both a comfortable workplace and just in time (jit) method that can optimize supply of raw materials by supplying only the necessary raw materials, adjusting the production schedule to customer demand and looking for reliable antibiotics.

Keywords: lean, six sigma, catering, DMAIC cycle

1. Pendahuluan

Dalam dunia usaha, persaingan sangat umum terjadi. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya UMKM yang selalu ingin memenangkan persaingan dengan perusahaan yang berbeda dan inovasi yang dapat mereka hasilkan dalam pembuatan produk atau jasa. Suatu perusahaan harus dapat menentukan strategi yang baik agar usahanya dapat berkembang dan mencapai tujuan yang diinginkan. Masalah umum dapat memotivasi perusahaan untuk berkembang dan berbenah untuk mendapatkan kepercayaan di hati publik, seperti ketika perusahaan menawarkan harga murah, melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin dan menjalankan bisnis yang baik, dan memuaskan konsumen terhadap produk yang ditawarkan kepada konsumen (David, 2011). Usaha katering ialah usaha di sektor kuliner yang umumnya menerima pesanan berbagai jenis makanan dan minuman, serta menyediakan perlengkapan dan kebutuhan acara keluarga atau instansi pada waktu dan tempat tertentu (Kotler dan Armstrong, 2011).

UMKM Bilqis Catering merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang tersebut. Agar perusahaan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lebih lama, pengusaha harus memilih dan memahami seluruh keinginan dan kebutuhan konsumen terkait layanan atau produk yang dihasilkan. Dalam proses ini, perusahaan harus menyadari bahwa untuk menjaga kualitas produk, pengusaha juga harus memiliki inovasi dalam pelayanan atau produk yang ditawarkan, serta memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rizki, M *et al.*, (Rizki *et al.*, 2011), yang berjudul “Kajian Manajemen Mutu Perspektif Six Sigma pada Perusahaan Elsari Brownies dan Bakery Bogor.” Kedua, penelitian yang dilakukan oleh I. Elias, E. El-corab, and M. Takaki (Elias *et al.*, 2017), yang berjudul “Use of Lean Six Sigma Tools to Improve the Customer Satisfaction At A Campus Diner: A Case Study”. Maka, dalam penelitian ini digunakan suatu metode, yaitu metode *lean six sigma* dengan pendekatan siklus DMAIC yang diharapkan dapat meminimalisir terjadinya pemborosan di UMKM Bilqis Catering dengan agar tetap memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

2. Metode Penelitian

Pada penerapannya, metode *six sigma* menggunakan 5 langkah, yaitu (1) *Define*, (2) *Measure*, (3) *Analyze*, (4) *Improve*, dan (5) *Control*. Langkah yang digunakan ini untuk mengidentifikasi terjadinya cacat pada kemasan produk karena faktor pengantaran yang disebabkan oleh jalanan yang tidak stabil, seperti banyaknya lubang dan struktur jalan yang bergelombang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode :

1. Studi literatur, berfungsi untuk memecahkan persoalan dengan cara mencari sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya.
2. Wawancara, pada metode ini kami memberikan pertanyaan kepada pelaku UMKM secara langsung mengenai masalah yang ada pada Bilqis Catering.
3. Dokumentasi yaitu melakukan pengumpulan data berupa gambar yang berkaitan dengan judul penelitian.
4. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung pada saat proses pengantaran yang menyebabkan terjadinya kerusakan kemasan produk.

