

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya tentang analisa pengawasan kualitas produksi yang akan menunjang penelitian ini, antara lain :

2.1.1 Analisa Pengawasan Kualitas Produk Beras Pada Depot Logistik (DOLOG) DIY

Ruang lingkup permasalahan yang dihadapi pada pengawasan kualitas produk DOLOG adalah :

- Dengan pengawasan kualitas yang dijalankan perusahaan selama ini seberapa besar produk yang rusak ?
- Faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan kerusakan produk ?

Dengan mengambil Hipotesa yaitu : Bahwa perusahaan telah menjalankan proses pengendalian kualitas, tetapi pelaksanaannya belum ketat sehingga kualitas produknya masih ada yang dibawah standar yang ditetapkan.

Berdasarkan observasi selama 20 hari terhadap sampel yang besarnya 100 karung per hari untuk berbagai ukuran yang merupakan produk dominan. Teknik pengawasan dengan menggunakan metode *Control Chart* untuk mengetahui produk rusak yang terjadi dengan menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif.

Metode kualitatif yaitu berdasarkan sifat barang atau atribut, sifat-sifat barang berarti karakteristiknya ya atau tidak, produknya lolos atau tidak dan perusahaan menetapkan bahwa syaratnya harus sama dengan 0 dan Metode

kuantitatif artinya penulis menggunakan keterangan-keterangan atau ukuran-ukuran. Setelah dilakukan pengamatan dan perhitungan dapat diambil kesimpulan

1. Dari hasil perhitungan dan analisa pengawasan kualitas beras terhadap kadar air, butir patah, butir menir, butir gabah dan butir kapur menunjukkan bahwa pengawasan kualitas yang dilakukan oleh DOLOG telah dilakukan dengan baik, tetapi batas pengawasan atas atau UCL (Sii) yang ditetapkan untuk DOLOG masih terlalu ketat, sehingga penolakan produk beras relatif besar. Demikian juga dengan pengawasan kualitas beras terhadap derajat sosoh dan butir utuh menunjukkan bahwa batas pengawasan bawah atau LCL (Sii) yang ditetapkan oleh DOLOG masih terlalu ketat, sehingga penolakan produk beras relatif besar, karena persentasenya melebihi persentase yang telah ditetapkan oleh DOLOG yaitu sebesar 5%.
2. Faktor-faktor penyebab penyimpangan yaitu :
 - a. Faktor Mesin
Masih terdapat mesin penggiling gabah yang tidak baik atau tidak normal, sehingga hasil penggiingan tidak sempurna
 - b. Faktor *Human Error*
Kelalaian dan ketidakteelitian petani dalam mengelola padi, baik dari proses tanam, perawatan, penanaman dan proses pengeringan gabah.
 - c. Faktor Cuaca atau Iklim
Pada waktu musim kemarau, untul daerah yang mengalami kekeringan akan menyebabkan terganggunya proses peneneman padi sehingga hasil panenanya kurang bagus, sebaliknya pada waktu musim penghujan petani akan mengalami

kesukaran untuk proses pengeringan gabah, sehingga untuk memperoleh tingkat kekeringan gabah yang tepat akan sulit didapat

2.1.2 Analisa Pengawasan Kualitas Produk Pada PT. Dewi Kunti Selaras Palur Sukoharjo

Ruang lingkup permasalahan yang dihadapi pada pengawasan kualitas pada perusahaan tekstil Dewi Kunti Selaras adalah

- Dengan pengawasan yang dilaksanakan oleh perusahaan selama ini, bagaimana pengawasan kualitas tersebut dilakukan yaitu dengan alat apa dan standar pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan ?
- Proses pengawasan yang dilakukan perusahaan dibagian mana saja ?
- Apakah produk-produk cacat atau rusak tersebut berada dalam batas-batas yang ditetapkan ?
- Faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan ?

Dengan mengambil Hipotesa bahwa produk akhir yang dihasilkan oleh PT Dewi Kunti Selaras pengawasan kualitas belum dijalankan secara efektif dan efisien.

Pada penelitian ini penulis mengambil sampel berdasar sampel secara random, sampel sejumlah 8 pc per harinya tiap pc diambil 250 unit produk. Dengan pengawasan kualitas secara statistik dengan menggunakan Analisa *Control Chart* dan Analisa Kurva Normal.

