



## **PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PEMERIKSAAN MAKANAN DAN MINUMAN DI PT XYZ**

**MATTHEW BENEDICT AFIANTO**



**MANAJEMEN INDUSTRI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

1. Saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Pengambilan Keputusan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Penerbitan Sertifikat Pemeriksaan Makanan dan Minuman di PT XYZ” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun.
2. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.  
Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Matthew Benedict Afianto  
J0311211220

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

Proses penerbitan Sertifikat Pemeriksaan Barang (SPB), ditemukan masalah terkait Akurasi Hasil Pemeriksaan Lapangan yang menyebabkan tidak tercapainya target *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditetapkan. KPI mensyaratkan bahwa tingkat akurasi Hasil Pemeriksaan Lapangan harus berada di atas 98,5%. Pada tahap pemeriksaan lapangan ditemukan Ketidaksesuaian antara Dokumen Hasil Pemeriksaan Lapangan dengan Dokumen Pemesanan dan *Draft* Sertifikat Pemeriksaan Barang, Ketidaklengkapan dan Ketidaksesuaian Foto Inspeksi, dan Ketidaklengkapan Dokumen Inspeksi yang membuat tidak tercapainya KPI akurasi Hasil Pemeriksaan Lapangan. Namun, hasil menunjukkan bahwa tidak mencapai target. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan sistematis dalam meningkatkan kualitas layanan. Metode-metode seperti *checksheet*, *diagram Pareto*, *diagram fishbone* ditemukan permasalahan tidak ada foto selfie pemeriksa dengan nomor pemesanan dan kondisi barang, berdasarkan *Pairwise Comparison* dihasilkan bobot prioritas perbaikan faktor manusia. Untuk mengatasi masalah tersebut dirumuskan A3 report, *daily inspection checklist* dan *One Point Lesson* berdasarkan hasil analisis *Pairwise Comparison* sebagai usulan perbaikan.

Kata kunci: *A3 Report, Checksheet, OPL, Pairwise Comparison, SPB*

## ABSTRACT

In the process of issuing the Goods Inspection Certificate (GIC), problems were found related to the Accuracy of Field Inspection Results which resulted in the failure to achieve the set Key Performance Indicator (KPI) target. KPI requires that the accuracy level of Field Inspection Results must be above 98.5%. At the field inspection stage, discrepancies were found between the Field Inspection Result Documents with the Order Documents and the Draft Goods Inspection Certificate, incompleteness and inconsistency of Inspection Photos, and incompleteness of Inspection Documents which resulted in the failure to achieve the KPI accuracy of Field Inspection Results. However, the results showed that it did not reach the target. To overcome these challenges, a systematic approach is needed to improve service quality. Methods such as checksheets, Pareto diagrams, fishbone diagrams, found the problem of no selfie photos of inspectors with order numbers and conditions of goods, based on Pairwise Comparison, priority weights for improving human factors were generated. To overcome these problems, an A3 report, daily inspection checklist and One Point Lesson were formulated based on the analysis results as proposed improvements.

Keywords : A3 Report, Checksheet, OPL, Pairwise Comparison, GIC



**©Hak cipta milik IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



## **PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENERBITAN SERTIFIKAT PEMERIKSAAN MAKANAN DAN MINUMAN DI PT XYZ**

**MATTHEW BENEDICT AFIANTO**

Laporan Proyek Akhir  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Manajemen Industri

**MANAJEMEN INDUSTRI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR**

**2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Proyek Akhir : Pengambilan Keputusan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Penerbitan Sertifikat Pemeriksaan Makanan dan Minuman di PT XYZ

Nama : Matthew Benedict Afianto  
NIM : J0311211220

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui Oleh

Pembimbing:

Sesar Husen Santosa, S.T.P., M.M.  
NPI 201811198402231029

Diketahui Oleh

  

Ketua Program Studi:

Annisa Kartinawati, S.T.P., M.T.  
NPI 201811198312152006

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NPI 196607171992031003

Tanggal Ujian: 25 Juni 2025

Tanggal Lulus:



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita selaku hamba-Nya. Sehingga penulis dapat menyusun Laporan Projek Akhir yang berjudul “Pengambilan Keputusan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Penerbitan Sertifikat Pemeriksaan Makanan dan Minuman Di PT XYZ”. Selain itu, atas segala doa dan dukungan yang diberikan dalam penyusunan Laporan Projek Akhir, penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang ikut serta mendukung penyusunan Laporan Akhir ini hingga selesai, yaitu :

1. Ibu Annisa Kartinawati, S.TP., M.T., selaku Ketua Program Studi Manajemen Industri yang telah membantu menjembatani institusi, mitra, dan mahasiswa.
2. Bapak Sesar Husen Santosa S.T.P., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pelaksanaan penulisan Tugas Akhir
3. Bapak Ganesha Dian Farisi, Bapak Aris Nandar, dan Bapak Raden Djanaka Rizky Aditya serta seluruh tim bagian SLN PT XYZ sebagai perusahaan tempat pelaksanaan program Magang Industri yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pelaksanaan penulisan Tugas Akhir.
4. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik secara materi maupun non-materi.
5. Rekan magang yang selalu membantu dan bersama-sama dalam pelaksanaan program Magang Industri di PT XYZ.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam penyelesaian Laporan Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Projek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dari segi informasi, pengetahuan, tata cara penulisan, pengalaman, maupun pembahasannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis butuhkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Projek Akhir ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca.

Bogor, Juni 2025

Matthew Benedict Afianto



	DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Kualitas	5
2.2 Kualitas Layanan	6
2.3. Pengendalian Kualitas	6
2.4 Pengendalian Kualitas Statistik	7
2.3 <i>Pairwise Comparison</i>	9
2.4 <i>A3 Report</i>	10
2.5 <i>One Point Lesson (OPL)</i>	11
III METODOLOGI	12
3.1 Lokasi dan Waktu	12
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	13
3.3 Analisis Data	13
3.4 Prosedur Kerja	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Profil Perusahaan	17
4.2 <i>Checksheet</i>	17
4.3 Diagram Pareto	18
4.4 Diagram Fishbone	19
4.5 <i>Pairwise Comparison</i>	20
4.6 <i>A3 Report</i>	26
4.7 <i>One Point Lesson (OPL)</i>	27
4.8 <i>Daily Inspection Checklist</i>	27
V SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Simpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32
RIWAYAT HIDUP	49



1 <i>Pairwise Comparison</i>	9
2 Indeks Random Konsistensi	10
3 Tabel <i>Pairwise Comparison</i> Responden 1	21
4 Tabel <i>Pairwise Comparison</i> Responden 2	22
5 <i>Geometric Mean</i> Responden	23
6 Hasil perhitungan VE dan VP	24
7 Hasil Perhitungan VA dan VB	24
8 <i>Random Consistency Index</i>	25
9 Hasil bobot VP	25

## DAFTAR GAMBAR

1 Alur Proses Penerbitan Sertifikat Pemeriksaan Barang	1
2 Grafik Akurasi Hasil Pemeriksaan Lapangan	2
3 Prosedur Kerja	16
4 Diagram <i>Pareto</i> Permasalahan Hasil Pemeriksaan Lapangan	18
5 Tidak ada foto <i>selfie</i> pemeriksa dengan nomor pemesanan dan kondisi barang	19
6 <i>Diagram Fishbone</i> Permasalahan Hasil Pemeriksaan Lapangan	20

## DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuisioner <i>Pairwise Comparison</i> Responden 1	33
2 Kuisioner <i>Pairwise Comparison</i> Responden 2	38
3 Foto Observasi Hasil Pemeriksaan Lapangan	43
4 Foto Bersama Pembimbing Lapang	43
5 Tabel Persentase Kumulatif	44
6 <i>Checksheet</i> Temuan Hasil Pemeriksaan Lapangan	45
7 <i>A3 Report</i>	47
8 <i>One Point Lesson</i>	47
9 <i>Daily Inspection Checklist</i>	48