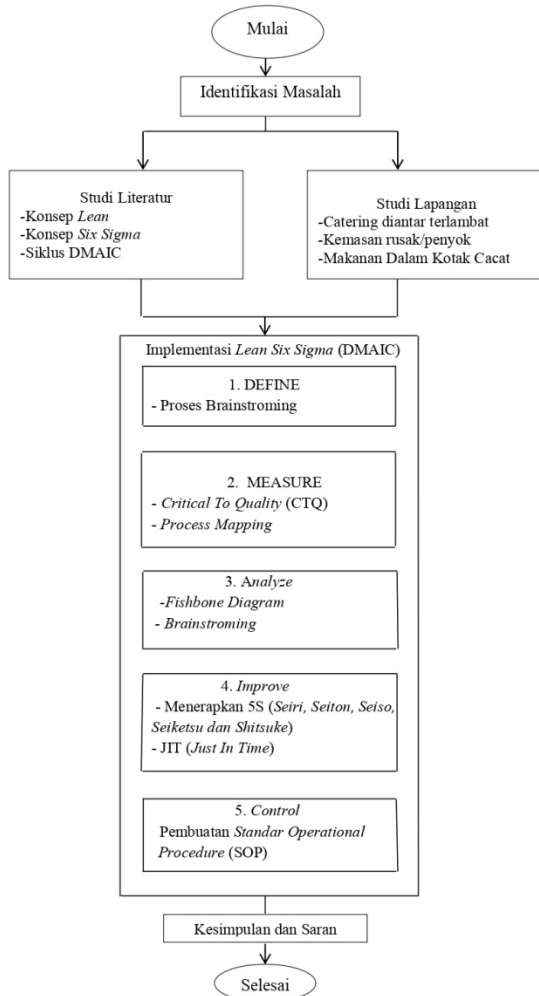
Penelitian ini menggunakan siklus DMAIC yaitu *Define, Measure, Analyze, Improve, Control Six Sigma*. Dalam hal ini, UMKM Bilqis Catering dapat menerapkan siklus DMAIC untuk mengidentifikasi dan menghilangkan penyebab variabilitas dalam proses produksi dan layanan *catering*.

1. Pada fase *Define* diperlukan adanya suatu *tools* yaitu *Brainstorming* guna untuk mendeskripsikan proses yang diamati hingga melakukan identifikasi dampak biaya apa saja yang terlibat.
2. Pada fase *Measure* diperlukan adanya *tools Critical To Quality (CTQ)* guna mengukur produk cacat karena faktor pengantaran yang disebabkan oleh jalanan yang tidak stabil dan *Process Mapping* guna untuk memetakan alur produksi makanan atau layanan *catering* dari awal hingga akhir, *Process Map* dapat membantu dalam mengidentifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dan mengoptimalkan alur produksi untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu produksi dan waktu pelayanan *catering*.
3. Pada fase *Analyze* dilakukan proses analisis produk cacat dan analisis kerugian dengan menggunakan *Brainstorming* dan juga *Fishbone Diagram* untuk mengidentifikasi faktor penyebab masalah atau kegagalan pada proses produksi makanan atau layanan *catering*. Dengan memvisualisasikan hubungan antara faktor penyebab dan masalah, dapat membantu dalam menentukan faktor penyebab utama dan mengeksplorasi solusi alternatif.
4. Dan pada fase *Improve* dilakukannya fase usulan suatu perbaikan dengan menerapkan *Kaizen* yaitu *Seiri, Seiso, Seiton, Seiketsu*, dan *Shitsuke (5S)* untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dan *Just In Time* untuk mengoptimalkan persediaan bahan baku. Dalam hal ini, bahan baku disuplai hanya ketika diperlukan, sehingga dapat mengurangi biaya

penyimpanan dan pembuangan bahan baku yang tidak terpakai.

5. Serta pada fase *Control* merupakan evaluasi dari tahap *Improve*, dan kemudian membuat *Standard Operational Procedure (SOP)* mencakup prosedur-produksi makanan, persiapan layanan, penyimpanan makanan, pengiriman, pelayanan, dan pemeliharaan peralatan. Hal ini dapat membantu dalam memperbaiki efisiensi, mengurangi biaya produksi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Flowchart di bawah ini menggambarkan langkah-langkah dalam penelitian kali ini. Proses dimulai dengan mengidentifikasi masalah, kemudian melakukan studi literatur dan studi lapangan yaitu terjun langsung ke UMKM Bilqis Catering berada. Selanjutnya yaitu penerapan siklus DMAIC, lalu dilanjutkan kesimpulan dan saran sebagai proses akhir.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

