

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Produksi dan Operasi

2.2.1 Pengertian Manajemnt Produksi dan Operasi

Bagian produksi dalam suatu organisasi bisnis memegang peran penting dalam usaha mempengaruhi suatu organisasi bagian produksi sering dilihat sebagai salah satu fungsi manajemen yang menentukan penciptaan produk serta turut mempengaruhi peningkatan dan penurunan penjualan. Bagi konsumen kualitas produk hal yang sangat diutamakan dalam memilih suatu produk. Artinya produk yang diproduksi harus selalu mengikuti standar pasar yang diinginkan, bukan diproduksi atas dasar mengejar target semata. Ada beberapa pendapat menurut para ahli tentang pengertian produksi antara lain:

Pengertian produksi menurut Menurut (Sofjan 2008:17) yang dimaksud dengan produksi dan operasi adalah:

“Kegiatan yang mentransformasikan masukan (input) menjadi keluaran (output), tercakup semua aktivitas atau kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa, serta kegiatan-kegiatan lain yang mendukung atau menunjang usaha untuk menghasilkan produk tersebut yang berupa barang atau jasa”

Pengertian produksi menurut Menurut (Fahmi 2012:2) yang dimaksud dengan produksi adalah **“Suatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan baik bentuk barang (goods) maupun jasa (service) dalam suatu priode waktu yang selanjutnya dihitung sebagai nilai tambah bagi perusahaan.”**

Pengertian produksi menurut Agus Ahyari (2002:6) proses produksi merupakan **“suatu cara, metode maupun teknik bagaimana kegiatan penciptaan faedah baru atau penambahan faedah tersebut dilaksanakan”**

Dari penjelasan diatas produksi dan operasi adalah suatu kegiatan atau proses yang mengatur atau mengarahkan masukan (*input*) dan mengubah sumber-sumber daya untuk menghasilkan keluaran – keluaran (*output*) yang berupa barang dan jasa, secara optimal dengan menambahkan atau menciptakan faedah sebagai nilai tambah, sehingga lebih bermanfaat dari bentuk aslinya.

Peranan manajemen dalam pelaksanaan sistem produksi dan operasi sangatlah penting agar dapat tercapainya tujuan yang diharapkan perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa dalam jumlah yang ditetapkan dengan kualitas yang ditentukan dan waktu yang direncanakan dengan biaya yang serendah-rendahnya, sehingga dapat menghasilkan barang dan jasa secara efektif dan efisien, baik jumlah kualitas atau mutu, waktu dan biaya yang diharapkan.

Ada beberapa pendapat menurut ahli tentang manajemen operasi dan produksi antara lain :

Menurut Sofjan Assauri (2004:12) manajemen produksi adalah **“Manajemen produksi dan operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat dan sumber daya dana serta bahan, secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) sesuatu barang atau jasa.”**

Menurut (Sofjan 2008:19–20) manajemen produksi dan operasi adalah **“merupakan proses pencapaian dan pengutilisasian sumber-sumber daya untuk**

memproduksi atau menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang berguna sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.”

Menurut **T. Hani Handoko (2000:3)** manajemen produksi dan operasi adalah: **“Usaha-usaha pengelolaan secara optimal menggunakan sumber daya-sumber daya (atau sering disebut faktor-faktor produksi), tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa.”**

Menurut (**Fahmi 2012:3**) manajemen produksi dan manajer operasional adalah **”manajemen produksi merupakan suatu ilmu yang membahas secara komprehensif bagaimana pihak manajemen manajemen perusahaan mempengaruhi ilmu dan seni yang dimiliki dengan mengarahkan dan mengatur orang-orang untuk mencapai suatu hasil produksi yang diinginkan”**

Dari penjelasan di atas, bahwa pelaksanaan proses produksi yang baik diperlukan suatu manajemen yang baik pula dan berguna untuk pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi untuk mencapai tujuan perusahaan. Perubahan dari *input* menjadi *output* tersebut disebut proses transformasi yaitu dengan sumber daya 5M (*man, money, machine, material, dan market*) yang dimiliki oleh perusahaan sebagai input untuk menghasilkan suatu produk atau jasa (*output*) yang memiliki nilai guna.

2.1.2 Fungsi Produksi dan Operasi

Produksi dan operasi adalah kerangka pengambilan keputusan dalam pelaksanaan fungsi produksi dan operasi. Dalam pelaksanaan fungsi produksi dan operasi ada lima tanggung jawab keputusan utama yang harus dilakukan, yaitu proses, kapasitas, persediaan, tenaga kerja dan mutu kualitas. Disamping itu juga terdapat keputusan-keputusan yang harus diambil terutama dalam kebijakan dan strategi produksi dan operasi dimana kelima bidang pelaksanaan fungsi dari produksi dan operasi tersebut dapat terpadu dan sekaligus dengan kerangka kebijakan dasar perusahaan serta menekankan pada hal yang strategis.

Secara umum fungsi produksi terkait dengan pertanggung jawaban dalam mengelola dan mentransformasikan masukan (input) menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa yang akan dapat memberikan hasil pendapatan bagi perusahaan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut diperlukan serangkaian kegiatan yang merupakan keterkaitan dan menyatu serta menyeluruh sebagai satu sistem. Berbagai kegiatan yang berkaitan dengan fungsi produksi dan operasi ini dilaksanakan oleh beberapa bagian yang terdapat dalam suatu perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil.

Menurut (Sofjan 2008:35–38) ada empat fungsi terpenting dalam fungsi produksi dan operasi yaitu :

1. **Proses produksi dan operasi.**

Proses produksi merupakan rangkaian kegiatan yang dengan menggunakan peralatan, sehingga masukan atau input dapat diolah menjadi keluaran yang berupa barang atau jasa yang akhirnya dapat dijual kepada pelanggan untuk memungkinkan perusahaan memperoleh hasil keuntungan yang diharapkan. Proses produksi yang dilakukan terkait dalam suatu sistem, sehingga pengolahan atau pentransformasian

dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan yang dimiliki. Mengatakan bahwa proses pengolahan yang dilakukan dapat berupa :

