

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan yang sangat pesat, persaingan antar kompetitor dalam bisnis juga berlangsung sangat ketat. Pemanfaatan teknologi modern dalam dunia bisnis bertujuan untuk mempermudah proses transaksi, proses produksi dan proses distribusi. Dalam proses produksi perkembangan teknologi dimanfaatkan pada mesin yang digunakan untuk menunjang berlangsungnya proses operasional. Adanya teknologi dapat mempercepat dan mempermudah proses produksi serta menyederhanakan beberapa bagian yang seharusnya dikerjakan oleh banyak karyawan, tetapi dengan adanya mesin-mesin modern dalam pengoperasiannya hanya membutuhkan beberapa orang karyawan.

Persaingan antar kompetitor salah satunya adalah bagaimana para pelaku bisnis menciptakan dan menawarkan produk yang terbaik kepada calon konsumen. Untuk mendapatkan perhatian dari calon konsumen melalui sebuah produk, dapat dilakukan dengan cara menerapkan strategi khusus mengenai kualitas produk. Sedangkan kualitas produk yang baik dihasilkan melalui proses produksi yang sesuai dengan standar kualitas perusahaan dan memenuhi kriteria kebutuhan pasar. Setiap perusahaan dapat dipastikan memiliki standar kualitas yang sudah ditentukan.

Pengendalian kualitas diterapkan untuk mencapai standar kualitas sebuah perusahaan, serta dapat menekan tingkat kerusakan produk.

Menurut Roger G. Schroeder kualitas didefinisikan sebagai “Kecocokan Penggunaan” artinya produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>2</sup> Sedangkan Kotler dan Gary menjelaskan dari segi pemasaran bahwa kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu pokok sarana *positioning* pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung yang signifikan terhadap kinerja produk dan jasa.<sup>3</sup> Kunci kepercayaan diri suatu perusahaan dalam menghadapi para kompetitor terletak pada kualitas produk yang dimiliki. Jika perusahaan mampu menciptakan produk yang memiliki kualitas sesuai kriteria yang diharapkan oleh para konsumen, maka produk yang diciptakan perusahaan tersebut memiliki nilai atau keunggulan tersendiri dibandingkan produk yang dihasilkan oleh kompetitornya.

Menurut Mathis dan Jackson, pengendalian adalah kegiatan memantau kemajuan organisasi atau unit kerja terhadap tujuan yang ingin dicapai dan mengambil tindakan atau perbaikan apabila diperlukan.<sup>4</sup> Sedangkan Pasaribu mendefinisikan bahwa pengendalian kualitas adalah teknik dalam manajemen manufaktur atau pabrik yang akan memproduksi barang sesuai dengan standar kualitas yang berlaku.<sup>5</sup> Kualitas suatu produk

---

<sup>2</sup> Schroeder, Roger G. *Manajemen Operasi: Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: Erlangga, 1995), hlm. 189.

<sup>3</sup> Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 272.

<sup>4</sup> Mathis, R.L. & Jackson, J.H. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 89.

<sup>5</sup> Pasaribu, Romindo M, *Manajemen Mutu*, (Medan: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, 2015), hlm. 12.

dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam proses operasi dari awal kedatangan bahan baku hingga hasil produk tersebut diserahkan kepada konsumen. Keberhasilan pengawasan atau pengendalian kualitas suatu perusahaan dapat tercermin pada hasil akhir sebuah produk.

UD. Pari Tunggal merupakan salah satu usaha penggilingan beras di Kabupaten Kediri. Usaha tersebut memproduksi beras (*rice to rice*) dengan berbagai merek serta berbagai tingkat kualitas yang dibutuhkan oleh pasar. Bagi masyarakat Indonesia beras dijadikan sebagai bahan pangan pokok. Sehingga konsumsi beras di Indonesia menjadikan peluang bisnis yang cukup menjanjikan di masa yang akan datang. Bagi para pelaku usaha memilih salah satu dari Sembilan bahan pokok adalah alasan yang tepat, terlebih setiap hari konsumen selalu membutuhkan produk tersebut untuk dikonsumsi.

Semakin banyak orang yang terjun pada komoditas beras, maka semakin ketat pula persaingan usaha dalam satu komoditas tersebut. Kondisi tersebut memunculkan ide kreatif para pelaku bisnis dalam menciptakan produknya. Untuk menjaga keberlangsungan hidup suatu usaha beras diperlukan penerapan manajemen yang rapi termasuk dalam menciptakan produk yang berkualitas. Untuk menghadapi ketatnya persaingan antar kompetitor, salah satu kuncinya adalah memperbaiki kualitas produk yang dimiliki.