Define

Pada fase *Define* dilakukannya *brainstorming*, tujuan dari fase *define* adalah untuk mendefinisikan masalah dan mengidentifikasi *waste* yang ada pada saat produksi dari proses awal hingga akhir yaitu pengiriman. Maka, didapatkan identifikasi *seven waste* yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Identifikasi *Seven Waste*

Nomor	<i>Waste</i>	Keterangan
1	<i>Transportation</i>	Mengangkut atau membawa makanan dari dapur ke tempat packing yang jauh dan tidak efisien.
2	<i>Inventory</i>	Penumpukan kotak kemasan, penumpukan ayam dan daging di kulkas dan <i>freezer</i> .
3	<i>Motion</i>	Gerakan seperti memindahkan peralatan yang tidak penting yang tidak diperlukan dalam proses persiapan maupun pelayanan makanan.
4	<i>Waiting</i>	Waktu tunggu yang lama antara proses persiapan makanan dan pelayanan kepada konsumen.
5	<i>Overproduction</i>	Menerima pesanan untuk memasok kotakan makanan sebanyak 100 buah untuk suatu acara. Namun, dalam produksinya, menghasilkan 120 kotakan makanan karena ingin memastikan bahwa jumlah kotakan yang cukup tersedia jika ada tambahan permintaan. Namun pada akhirnya, hanya 90 kotakan makanan yang digunakan dan 30

6	<i>Over-processing</i>	kotakan makanan yang tersisa tidak terpakai. Menggoreng ayam atau bahan lainnya yang tidak diperlukan, menyebabkan pemborosan bahan baku dan waktu.
7	<i>Defects</i>	Cacat pada isi 1 kotak makanan, tidak sesuai dengan standar kualitas.

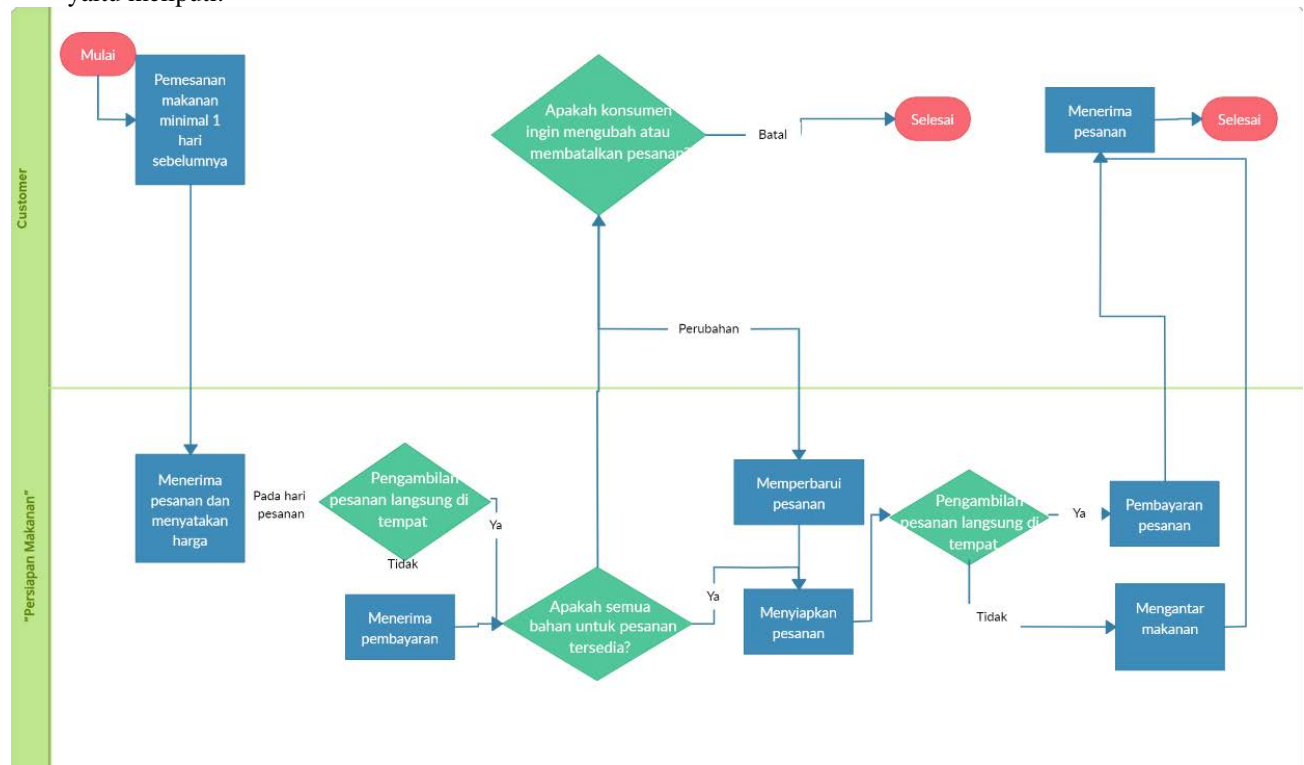
1. Kualitas rasa makanan: Makanan harus memiliki rasa yang enak dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
 2. Kebersihan dan sanitasi: *Catering* harus memastikan bahwa makanan disiapkan dan disajikan dengan standar kebersihan dan sanitasi yang tinggi.
 3. Kelengkapan menu: *Catering* harus menyediakan menu yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.
 4. Pelayanan pelanggan: *Catering* harus memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional kepada pelanggan.
 5. Waktu penyajian: *Catering* harus memastikan bahwa makanan disajikan dengan tepat waktu sesuai dengan permintaan pelanggan.
 6. Kualitas bahan baku: *Catering* harus menggunakan bahan baku yang berkualitas dan segar untuk menghasilkan makanan yang enak dan sehat.
 7. Ketersediaan makanan: *Catering* harus memastikan bahwa makanan tersedia dalam jumlah yang cukup sesuai dengan jumlah pesanan pelanggan.
- *Process Mapping*