- a. Produksi secara kelompok besar atau batch production, dimana pengolahan dilakukan untuk suatu kelompok produk yang bervariasi dengan kelompok produk yang dihasilkan yang lain, terutama variasi terlihat dari bahan-bahan yang terbatas. Batch production ini bersifat lebih sulit, terutama dalam perencanaannya dan dalam pemanfaatan peralatan serta penggunaan bahan-bahan secara efektif.
 - b. Sistem proses dari produksi dimana produk dihasilkan secara terus-menerus dalam suatu pola atau rencana tertentu. Umumnya sistem proses ini banyak dipergunakan untuk pengolahan bahan baku menjadi barang setengah jadi.
 - c. Produksi massa-satu produk, dimana produksi dilakukan dalam jumlah banyak dan diperuntukkan bagi pasar melalui pengadaan persediaan barang jadi, dan umumnya terdapat dalam industri pengolahan dan rekayasa (assembling).
 - d. Produksi massa-banyak atau multi produk, dimana produksi dilakukan untuk suatu seri dari komponen atau artikel yang sangat bervariasi, dengan menghasilkan serangkaian produk dalam berbagai variasi.
 - e. Proses konstruksi, dimana produksi dilakukan dengan membangun suatu produk dengan menggunakan bahan-bahan atau barang-barang serta komponen-komponen yang dikumpulkan pada suatu tempat pengerjaan konstruksinya.
2. Jasa-jasa penunjang pelayanan produksi, merupakan sarana yang berupa pengorganisasian yang perlu untuk penetapan teknik dan metode yang akan dijalankan, sehingga proses pengolahan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Jasa-jasa pelayanan produksi itu berupa:
- a. Desain produk, dimana banyak terjadi perubahan atau variasi dari produk yang dihasilkan atau yang dibutuhkan atau diinginkan oleh konsumen. Oleh karena itu untuk disain produk ini dibutuhkan kegiatan penelitian, penetapan spesifikasi produk yang mencakup mutu dan kualitas, fasilitas dan pelaksanaan inspeksi, perancangan atau desainnya sendiri setara seni arsitektur atau penampilannya.
 - b. Teknologi, dimana perusahaan atau industri harus dapat mengikutiperkembangan teknologi. Untuk ini membutuhkan pengetahuan dan latihan serta usaha-usaha agar teknologi yang dipergunakan tidak ketinggalan dan tetap masi mutakhir atau up to date.
 - c. Cara penggunaan sumber-sumber daya, dimana mesin dan peralatan serta tenaga kerja dan bahan-bahan perlu diupayakan agar dapat dipergunakan dapat dipergunakan secara optimal dan dapat lebih hemat atau lebih efisien.

3. **Perencanaan, merupakan penetapan keterkaitan dan pengorganisasian dari kegiatan produksi dan operasi yang akan dilakukan dalam suatu dasar waktu atau periode tertentu. Perencanaan yang dilakukan dalam hubungannya dengan fungsi produksi dan operasi adalah:**
 - a. **Peranan operasi atau proses produksi. Peranan ini mencakup perencanaan jalur pengerjaan (routing), jadwal kegiatan (scheduling), perencanaan beban pengerjaan (loading), pengiriman perintah dan follow up serta finishing.**
 - b. **Perencanaan persediaan dan pengadaan. Perencanaan ini berkaitan dengan penepatan besarnya persediaan atau stock yang harus diadakan untuk menjamin kelancaran operasi produksi perusahaan, serta penepatan jadwal pengadaan dan jumlah pemesanan yang akan dilakukan.**
 - c. **Perencanaan mutu. Dalam perencanaan ini ditetapkan setandar mutu produk yang dihasilkan yang harus menjadi acuan dari kegiatan proses produksiyang dijalankan.**
 - d. **Perencanaan penggunaan kapasitas mesin. Berdasarkan rencana produksi dan operasi, ditetapkanlah beban kerja mesin dan jadwal waktu penggunaan mesin, sehingga dapat ditentukan alokasi penggunaan kapasitas mesin.**
 - e. **Perencanaan pemanfaatan sumber daya manusia. Dari rencana produksi dan operasi maka dapatlah ditentukan banyaknya sumber daya manusia yang dibutuhkan , dan kapan waktu dibutuhkan, serta berapa lama tenaga kerja tersebut dibutuhkan, sehingga hal ini tercakup dalam rencana pemanfaatan sumber daya manusia.**
4. **pengendalian atau pengawasan, merupakan fungsi untuk menjamin telaksanannya kegiatan sesuai dengan yang direncanakan, sehingga maksud dan tujuan untuk penggunaan dan pengolahan masukan (inputs) pada kenyataan dapat dilaksanakan. Kegiatan dan pengawasan yang dilakukan dalam pelaksanaan fungsi produksi dan operasi adalah:**
 - a. **Pengendalian produksi dan operasi. Kegiatan pengendalian ini dilakukan untuk menjamin apa yang telahditetapkan dalam rencana produksi dan operasi dapat terlaksana, dan bila terjadi penyimpangan target produksi dan operasi.**
 - b. **Pengendalian dan pengawasan persediaan. Kegiatan pengendalian dan pengawasan ini ditunjukan agar persedian atau stock yang ada tidak akan mengalami kekurangan dan dapat dijaga tingkat yang optimal sehingga biaya persediaan dapat minimal.**
 - c. **Pengendalian dan pengawasan mutu. Kegiatan ibni menjamin agar mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, sehingga dapat dihindari adanya ketidak puasn atau klaim dari para pembeli atau pelanggan atas produk yang dibeli atau dikonsumsinya.**
 - d. **Pengendalian dan pengawasan biaya. Kegiatan ini dilakukan atas beban penggunaan bahan dan waktu dari utilisasi mesin dan tenaga**

kerja atau sumber daya manusia, serta tingkat keefektifan pemanfaatannya. Atas dasar hasil pengendalian dan pengawasan inilah diperoleh hasil peningkatan efisiensi dari bidang produksi dan operasi.

2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen Produksi

Lingkup atau cakupan manajemen operasi produksi bergerak dalam lintas organisasi. Orang-orang manajemen produksi berperan dalam disain produk (mencakup barang, jasa dan gagasan), penyeleksian dan manajemen teknologi, desain sistem kerja, perencanaan lokasi, perencanaan fasilitas dan peningkatan kualitas organisasi produk yang mencakup barang, jasa dan gagasan. Fungsi operasi produksi meliputi banyak kegiatan yang terkait, seperti peramalan, atau prakira, perencanaan kapasitas, skeduling, manajemen persediaan, jaminan kualitas, motivasi para pekerja, penepatan lokasi fasilitas dan lainnya.

Menurut (Sofjan 2008:27–30) Ruang lingkup manajemen produksi dan operasi meliputi:

1. Seleksi dan rancangan atau disain hasil produksi (produk)

Kegiatan produksi dan operasi harus dapat menghasilkan produk, berupa barang atau jasa, secara efektif dan efisien, serta dengan mutu atau kualitas yang baik. Oleh karena itu setiap kegiatan produksi dan operasi harus dimulai dari penyeleksian dan perancangan produk yang akan dihasilkan. Kegiatan ini diawali dengan riset serta usaha-usaha pengembangan produk yang sudah ada. Dengan hasil riset dan pengembangan produk tersebut maka diseleksi dan diputuskan produk apa yang akan dihasilkan dan bagaimana disain dari produk tersebut.

2. Seleksi dan perancangan proses dan peralatan.

Setelah produk di disain, maka kegiatan harus dimulai dari penyeleksian dan pemilihan akan jenis akan jenis yang akan dipergunakan lalu menentukan teknologi dan peralatan yang akan di pilih dalam pelaksanaan kegiatan produksi tersebut. Peenyeleksian dan penentuan

peralatan yang akan di pilih, tidak hanya mencakup mesin dan peralatan tetapi juga mencakup bangunan dan lingkup kerja.

3. Pemilihan lokasi dan site perusahaan dan unit produksi

Untuk menjamin kelancaran, maka sangat penting peranan dari pemilihan lokasi dan site perusahaan dan unit produksinya. Dalam pemilihan lokasi dan site tersebut, perlu memperhatikan faktor jarak, kelancaran dan biaya pengangkutan dari sumber-sumber bahan dan masukan (inputs), serta biaya pengangkutan dari barang jadi ke pasar.