Dalam proses operasional, UD. Pari Tunggal menerapkan pengendalian atau pengawasan kualitas produk untuk mendapatkan produk

sesuai dengan standar yang telah ditentukan, serta meminimalisir kerusakan produk akhir. Penerapan pengendalian kualitas (*Quality Control*) di UD. Pari Tunggul dapat diklasifikasikan sebagai berikut: pengendalian bahan baku, pengendalian saat proses produksi berlangsung dan pengendalian produk akhir. Meski demikian, terkadang masih terdapat produk rusak ataupun tidak sesuai dengan standar kualitas perusahaan. Menurut Hasibuan kerusakan produk disebabkan oleh faktor 5M, antara lain: sumber daya manusia/karyawan (*man*), mesin (*machine*), prosedur/metode (*method*), bahan baku/bahan pendukung (*material*), dan uang (*money*).<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) untuk Meminimalisir Kerusakan Produk". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pengendalian kualitas yang dilakukan oleh UD. Pari Tunggul, faktor penyebab kerusakan produk, serta upaya yang dilakukan untuk meminimalisir kerusakan produk.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

---

<sup>6</sup> Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2013), Hlm. 93.

1. Bagaimana pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk di UD. Pari Tunggal Desa Senden Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk di UD. Pari Tunggal Desa Senden Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan dalam pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk di UD. Pari Tunggal Desa Senden Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk di UD. Pari Tunggal Desa Senden Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk di UD. Pari Tunggal Desa Senden Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan dalam pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk di UD. Pari Tunggal Desa Senden Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat secara teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dapat memberikan dampak dan kontribusi terhadap wawasan serta perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen operasi yang berkaitan dengan pengendalian kualitas.

##### 2. Manfaat secara praktis

###### a. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, evaluasi dan perbaikan terkait pengendalian kualitas dalam menciptakan produk.

###### b. Bagi Akademik

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperluas wawasan pengetahuan, serta sebagai referensi mengenai ilmu ekonomi dan bisnis. Khususnya dalam manajemen operasional atau pengendalian kualitas produk.

###### c. Bagi masyarakat

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana gambaran dan pelaksanaan pengendalian kualitas produk, serta dapat dijadikan sebagai bahan bacaan.

###### d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa, serta dapat digunakan sebagai pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Penegasan Istilah**

Untuk mempermudah dalam memahami judul penelitian ini, serta menghindari kesalahan dalam menafsirkan judul. Maka, diperlukan adanya penegasan istilah sebagai berikut:

### **1. Definisi Konseptual**

#### **a. Kualitas Produk**

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk mewujudkan fungsinya yang meliputi daya tahan, kehandalan, kemudahan operasi, ketepatan, dan memiliki atribut bernilai lainnya, serta kemudahan dalam perbaikan produk.<sup>7</sup>

#### **b. Pengendalian Kualitas**

Pengendalian kualitas atau *Quality Control* merupakan proses yang digunakan untuk menjamin tingkat kualitas produk atau jasa pada saat produksi, serta mengambil tindakan perbaikan apabila terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian produk dengan standar yang ditentukan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Kotler, Philip, Armstrong, G. *Principles of Marketing*, thirteen edition, (New Jersey: Prentice Hall, 2010), hlm. 27.

<sup>8</sup> Montgomery, Douglas C. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1990), hlm. 142.

### c. Kerusakan Produk

Kerusakan produk adalah produk yang tidak memenuhi spesifikasinya, atau tidak sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan. Kerusakan dapat terjadi pada saat proses produksi maupun setelah melalui proses produksi. Kerusakan produk didasarkan oleh faktor 5M yaitu manusia/karyawan (*man*), mesin (*machine*), prosedur/metode (*method*), bahan baku/bahan pendukung (*material*), dan uang (*money*).<sup>9</sup>

## 2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan “Analisis Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) untuk Meminimalisir Kerusakan Produk beras pada UD. Pari Tunggal” adalah bagaimana proses penerapan pengendalian kualitas yang dilakukan pada usaha tersebut. Kerusakan produk yang disebabkan oleh faktor 5M, yaitu: mesin (*machine*), sumber daya manusia/karyawan (*man*), prosedur/metode (*method*), bahan baku/bahan pendukung (*material*), dan uang (*money*). Serta solusi atau upaya penyelesaian yang dilakukan untuk meminimalisir kerusakan produk.

## F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penyusunan laporan penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

---

<sup>9</sup> Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2013), hlm. 93.

Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, *motto*, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama, terdiri dari:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat latar belakang masalah penelitian guna memberikan penjelasan mengenai pembahasan yang diteliti; rumusan masalah; tujuan penelitian; batasan masalah; manfaat penelitian; penegasan istilah yang memuat penjelasan dari masalah yang akan dibahas; dan sistematika penulisan untuk mengetahui arah penulisan penelitian.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat uraian tentang kajian pustaka diuraikan teori pembahasan mengenai pengertian terkait kualitas produk, kerusakan produk, pengendalian kualitas, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian; lokasi penelitian; kehadiran peneliti; data dan sumber data; teknik pengumpulan data; teknik analisis data; pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan pertanyaan dalam rumusan masalah serta

temuan penelitian yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian dan hasil analisis data merupakan kesimpulan dari temuan penelitian.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Memuat keterkaitan antara hasil temuan penelitian dengan pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan (*grounded theory*). Pada bab ini membahas hasil terkait pengendalian kualitas untuk meminimalisir kerusakan produk serta faktor penyebab apa saja yang dapat menyebabkan kerusakan produk saat proses pengendalian kualitas dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini terdiri dari: Kesimpulan analisis data dan saran yang ditunjukkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian akhir, terdiri dari: daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.