Measure

Setelah fase *Define* selesai dilakukan dengan menggunakan teknik *brainstorming*, maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya dalam metodologi *Lean Six Sigma*, yaitu fase *Measure*, di mana data diukur dan dikumpulkan untuk memahami seberapa besar masalah atau peluang yang perlu diselesaikan atau ditingkatkan. Data diukur menggunakan *tools Critical To Quality (CTQ)* dan *Process Mapping*.

- *Critical To Quality (CTQ)*

Beberapa CTQ yang penting bagi konsumen yaitu meliputi:



Gambar 2. *Process Mapping* Produksi pada Bilqis *Catering*

Setelah *process mapping* dilakukan, *catering* dapat melakukan analisis untuk mengidentifikasi kesempatan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas dalam setiap tahap proses tersebut.

- *Defect Per Million Opportunities*

DPMO dapat dihitung dengan cara menghitung jumlah kesalahan atau cacat dalam suatu proses produksi *catering* dan membaginya dengan jumlah kesempatan yang ada untuk kesalahan tersebut terjadi. 1. Rata-rata jumlah pesanan *catering* dalam sebulan: 800

1. Rata-rata jumlah cacat dalam sebulan: 40

2. Jumlah peluang terjadinya kesalahan: Setiap pesanan memiliki beberapa tahap yang dapat menyebabkan kesalahan, yaitu pemesanan, pembelian bahan baku, persiapan makanan, pembuatan makanan dan pengiriman makanan. Jumlah kesempatan terjadinya kesalahan tergantung pada jenis proses produksi *catering* yang dilakukan. Ada 5 tahap kesempatan dalam operasi *catering*, maka jumlah kesempatan terjadinya kesalahan adalah = 5 800 = 4000

$$DPU = \frac{\text{Jumlah Cacat}}{\text{Jumlah Peluang Terjadinya Cacat}} \quad (1)$$

$$DPU = \frac{40}{4000} = 0.01$$

$$DPMO = DPU \times 1000000$$

$$DPMO = 0.01 \times 1000000 = 10.000$$

Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa nilai DPMO 10.000 cacat per satu juta peluang. Dengan kata lain, dari setiap satu juta peluang terdapat 10.000 cacat dalam proses produksi.