4. Rencana tata-letak (lay-out) dan arus kerja atau proses

Rancangan tata letak merupakan faktor terpenting dalam kelancaran proses produksi dan operasi, rancangan tata letak harus mempertimbangkan berbagai faktor antara lain adalah kelancaran arus kerja, optimalisasi dari waktu pergerakan dalam proses, kemungkinan kerusakan yang terjadi karena pergerakan dalam proses akan meminimalisasi biaya yang timbul dari pergerakan dalam proses atau material handling.

5. Rancangan tugas pekerjaan

Rancangan Rancangan tugas merupakan bagian yang intergal dari rancangan sistem. Dalam melaksanakan fungsi produksi dan operasi, maka organisasi kerja harus disusun, karena organisasi kerja sebagai dasar pelaksanaan tugas pekerjaan, merupakan alat atau wadah kegiatan yang hendaknya dapat membantu pencapaian tujuan perusahaan atau unit produksi dan operasi.

6. Strategi produksi dan operasi serta pemilihan kapasitas

Dalam strategi produksi dan operasi harus terdapat pernyataan tentang maksud dan tujuan dari produksi dan operasi, serta misi dan kebijakan-kebijakan dasar atau kunci kelima bidang, yaitu proses, kapasitas, persediaan, tenaga kerja, dan mutu atau kualitas.

Sedangkan pembahasan dalam pengoprasian sistem produksi dan operasi

meliputi:

- 1. Penyusunan rencana produksi dan operasi** Kegiatan pengoprasian sistem produksi dan operasi harus dimulai dengan penyusunan rencana produksi dan operasi. Dalam rencana produksi dan operasi harus tercakup penetapan target produksi, scheduling, routing, dispatching, dan follow-up. Perencanaan kegiatan produksi dan operasi.

2. **Perencanaan dan pengendalian persediaan dan pengadaan bahan**
Kelancaran kegiatan produksi dan operasi sangat ditentukan oleh kelancaran tersedianya bahan atau masukan yang dibutuhkan bagi produksi dan operasi tersebut. Kelancaran tersedianya bahan atau masukan bagi produksi dan operasi ditentukan oleh baik tidaknya pengadaan bahan serta rencana dan pengendalian persediaan yang dilakukan.
3. **Pemeliharaan atau perawatan (maintenance) mesin dan peralatan**
Mesin dan peralatan dipergunakan dalam proses produksi dan operasi harus selalu terjamin tetap tersedia untuk dapat digunakan, sehingga dibutuhkan adanya kegiatan pemeliharaan atau perawatan.
4. **Pengendalian mutu**
Terjaminnya hasil atau keluaran dari proses produksi dan operasi menentukan keberhasilan dan pengoprasian system produksi dan operasi. Dalam hal ini maka perlu di pelajari kegiatan pengendalian mutu yang harus dilakukan agar keluaran dapat terjamin mutunya.
5. **Manajemen Tenaga Kerja (Sumber Daya Manusia)**
Pelaksanaan pengoprasian system produksi dan operasi ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan para tenaga kerja atau sumber daya manusia akan mencakup pengelolaan tenaga kerja dalam produksi dan operasi, desain tugas dan pekerjaan, dan pengukuran kerja (Work Measurement). (Untuk et al. 2019)

2.3 Quality Control

2.3.1 Pengertian Quality Control

Menurut pemahaman peneliti *Quality Control* adalah sebagai proses untuk mendeterminir apa-apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bila mana pelaksanaan tindakan-tindakan korektif sedemikian rupa.

Pengendalian mutu adalah kegiatan terpadu mulai dari pengendalian mutu standar bahan, standar proses pengolahan, barang setengah jadi, sampai kepengiriman akhir ke konsumen agar sesuai dengan spesifikasi mutu yang di rencanakan. Maksud dari pengawasan mutu adalah agar standar spesifikasi produk yang telah ditetapkan

sebelumnya tercermin dalam hasil produk akhir. Secara umum tujuan pengawasan mutu adalah:

1. Produk akhir mempunyai spesifikasi sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Agar biaya yang dikeluarkan dapat berjalan secara efisien.

Menurut **Vincent Gasperz (2005:480)** dalam **(Yulianto, 2014: 81)** pengendalian adalah **“kegiatan yang dilakukan untuk memantau aktivitas dan memastikan kinerja sebenarnya yang dilakukan telah sesuai dengan yang direncanakan”**. Menurut **Vincent Gasperz (2005:480)**, pengendalian kualitas adalah **“aktivitas dan teknik operasional yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan mutu”**. Menurut **Agus Ahyari (2002:239)** dalam **(Yulianto, 2014: 81)**, pengendalian kualitas adalah **“suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan”**. Sedangkan menurut **Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano and F. Robert Jacobs (2001:291)** dalam **(Yulianto, 2014: 81)**, Pengendalian kualitas secara statistika adalah **“satu teknik berbeda yang didesain untuk mengevaluasi kualitas ditinjau dari sisi kesesuaian dengan spesifikasinya”**.

Dalam pelaksanaan pengendalian mutu ini ditemukan dua hal penting yang mendasar, yaitu:

1. Menentukan metode pemeriksaan yang tepat, yaitu sesuai dengan tujuan pengendalian mutu yang sedang dilaksanakan.

2. Penentuan metode pengendalian mutu yang tepat sehingga sesuai dengan kebutuhan pengendalian mutu yang bersangkutan.

(Murdifin Hamming dan Mahfud Nurnajamuddin, 2007:169). H.A. Harding, (2000: 58) yang dikutip dari jurnal (A Buchari ·2018 2018) mengemukakan “bahwa dalam mempertahankan produksi, maka bahan baku harus di jamin kualitasnya sehingga quality control produk dapat bersaing pada pasaran. Hasil produksi apabila tidak dijamin kualitasnya pasti tidak bisa bersaing dipasar, karena mutu produk kurang memuaskan”.

Definisi tersebut di atas, mengkhususkan arti *control* dalam terhadap kualitas produk dibidang perusahaan adalah *control* yang menyangkut pemeriksaan mengenai apakah segala sesuatunya telah berjalan sesuai dengan semestinya atau belum dan bila mana belum, maka perlu diadakan pengarahannya atau korektif, dimana sebenarnya ada kendala atau hambatan, sehingga terlambat.

Quality control pada perusahaan sebenarnya memang pada produk barang dan jasa, bagaimana cara memproduksi sesuatu agar bisa bersaing dipasaran baik mutu maupun kualitas, sehingga hasil dari perusahaan tidak ketinggalan.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, menurut pendapat Shigeru Mizuno pengendalian kualitas (Quality Control) didefinisikan sebagai keseluruhan cara yang kita gunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. Pengendalian mutu adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling

ekonomis untuk membuat sebuah barang yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan konsumen secara maksimal.