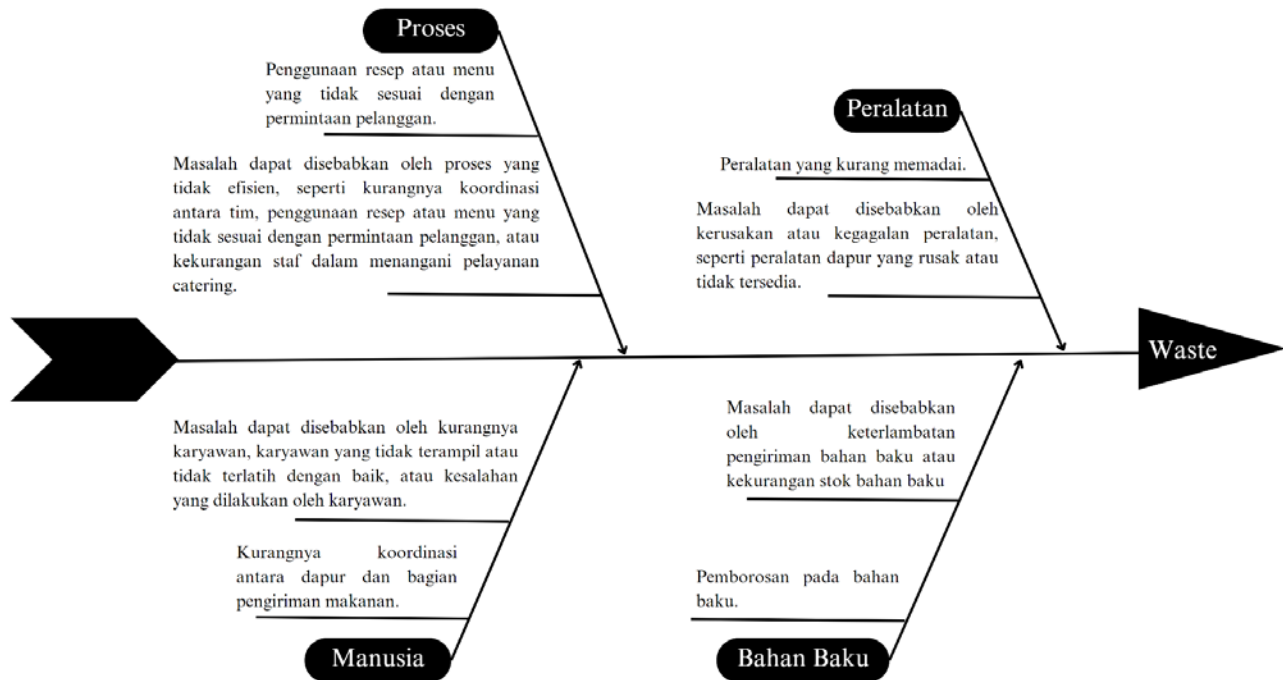
Analyze

Berikut ini adalah penerapan fase *analyze* menggunakan tools *brainstorming* dan *fishbone diagram* pada studi kasus UMKM Bilqis Catering:

- *Brainstorming*

Menentukan tujuan *brainstorming*, yaitu tujuannya adalah untuk mencari penyebab dari masalah terjadinya pemborosan pada proses produksi *catering*. Lalu setelah melakukan *brainstorming*, dilakukan rekapitulasi hasil *brainstorming*. Dengan mengumpulkan semua ide yang dihasilkan dan susun ke dalam beberapa kategori yang akan divisualisasikan pada *fishbone diagram*. Kategori tersebut yaitu faktor proses, faktor peralatan, faktor manusia, dan faktor bahan baku.

- *Fishbone Diagram*



Gambar 3. *Fishbone Diagram*

Setelah berhasil mengumpulkan sejumlah masalah dalam proses produksi *catering*, *fishbone diagram* dapat digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab dari

masalah-masalah tersebut. Untuk menggunakan tool ini, penulis membuat diagram tulang ikan pada *website canva* dengan menuliskan masalah utama pada bagian kepala

dan akar penyebab pada tulang ikan. Dengan itu dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada masalah utama dan mencari tahu penyebab-penyebab yang mendasarinya.

Improve

Fase usulan suatu perbaikan ini digunakan dengan menerapkan prinsip dari *Kaizen* yaitu *Seiri, Seiso, Seiton, Seiketsu, dan Shitsuke (5S)* dan juga menggunakan *Just In Time*. Tujuan dari penggunaan metode ini yaitu untuk dapat membantu pemilik UMKM dalam perihal kebersihan, dengan penerapan metode 5S diharapkan dapat menciptakan tempat kerja yang lebih nyaman lagi. Pada fase usulan perbaikan ini juga menggunakan metode *Just In Time* yang dimana memiliki tujuan untuk dapat mengoptimalkan persediaan bahan baku pada Bilqis Catering agar tidak terjadi pemborosan bahan baku yang telah dijelaskan pada *fishbone diagram* yang dapat menyebabkan kerugian.

- *Kaizen*

Prinsip 5S dari *Kaizen* adalah pendekatan perbaikan berkelanjutan yang berasal dari Jepang, dan dapat diterapkan pada berbagai bidang, termasuk pada industri makanan dan minuman seperti *catering*. Berikut gambar kondisi UMKM dan usulan yang dapat diterapkan yaitu:



Gambar 4. Barang-barang yang sudah tidak terpakai



Gambar 5. Kondisi penyimpanan bahan-bahan makan



Gambar 6. Lingkungan kerja

Tabel 2. Usulan Prinsip 5S

5S	Keterangan
<i>Seiri</i>	Prinsip ini mengajarkan untuk memilah dan mengidentifikasi barang-barang yang diperlukan dan tidak diperlukan dalam lingkungan kerja. Dalam Bilqis Catering, prinsip ini dapat diterapkan dengan memilah peralatan seperti kardus-kardus bekas yang sudah tidak diperlukan dan bahan makanan yang tidak lagi dibutuhkan kemudian membuangnya.
<i>Seiso</i>	Prinsip ini mengajarkan untuk mengatur barang-barang dengan cara yang teratur dan mudah diakses. Dalam Bilqis Catering, prinsip ini dapat diterapkan dengan mengatur bahan makanan, dan bahan baku dalam lokasi yang mudah diakses, sehingga mempercepat proses produksi dan mengurangi waktu yang terbuang sia-sia.
<i>Seiton</i>	Prinsip ini mengajarkan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan kerja. Dalam Bilqis Catering, hal ini dapat dicapai dengan membersihkan lingkungan kerja secara teratur, sehingga menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja.
<i>Seiketsu</i>	Prinsip ini mengajarkan untuk membuat standar yang jelas dan mudah diikuti oleh semua karyawan. Dalam studi kasus catering, prinsip ini dapat diterapkan dengan membuat standar proses produksi yang jelas dan mudah diikuti seperti, para karyawan memastikan kebersihan tangan, para karyawan tidak meninggalkan kompor saat sedang menyala, dan para karyawan tidak lupa menutup kotak bahan makanan agar tidak ada kotoran yang masuk.
<i>Shitsuke</i>	Mempertahankan dan meningkatkan

prinsip-prinsip yang telah disebutkan secara berkelanjutan.