Menurut **Montgomery** dalam jurnal (**A Buchari ·2018 2018**) *Quality Control* adalah **suatu teknik dan aktivitas atau tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.**

1. Tujuan *Quality Control*

Adapun tujuan *Quality Control* **Montgomery** dalam jurnal (**A Buchari ·2018 2018**) menurut adalah:

- 1. Menjaga dan memelihara kualitas yang telah ditentukan.**
- 2. Mengetahui apakah prosedur dalam pembuatan produk telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan.**
- 3. Mengadakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan dari yang telah ditentukan.**

2. Kegunaan *Quality Control*

Adapun kegunaan dari *Quality Control* adalah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh barang yang dapat yang dipercaya. Di dalam *quality control*, standar dari suatu produk harus ditetapkan terlebih dahulu secara pasti. Dengan ditetapkannya standar maka langkah-langkah selanjutnya adalah inspeksi yang dilakukan terhadap kualitas yaitu mengukur mutu dari produk berdasarkan standar yang ditetapkan. Tingkat kepercayaan (*reability*)

suatu barang atau lebih besar jika barang tersebut dibuat menurut standar yang telah ditetapkan, sehingga memungkinkan gagal dalam menjalankan fungsinya sangat kecil.

2. Untuk memperoleh keseimbangan dalam mencapai kualitas dan kualitas produk yang ditetapkan oleh perusahaan. Jadi dengan program *quality control* dapatlah diharapkan untuk mengendalikan kembali dari segala penyimpangan-penyimpangan terhadap rencana yang digariskan.
3. Agar proses produksi menghasilkan barang yang dapat diterima konsumen. Setiap produk yang dihasilkan oleh perusahaan tidak selalu dibeli konsumen, karena konsumen mempunyai minat tertentu terhadap barang yang dihasilkan perusahaan dengan standar tertentu.

Jadi *quality control* merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya produk dalam suatu pasar. Kurang diperhatikannya *quality control* akan mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Barang-barang sebagian besar akan ditolak oleh konsumen karena tidak memenuhi standar kualitas.
- b. Kesulitan-kesulitan dalam proses produksi disebabkan oleh karena adanya barang-barang yang cacat atau rusak.
- c. Keterlambatan produksi yang akan banyak menyita atau menghabiskan biaya.

Berdasarkan uraian di atas dengan adanya kegunaan *quality control (QC)* dan kekuatan yang diperoleh, maka jelaskan pelaksanaan *quality control* sangatlah

penting dalam suatu perusahaan untuk menjaga kualitas produksinya serta untuk menjaga kepercayaan konsumen akan produknya dan mampu bersaing dipasar.

3. Manfaat pelaksanaan *Quality Control*

1. Bagi karyawan

- a. Meningkatkan kemampuan karyawan dalam melihat, mengenali permasalahan, yang mencari alternative pemecahan.
- b. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan partisipasi di dalam kegiatan kelompok kerja.
- c. Membiasakan berfikir secara analitis dengan menggunakan teknik-teknik *Quality Control*.
- d. Peningkatan daya kreativitas.
- e. Peningkatan kepercayaan diri.

2. Bagian perusahaan

- a. Pengembangan perusahaan melalui akumulasi gagasanggagasan perbaikan.
- b. Meningkatkan daya saing barang atau jasa yang dihasilkan.
- c. Memperbaiki hubungan perusahaan dengan karyawan.
- d. Partisipasi semua karyawan di dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

3. Bagi konsumen

- a. Konsumen akan memperoleh barang atau jasa yang bermutu baik
- b. Konsumen akan mendapatkan kepuasa dari barang atau jasa tersebut.
- c. Konsumen akan mendapatkan kepuasan dari barang atau jasa tersebut.

- d. Konsumen akan memperoleh barang atau jasa yang memenuhi kesehatan dan keselamatan.
- e. Konsumen akan menerima barang sesuai dengan pesannya.
- f. Pemerintah akan mendapatkan pajak-pajak.

Menurut **Shigeru Mizuno** tindakan penetapan standar merupakan “tindakan pertama dalam proses pengawasan kualitas. standar merupakan suatu pegangan atau pedoman dari kegiatan yang ada. Dalam hubungan dalam kualitas, maka standar adalah merupakan suatu penetapan yang sangat hati-hati dari norma-norma tertentu seperti kekuatan, bentuk, dimensi, dan pengolahan dari suatu produk”. Ada langkah-langkah yang perlu diambil menurut **H. Malayu** dalam rangka penetapan standar kualitas adalah:

- a. Mempertimbangkan produk dari pesaing.
- b. Mempertimbangkan kegunaan terakhir atau fungsi terakhir dari produk.
- c. Kualitas produk harus sesuai dengan harga jual.
- d. Diperlukan tim yang terdiri dari departemen penjualan, departemen teknik, departemen pembelian, departemen produksi, dan departemen pemeriksaan dalam rangka menentukan bentuk standar produk yang dihasilkan.
- e. Setelah ditentukan standar produknya maka perlu standar quality dari produk tersebut dipelihara, yaitu dengan cara dilakukan pengamatan produksi. Berdasarkan uraian langkah-langkah yang perlu diambil dalam menetapkan standar kualitas diatas menunjukkan bahwa betapa pentingnya perusahaan untuk mengkaji produk-produk lain yang mempunyai kesamaan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas produk yang dimiliki agar mampu bersaing dipasar dan mempunyai harga jual tersendiri. Dengan demikian perusahaan haruslah menyusun suatu tim yang mampu untuk menjaga dan mengembangkan produk yang telah dihasilkannya.

2.3.2 Indikator Yang Mempengaruhi Quality Control menurut Assauri (1993)

dalam jurnal (RISMA 2019)

1. Spesifikasi yang berlaku, hasil produksi yang ingin dicapai harus dapat berlaku, bila ditinjau dari segi kemampuan proses dan keinginan atau kebutuhan konsumen yang ingin dicapai dari hasil produksi tersebut. Dapat dipastikan dahulu apakah spesifikasi tersebut dapat berlaku sebelum pengendalian kualitas pada proses dapat dimulai.
2. Tingkat ketidaksihesuaian yang dapat diterima. Tujuan dilakukan pengendalian suatu proses adalah dapat mengurangi produk yang berada di bawah standar seminimal mungkin. Tingkat pengendalian yang diberlakukan tergantung pada banyaknya produk yang berada dibawah standar. Banyaknya barang- barang atau produk yang dinyatakan rusak, yang dapat diterima harus ditentukan dan disetujui sebelumnya.

2.3.3 Metode Pengendalian produksi

1. Metode 7 Steps dalam Pengendalian Produksi

Seluruh penyimpangan-penyimpangan yang terjadi selama proses produksi di catat dan analisis serta digunakan sebagai umpan balik untuk melakukan tindakan perbaikan di masa yang akan datang sehingga tidak terulang lagi kesalahan yang sama.

Metode 7 steps untuk program perbaikan dan peningkatan merupakan langkah-langkah yang dipergunakan untuk penanggulangan masalah dan program peningkatan. Dengan menggunakan metode 7 steps ini diharapkan penyelesaian masalah dan program peningkatan dapat dilakukan secara sistematis dan dapat diketahui adanya perbaikan secara pasti dengan hasil yang maksimal yang telah dicapai dan dapat dipertahankan.

Metode 7 steps pemecahan masalah dan tujuh alat bantu yang sering digunakan dalam pengendalian produksi sebagai landasan dalam penelitian, yaitu:

a. Identifikasi masalah

Langkah ini mempersiapkan semua data yang akan diidentifikasi untuk menentukan dan pengelompokan masalah. Yang tujuannya untuk mempermudah melakukan penelitian.

b. Kumpulkan dan analisis data yang menyangkut persoalan

Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data yang menyangkut persoalan untuk dilakukan analisis.

c. Analisis sebab-sebab persoalan

Setelah ditemukan masalah tersebut kemudian menentukan penyebab-penyebab utama dari timbulnya suatu masalah.

d. Rencanakan dan implementasikan solusi Pada langkah ini membuat dan mempersiapkan rencana untuk pemecahan masalah serta memilih penanggulangan yang paling efektif untuk diterapkan dalam meminimalisir kegagalan produk.

e. Evaluasi efek solusi terhadap proses

Setelah mengimplementasikan solusi diterapkan, dilakukan evaluasi yang tujuannya untuk mencari dari solusi yang telah diterapkan terhadap kelangsungan proses produksi.

f. Bakukan solusi

Jika penerapan solusi memiliki dampak positif terhadap penyelesaian masalah, maka lakukan pembakuan solusi.

g. Tinjau dan siapkan rencana untuk masalah yang mungkin akan timbul kemudian

Jika ke-6 langkah tersebut telah dilaksanakan maka langkah selanjutnya adalah lakukan peninjauan untuk menyiapkan rencana jika ada masalah yang akan timbul kemudian.

2. Alat bantu dalam pelaksanaan pengendalian produksi

Alat bantu dalam pelaksanaan pengendalian produksi merupakan suatu alat untuk mendeteksi sebab-sebab terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam proses produksi dan cara bagaimana untuk melakukan perbaikan-perbaikan dari penyimpangan tersebut. Ada tujuh macam alat bantu pengendalian mutu yang penerapannya sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Menurut **Everet, Adam Jr and Ronald J. Ebert (1999:643)** ketujuh alat bantu dalam pengendalian produksi adalah:

- a. Lembar Pengumpulan Data (Chek Sheet) Lembar pengumpulan data merupakan alat bantu untuk mempermudah dalam pemeriksaan data. Bentuk dan isinya bias disesuaikan dengan kebutuhan maupun kondisi setiap perusahaan. Lembar pengumpulan data memiliki fungsi sebagai:
 - 1) Pemeriksaan distribusi proses produksi.
 - 2) Pemeriksaan item cacat.
 - 3) Pemeriksaan lokasi cacat.
 - 4) Pemeriksaan penyebab cacat.
 - 5) Pemeriksaan konfirmasi pemeriksaan

Dalam membuat lembar pemeriksaan ada hal-hal yang harus diperhatikan antara lain:

1. Stratifikasi yang baik
 - a) Mudah dipahami dan isi.
 - b) Memberikan data yang lengkap tentang apa yang akan atau yang ingin diketahui.
 - c) Dapat diisi dengan mudah dan cepat
2. Maksud pembuatan harus jelas
 - a) Apa yang akan diketahui.
 - b) Apakah data yang diperoleh sudah cukup lengkap untuk acuan bertindak

Table 2. 1 contoh lembar pemeriksaan (check sheet)

Lembar Pemeriksaan						
nama produk		nama lengkap				
karakteristik		dept no :	dicatat oleh			
	tanggal	jumlah yang diperiksa	jumlah yang ditolak	batas kendali	ket	
	jumlah					

Sumber : Diolah oleh peneliti

- b. Stratifikasi atau pengelompokkan adalah mengklasifikasikan atau menguraikan persoalan menjadi kelompok dalam golongan-golongan sejenis yang lebih kecil atau menjadi unsur-unsur tunggal dari persoalan, misalnya menguraikan menurut:
 - 1) Jenis kesalahan
 - 2) Penyebab dari kesalahan atau cacat.
 - 3) Lokasi cacat atau kesalahan

- 4) Material, hari pembuatan, unit orang yang mengerjakannya, penyalur, waktu dan lain-lain.

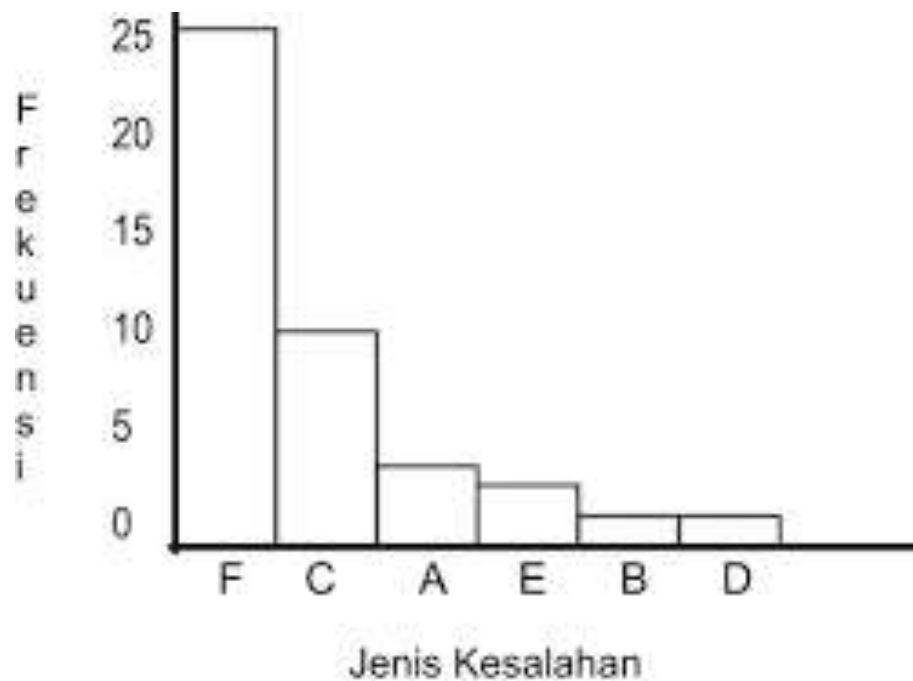
Table 2. 2 contoh stratifikasi

No	Tanggal Pemeriksaan	jumlah yang ditolak	ditolak karena			
			A	B	C	D

Sumber : Diolah oleh Peneliti

- c. Diagram pareto merupakan diagram yang terdiri dari grafik garis dan grafik balok yang menggambarkan perbandingan masing-masing jenis data terhadap keseluruhan. Yang tujuannya untuk mencari atau mengetahui masalah dan penyebab utama yang merupakan kunci dalam penyelesaian masalah dan perbandingan terhadap keseluruhan. Diagram pareto dikhususkan untuk arah penyelesaian masalah karena kegunaan diagram pareto adalah:
- 1) Menunjukkan persoalan utama dalam masalah kualitas.
 - 2) Menyatakan perbandingan masing-masing masalah terhadap keseluruhan.
 - 3) Menunjukkan hasil dari perbaikan setelah tindakan perbaikan Dalam pembuatan diagram pareto ada langkah-langkah yang perlu diperhatikan antara lain:
 - a) Tetapkan metode pengumpulan data.
 - b) Klasifikasikan data yang akan digunakan.