- *Just In Time (JIT)*

Metode JIT biasa digunakan untuk mengoptimalkan persediaan bahan baku dan manajemen persediaan yang mana akan menghasilkan hanya produk yang diperlukan, dengan waktu yang diperlukan, serta dalam jumlah yang diperlukan. Prinsip JIT yang dapat diterapkan sebagai usulan pada UMKM Bilqis Catering adalah sebagai berikut:

1. Bahan baku seperti tempe, tahu, ayam, daging, dan lain-lain disuplai hanya ketika diperlukan, sehingga dapat meminimalkan risiko pemborosan, mengurangi penumpukan pada penyimpanan dan pembuangan bahan baku yang tidak terpakai.
2. Mengoptimalkan proses produksi, dengan menyesuaikan jadwal produksi dengan permintaan pelanggan dan meminimalkan waktu pengiriman.
3. Mencari dan membangun hubungan yang kuat dengan supplier yang andal, sehingga dapat diandalkan untuk memastikan pasokan bahan makanan dan bahan baku yang tepat waktu dan berkualitas tinggi.

Control

Pada fase *control* dilakukan usulan dengan membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk UMKM Bilqis Catering dengan tujuan memberikan standar dalam kegiatan pemroduksian serta operasi sebagai bentuk pemrosesan pembuatan barang. Hal demikian dimulai dengan bahan mentah dan diakhiri dengan barang jadi yang siap dijual. Standar operasional ini dimulai dengan proses berikut:

1. Perancangan produk
Pengembangan produk yang dirancang dalam tuntutan konsumen akan kualitas, daya tahan, fungsionalitas serta menjaga biaya produksi agar serendah mungkin dalam konseptual tuntutan perancangan produk khususnya dalam pemroduksian yang terjadi pada Bilqis Catering.
2. Perencanaan dan penjadwalan
Perencanaan yang dikembangkan secara produktif untuk memenuhi pesanan serta meramalkan permintaan jangka pendek tanpa menimbulkan keterlibatan barang yang berlebihan pada alur proses produksi.
3. Operasi produksi
Operasi produksi dilihat melalui bahan baku yang digunakan seperti:
 - Jam tenaga kerja

- Operasi mesin
 - Biaya *overhead* produksi lainnya yang terjadi
4. Prosedur pelaksanaan
Prosedur pelaksanaan yang ada pada Bilqis catering membuat beberapa hal sebagai berikut:
 - Bilqis Catering menyediakan persediaan makanan siap saji yang diolah oleh karyawan dan dibantu oleh resep serta teknologi.
 - Setiap item makanan yang diproduksi seluruhnya dibuat oleh Bilqis Catering; yang disiapkan setelah menerima pesanan dan dibuang segera jika terdapat sisa makanan yang tidak dikonsumsi.
 - Setiap item makanan yang dijual, direkap dalam buku besar sesuai dengan harganya. Hal ini sebagai bagian dari proses perancangan laporan keuangan Bilqis Catering.
 5. Proses pembelian bahan baku
Pada proses pembelian bahan baku, pentingnya untuk memilih bahan baku yang segar. Pembelian bahan baku terutama untuk sayur dan lauk disesuaikan dengan kebutuhan agar tidak terjadi penumpukan dan menyebabkan sayuran dan lauk tersebut menjadi tidak segar.

4. Simpulan

Adapun kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi hal-hal yang menjadi *waste* saat proses produksi pada UMKM Bilqis Catering. Terdapat identifikasi *seven waste*, *transportation*, mengangkut atau membawa makanan dari dapur ke tempat packing yang jauh dan tidak efisien. *Inventory*, penumpukan kotak kemasan, penumpukan ayam dan daging di kulkas dan freezer. *Motion*, gerakan seperti memindahkan peralatan yang tidak penting yang tidak diperlukan dalam proses persiapan maupun pelayanan makanan. *Waiting*, waktu tunggu yang lama antara proses persiapan makanan dan pelayanan kepada konsumen. *Overproduction*, menerima pesanan untuk memasok kotakan makanan sebanyak 100 buah untuk suatu acara. Namun, dalam produksinya, menghasilkan 120 kotakan makanan karena ingin memastikan bahwa jumlah kotakan yang cukup tersedia jika ada tambahan permintaan. Namun pada akhirnya, hanya 90 kotakan makanan yang digunakan dan 30 kotakan makanan yang tersisa tidak terpakai. *Over-processing*, menggoreng ayam atau bahan lainnya yang tidak diperlukan, menyebabkan pemborosan bahan baku dan waktu. *Defects*, cacat pada isi 1 kotak makanan, tidak sesuai dengan standar kualitas.
2. Mengetahui apa saja yang termasuk ke dalam kategori cacat dari produk UMKM Bilqis Catering,