- c) Tulis item yang penting sebelah kiri kemudian paling penting selanjutnya dan seterusnya
- d) Beri keterangan data diagram dan jumlah unit seluruhnya.
- e) Gambarkan grafik garis yang menunjukkan presentase kumulatif dari penyebab terbesar sampai terkecil dari kiri ke kanan.



Sumber : *Besterfield, 1998*

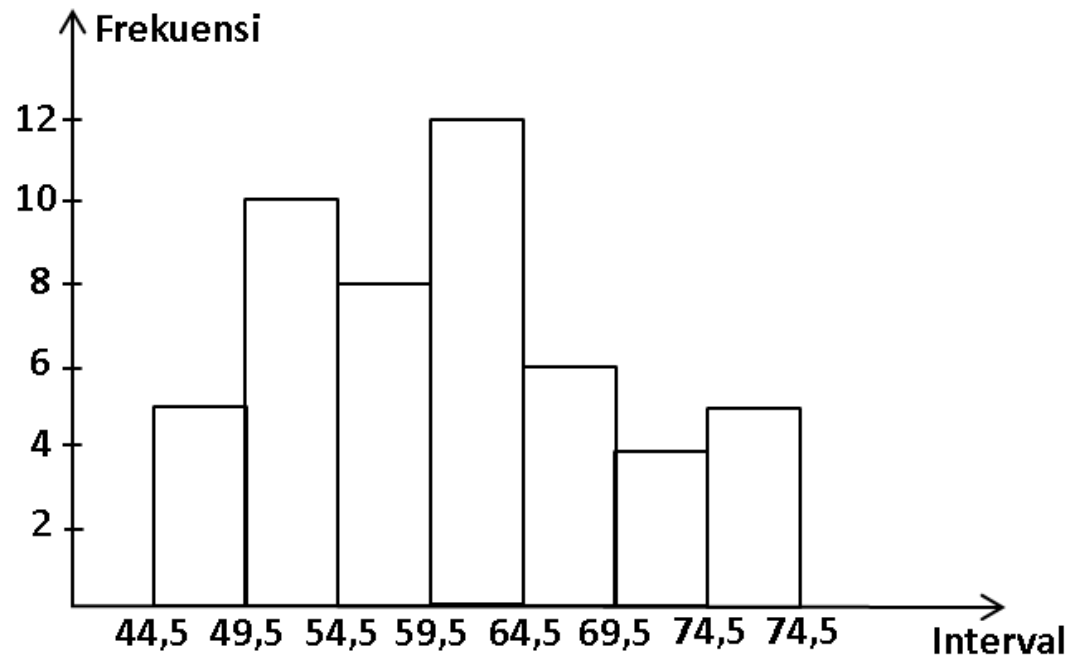
Gambar 2. 1 Diagram Pareto

Sumber : Tempalates

d. Histogram

Merupakan gambar distribusi kualitas yang dihasilkan oleh data yang terkumpul melalui proses pemeriksaan, yang berbentuk diagram batang. Histogram diperlukan untuk mengetahui data kegagalan produk yang diambil

dari proses produksi dan kemudian mengambil beberapa macam kesimpulan untuk melakukan tindakan.



Gambar 2. 2 histogram

Sumber : Sambimatika

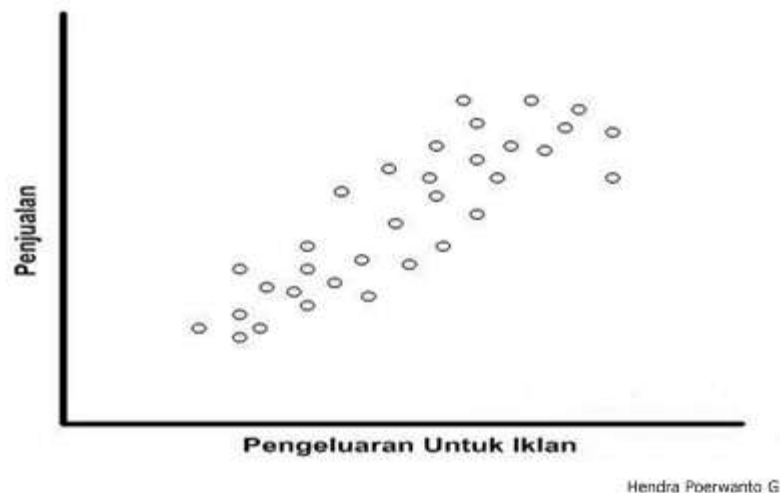
e. Diagram Pencar (Scatter Diagram)

Diagram pencar digunakan untuk melihat hubungan antara suatu penyebab terhadap karakteristik faktor lain seperti mutu produk. Bila kita berbicara tentang korelasi antara dua macam data, sesungguhnya kita berbicara tentang:

- 1) Hubungan antara penyebab dengan akibatnya.
- 2) Hubungan antara satu penyebab dengan penyebab yang lain.
- 3) Hubungan antara satu penyebab dengan dua penyebab yang lain

Contohnya hubungan antara pengendalian produk dengan tingkat kegagalan produk. Dengan menggunakan diagram pencar kita bisa melihat hasil peningkatan dengan melihat hubungan antara pengendalian produk dengan meminimalisir tingkat kegagalan produk yang akan di evaluasi. Adapun langkah- langkah dalam membuat diagram pencar adalah sebagai berikut:

- a) Kumpulkan data sampel yang akan diteliti dan masukkan ke dalam lembaran data atau tabel.
- b) Gambarkan sumbu horizontal dan vertical beserta skala dan keterangannya lalu gambar titik datanya.



Gambar 2. 3 Diagram Pencar

Sumber : Website Kelola Kualitas

f. Diagram Sebab Akibat Diagram sebab akibat

Merupakan suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram tersebut digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang

mempengaruhi pada karakteristik mutu. Diagram sebab akibat dipakai untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk-produk yang dihasilkan.

Ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam penyusunan diagram sebab akibat yaitu manusia, metode, lingkungan kerja, peralatan dan material. Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Manusia Pegawai atau tenaga kerja dapat berperan secara langsung maupun tidak langsung mulai dari proses perencanaan sampai sebuah produk dihasilkan. Oleh karena itu tenaga kerja perlu diperhatikan dengan benar misalnya diberi motivasi, gaji, bonus, asuransi, dan diberikan latihan-latihan atau pendidikan serta jaminan-jaminan sosial tenaga kerja yang akan meningkatkan semangat kerja.
- 2) Metode Perusahaan perlu memperhatikan metode apa yang diterapkan atau digunakan untuk meningkatkan hasil produksinya lebih efektif dan efisien.
- 3) Lingkungan kerja Lingkungan kerja berperan penting dalam proses produksi, dengan adanya lingkungan kerja yang kondusif diharapkan kerja para pegawai lebih optimal dan menghasilkan produk yang bermutu.
- 4) Peralatan Dengan adanya peralatan yang terawat dan bekerja dengan baik maka proses produksi tidak akan terganggu.
- 5) Material Material atau bahan baku merupakan salah satu faktor penting dalam menghasilkan produk bermutu. Bahan baku yang digunakan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Selain faktor-faktor yang mempengaruhi mutu, kegunaan diagram sebab akibat adalah sebagai berikut:

- Membantu mengidentifikasi akar penyebab suatu masalah
- Membantu membangkitkan ide-ide untuk suatu masalah,
- Membantu dalam penyelidikan atau pencarian fakta lebih lanjut



Gambar 2. 4 Diagram Sebab Akibat

Sumber : wikipedia

g. Peta Kendali (Control Chart)

Peta kendali merupakan garis dengan mencantumkan batas minimum yang merupakan batas daerah perbandingan. Peta ini menunjukkan perubahan dari waktu ke waktu, meskipun demikian peta ini tidak dapat menjelaskan penyebab apa yang menimbulkan penyimpangan-penyimpangan. Peta kendali ini sangat berguna sebagai pelengkap untuk mengetahui apakah metode yang digunakan sudah berjalan dengan semestinya dan dapat menekan kegagalan produk sehingga jumlah kerugian dapat diminimumkannya

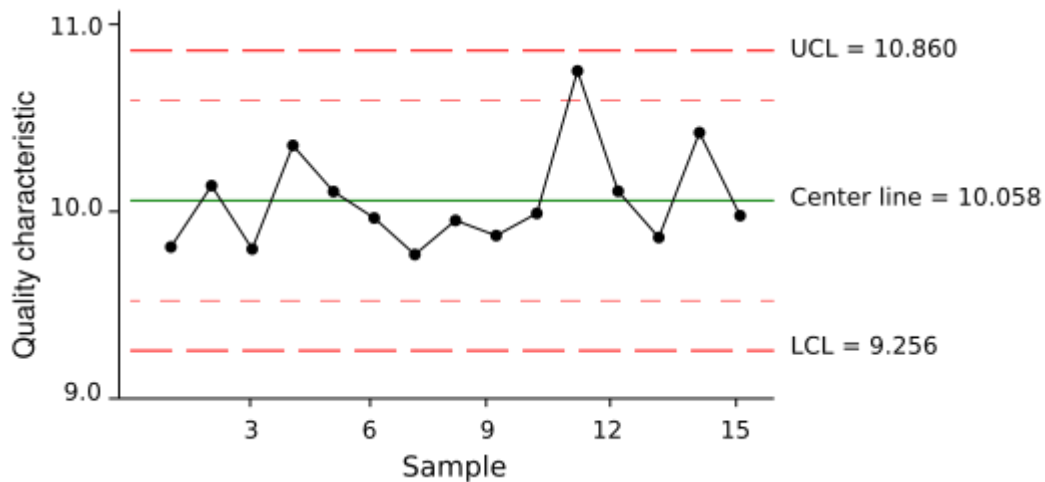
Ciri utama dari peta kendali ini adalah terdiri dari tiga garis horizontal yaitu

- 1) UCL (Upper Control Limit) = Batas Kendali Atas.
- 2) CL (Control Limit) = Garis Pusat.
- 3) LCL (Lower Control Limit) = Batas Kendali Bawah

UCL dan LCL adalah garis yang menunjukkan batas toleransi (simpangan) baku yang diinginkan), sedangkan CL adalah garis yang menunjukkan rata-rata pengukuran dan perhitungan. Jika perubahan-perubahan yang terjadi berada di bawah UCL dan berada di atas LCL, maka dikatakan bahwa perubahan-perubahan tersebut sebagai hal yang normal, yang menunjukkan hasil terbaik yang dicapai manusia dan mesin. Sedangkan apabila ada perubahan-perubahan yang keluar dari batas-batas pengendalian, maka dapat dipastikan telah terjadi kesalahan metode dalam pelaksanaan proses produksi.

Manfaat peta kendali bagi pelaksanaan pengendalian produksi adalah sebagai berikut:

- a) Membantu pengendalian mutu produk
- b) Sebagai acuan dalam mengambil tindakan perbaikan.
- c) Mengurangi biaya produksi dan membantu mengalokasi suatu kesalahan.



Gambar 2. 5 Peta Kendali

Sumber : Wikipedia

Peta kendali digunakan untuk mengetahui data produk yang ada di luar garis kendali sehingga jika ada produk yang tidak memenuhi syarat spesifikasi mutu langsung dapat diketahui sebagai variabel tidak normal yang harus diperhatikan dan dicari penyebabnya. Proporsi yang tidak memenuhi syarat diidentifikasi sebagai rasio yang banyaknya item yang tidak memenuhi syarat dalam populasi terhadap karakteristik mutu yang diuji sebagai simultan oleh pemeriksa. Proporsi sering diungkapkan secara desimal, misalnya jika ada 20 produk yang cacat dari 100 produk yang diperiksa, maka dikatakan proporsi yang cacat sebesar 0,20.

Adapun langkah-langkah dalam pembuatan peta kendali P menurut **Kaoru Ishikawa (1992:99)** adalah sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan data Kumpulan data semaksimal mungkin, dimana data ini menggambarkan jumlah yang diperiksa (n) dan jumlah produk cacat (p).

- 2) Membagi data ke dalam subgroup Kelompokkan data berdasarkan tanggal atau lot, ukuran subgroup harus lebih dari 50 dan nilai rata-rata produk cacat untuk setiap subgroup harus berkisar antara 3 sampai 4.
- 3) Menghitung bagian produk yang cacat untuk setiap subgroup dan masukan kedalam lembaran data. Untuk mencari bagian produk yang cacat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{jumlah cacat}}{\text{ukuran subgroup}} = \frac{Pn}{n}$$

- 4) Hitung rata-rata bagian yang cacat dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{\text{jumlah cacar total}}{\text{jumlah total yang diperiksa}} = \frac{\sum Pn}{\sum n}$$

- 5) Menghitung batas kendali

CL (control limit) = Garis Pusat (P)

UCL (Upper Cintrol Limit) = garis kendali dengan menggunakan rumus:

$$P + 3 \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

LCL (lower Control Limit) = Garis Bawah dengan menggunakan rumus:

$$P - 3 \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}$$

- 6) Menggunakan garis kendali dan menggambar kendali P

2.3.4 Tugas dan Tanggung jawab dari *Quality Control* yaitu:

1. Memantau perkembangan seluruh produk yang diproduksi oleh perusahaan.
2. Bertanggung jawab untuk memperoleh kualitas dalam produk dan jasa perusahaannya.
3. Tugas utama *quality control* tetap sama di semua industri Namun, metode untuk menentukan kualitas suatu produk bervariasi setiap perusahaan.
4. Dalam produk material, *quality control* harus memverifikasi kualitas produk dengan bantuan parameter seperti berat badan, tekstur dan sifat fisik lain dari perusahaan.