yaitu cacat pada isi 1 kotak makanan, tidak sesuai dengan standar kualitas yang mana standarnya yaitu diukur dengan *Critical to Quality* (CTQ). CTQ terdiri kualitas rasa makanan, kebersihan dan sanitasi, kelengkapan menu, pelayanan pelanggan, waktu penyajian, kualitas bahan baku, dan ketersediaan makanan.

3. Memberikan rencana perbaikan yang diusulkan untuk mengurangi jumlah cacat pada UMKM Bilqis Catering, yaitu dengan cara penerapan metode *Kaizen* atau 5S yaitu *Seiri, Seiso, Seiton, Seiketsu*, dan *Shitsuke* (5S) membantu pemilik UMKM dalam perihal kebersihan, dengan penerapan metode 5S diharapkan dapat menciptakan tempat kerja yang lebih nyaman lagi, dan *Just In Time* (JIT) yang dimana memiliki tujuan untuk dapat mengoptimalkan persediaan bahan baku pada Bilqis Catering agar tidak terjadi pemborosan bahan baku yang telah dijelaskan pada *fishbone diagram* yang dapat menyebabkan kerugian.

Daftar Pustaka

- David, F.R. (2011) *Strategic Management Concepts and Cases*, Global Edition. 13th Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, 235-240.
- Galih, A (2019). Analisis Pengendalian Kualitas Cacat Produk Di PT. MNO Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Six Sigma. *Prosiding SemNas Teknik UMAHA*, 1, 98–106.
- Ida, R., Wahyudin, & Billy, N (2021). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Cacat pada Lensa Tipe X Menggunakan Lean Six Sigma dengan Konsep DMAIC. *Jurnal Pendidikan Dan Aplikasi Industri*, 8(1), 18–29
- I. Elias, E. El-corab, and M. Takaki (2017). USE OF LEAN SIX SIGMA TOOLS TO IMPROVE THE CUSTOMER SATISFACTION AT A CAMPUS DINER : A CASE STUDY.
- I. Idrissi, and B. Benazzouz (2019). Lean or Six Sigma for Food Industry Perspectives From Previous Lean or Six Sigma for Food Industry Perspectives From Previous Researches and Case Studies in Industry,” *Int. J. Civ. Eng. Technol.*, vol. 10, no. 04.
- I. N. Novadi and N. A. Mahbubah (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery Kabupaten Gresik,” *J. Sains dan Teknologi. J. Keilmuan dan Apl. Teknol. Ind.*, vol. 21, no. 2, p. 302, doi: 10.36275/stsp.v21i2.423.
- Kotler, P., & Armstrong, G (2011). *Marketing an Introduction* 10th Ed. New Jersey: Pearson Education.
- M. Dora and X. Gellynck (2015). Lean Six Sigma Implementation in a Food Processing SME: A Case Study,” *Qual. Reliab. Eng. Int.*, vol. 31, no. 7, pp. 1151–1159, doi: 10.1002/qre.1852.
- Rizki, M (2011). Kajian Manajemen Mutu Perspektif Six Sigma pada Perusahaan Elsari Brownies dan Bakery Bogor, vol. 6, no. 1, pp. 39–48.
- Widyarto, W. O (2010). Identifikasi Penyebab Kecacatan Dengan Konsep Fault Tree Analysis (FTA) Dalam Six Sigma, *Prosiding Seminar Nasional Perkembangan Riset dan Teknologi di Bidang Industri Ke-16*, Pusat Studi Ilmu Teknik Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.