5. Dalam industri mekanik *quality control* menjamin kualitas setiap bagian secara individual. Demikian juga, untuk setiap industry metode ini bervariasi setiap produk.
6. *Quality control* memonitor setiap proses yang terlibat dalam produksi produk.
7. Memastikan kualitas barang yang dibeli serta barang jadi.
8. Merekomendasikan pengolahan ulang pada produk-produk berkualitas rendah.
9. Bertanggung jawab untuk dokumentasi inspeksi dan tes yang dilakukan pada produk dari sebuah perusahaan.
10. *Quality control* harus memastikan produk dari standar perusahaan memenuhi mutu ISO seperti 9001, ISO 9002 dll.
11. Menjaga checklist proses inspeksi dan protokol yang digunakan dalam suatu perusahaan.
12. Bertanggung jawab untuk mengidentifikasi masalah dan isu-isu mengenai kualitas produk dan juga harus membuat rekomendasi kepada otoritas yang lebih tinggi.
13. Membuat analisis catatan sejarah perangkat dan dokumentasi produk sebelumnya untuk referensi di masa mendatang.

2.3.5 Tujuan Quality Control

Tujuan *quality control* adalah agar tidak terjadi barang yang tidak Pentingnya Pengendalian Kualitas usaha pengembangan perusahaan dan untuk

menjamin kontinuitas perusahaan, maka perlu adanya sejumlah keuntungan diharapkan dapat menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Merealisir hal tersebut maka perlu diciptakan antara lain peningkatan volume penjualan hasil produk pengolahan, penekanan biaya produksi, peningkatan kualitas, perluasan seluruh distribusi. Tanpa adanya peningkatan perubahan dalam suatu produk perusahaan termasuk dalam hal ini kebijaksanaan peningkatan kualitas produksi, maka akibatnya perusahaan akan mengalami dan menghadapi tantangan atau persaingan yang semakin tajam utamanya dalam hal pencapaian tujuan perusahaan.

Disadari bahwa dalam usaha pengembangan mutu produksi, pada tahap tersebut mungkin terjadi penyimpangan yang tidak sesuai dengan rencana semula maka hal ini mungkin disebabkan oleh adanya keterbatasan tenaga manusia didalam proses produksi, keadaan/ kerusakan peralatan yang digunakan atau mungkin disebabkan faktor-faktor lain.

Menjamin agar kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, maka perlu ada bahagian tersendiri yaitu bahagian pengawasan mutu, karena tanpa adanya pengawasan mutu, maka besar kemungkinan hasil akhir tidak sesuai dengan sasaran semula (standar).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkayai teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian. Dari peneliti terdahulu, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dan

bahan kajian bagi peniliti. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yaitu *Quality Control* dan produk.

Tabel 1. 2 peneliti terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	RISMA, R. (2019).	<i>Analisis Quality Control Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Mawar Advertising.</i>	Variabel bebas : pada penelitian terdahulu terdapat persamaan pada variabel quality control (X)	Variabel terkait : Pada penelitian terdahulu menggunakan metode SPC dalam menganalisis data
2.	Al Choir, F. (2018)	Pelaksanaan Quality Control Produksi untuk mencapai kualitas produk yang meningkat (<i>Studi Kasus PT. Gaya Indah Kharisma Kota Tangerang</i>).	Variable bebas : Pada penelitian terdahulu terdapat persamaan pada variabel X, yaitu Quality Control	Variable terkait : Pada penelitian terdahulu menggunakan metode Check Sheet, histogram, Control chart, diagram pareto, diagram sebab akibat, scatter diagram, dan diagram proses
3.	Prihatiningrum, R. R. Y., Rahmawati, E., & Ariandi, M. S. (2020).	Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Quality Control (Sqc) Pada. <i>Bisnis Dan Pembangunan</i> , 9(2), 1–13.	Variabel bebas: pada peneleliti terdahulu terdapat persamaan yaitu variabel X	Variabel terkait: pada peneliti terdahulu menggunakan metode SQC

			(Quality Control)	
4.	Kiki, Erina, Darwin Lie, Efendi Efendi, and Sisca Sisca. 2019.	“Analisis Pengendalian Kualitas (Qualitycontrol) Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Yang Dihasilkan Pada Cv Bina Teknik Pematangsiantar.”	Variabel bebas: pada peneleliti terdahulu terdapat persamaan yaitu variabel X	Variabel terkait: Pada peneliti terdahulu terdapat perbedaan dalam objek penelitian

2.5 Kerangka Pemikiran

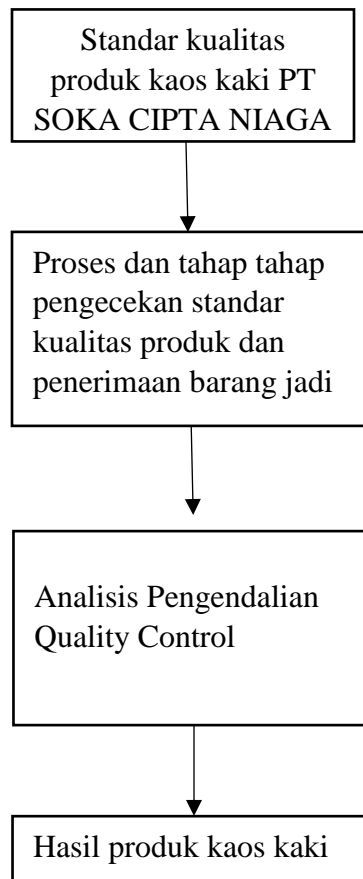
Peneliti memerlukan suatu kerangka pemikiran berisi teori-teori yang relevan dengan masalah yang dibahas terkait dengan variabel penelitian, sebagai landasan teori dalam skripsi berupa pendapat dari para ahli, sehingga dapat dikatakan kerangka pemikiran merupakan instrument yang membantu peneliti dalam menerangkan fenomena dan menjadi tolak ukur dalam memecahkan masalah *Quality Control*.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menganalisis tingkat kesesuaian produk yang dihasilkan dan mengindetifikasi penyebab ketidaksesuaian yang terjadi.

Berdasarkan fenomena yang ada di gudang *Quality Control* yang terapkan saat ini masih dilakukan secara manual sesuai dengan observasi peneliti di lapangan, melihat dari kecocokan jumlah dan warna yang ada pada surat jalan, dan melihat barcode yang sesuai dengan barang yang datang.

Dalam proses penerimaan barang jadi suatu produk yang berkualitas harus sesuai dengan standard selera konsumen, seringkali masih terjadi penyimpangan yang tidak dikehendaki oleh perusahaan sehingga menghasilkan produk yang tidak sesuai yang tentunya akan sangat merugikan perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut, salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan standar *Quality Control* atau pengendalian kualitas agar dapat meminimalisir terjadinya ketidaksesuaian produk sampai pada tingkat nol. *Quality Control* atau pengendalian produk adalah suatu teknik dan aktivitas/ tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (**Vincent Gasperz, 2005 : 480**). Kegiatan ini dilakukan karena dalam pengendalian kualitas perlu mempertahankan produk yang dihasilkan, agar sesuai dengan standar yang ditetapkan dan juga agar sesuai dengan harapan konsumen. Dengan adanya standar *Quality Control* yang di berlakukan oleh PT Soka Cipta Niaga maka terdapat masalah yang ada pada proses *Quality Control* nya.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 6 kerangka pemikiran