Dari penelitian dan analisa yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa batas kerusakan tidak keluar dari batas toleransi yang ditentukan. Kesimpulan yang diambil meliputi :

1. Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Dewi Kunti Selaras adalah dengan cara manual yaitu tanpa menggunakan alat khusus untuk melakukan pengawasan kualitas. Perusahaan hanya menempatkan beberapa pegawai yang telah berpengalaman pada Departemen *Quality Control I* dan *Quality Control II* yang ditugaskan untuk memeriksa hasil produksi. Para pegawai dituntut untuk bekerja untuk lebih teliti karena akan berpengaruh pada output produk. Bila peneliti kurang teliti maka produk akan lulus sensor dan masuk kepada proses produksi selanjutnya dan berlanjut terus sampai ke *buyer*. Apabila *buyer* mengetahui hal tersebut maka *buyer* akan merasa kecewa yang nantinya mungkin *buyer* tidak mau lagi memakai produk kita. Bahkan memutuskan hubungan dagang yang telah terjalin. Standar pengawasan yang digunakan oleh PT. Dewi Kunti Selaras adalah disesuaikan dengan perjanjian kontrak yang telah ditentukan atau dibuat sebelumnya antara perusahaan dengan *buyer*. Untuk ukuran standar yang biasa dipakai adalah produk cacat yang dihasilkan tidak melebihi 2%. Sebelum produk yang diterima oleh *buyer* biasanya sebelumnya diadakan test sampel didepan kedua belah pihak. Test sampel dilakukan dengan cara mengambil 10 exemplar tiap kardus untuk diperiksa apakah ada kerusakan atau tidak. Apabila dari sampel tiap kardus itu ditemukan lebih dari 2 exemplar produk rusak maka semua produk dikembalikan untuk diganti produk baru.

2. Proses pengawasan yang dilakukan oleh PT. Dewi Kunti Selaras dilakukan pada bagian *Quality Control I* yaitu pada saat produk selesai dijahit. Kemudian diperiksa apakah produk tersebut sudah selesai dengan standar ukuran, warna kain dan memeriksa kerapian jahitan. Pada bagian *Quality Control II* yaitu saat produk sudah jadi, sebelum produk dikirim ke *buyer* terlebih dahulu perlu dilakukan kualitas yang meliputi kerapian pemasangan benang, pemakaian asesoris, pemasangan kerah dan pembuangan sisa-sisa benang jahitan.
3. Produk yang dihasilkan selama 21 hari, produk yang rusak hanya sebesar 195 exemplar ini berarti besarnya kerusakan hanya 0,99% atau kurang dari 1%. Padahal standar yang biasa digunakan dalam perjanjian kontrak adalah sebesar 2%.
4. a Hasil produksi yang berupa jahitan *slip dres* selama 21 hari kerja diketahui rata-rata tingkat kerusakan yaitu produk yang dikembalikan setelah melalui proses *Quality Control I* sebanyak 7,72 kali pengembalian. Dari hasil penelitian dengan batas toleransi 3 Standar Deviasi baik dilihat dari grafik *P Chart* dengan

garis tengah (sentra) = 4,67

batas control atas = 8,70488

batas control bawah = 0,63512

dan grafik \bar{X} *Chart* dengan

garis tengah (*sentral*) = 7,72 kali pengembalian

batas control atas = 9,46191 kali pengembalian

batas control bawah = 5,97809

Ternyata kerusakan yang terjadi masih dalam batas-batas penerimaan atau dengan kata lain tidak melebihi batas yang ditentukan perusahaan.

b. Produk jadi yang dianalisa selama 21 hari, dan berdasarkan grafik \bar{P} Chart pada gambar diketahui bahwa jumlah produk jadi yang rusak atau cacat sebesar 195 unit. Dengan menggunakan batas toleransi 3 Standar Deviasi diperoleh

sentral = 0,99%

batas Control atas = 1,96%

batas Control bawah = 0,02%

Menggunakan batas toleransi 2 Standar Deviasi diperoleh

sentral = 0,99%

batas Control atas = 1,63%

batas Control bawah = 0,35%

Ternyata tingkat kerusakan produk jadi *Skip dres* masih dalam batas-batas yang ditentukan oleh perusahaan, untuk batas toleransi 1 Standar Deviasi, dihitung hanya sebanding saja.

Jadi berdasarkan kedua tahap pengujian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas pada PT. Dewi Kunti Selaras selama ini telah dilakukan dan kebijakan yang ditentukan masih terkendali tidak ada gejala yang menunjukkan keadaan diluar batas-batas pengendalian.

5. Faktor- faktor yang menyebabkan kerusakan produk pada PT. Dewi Kunti

Selaras adalah sebagai berikut :

a. Adanya benang loncat yaitu penjahitan tidak rapi atau meloncat-loncat.

- b. Setelah pemotongan kain dalam mempola *Skip dres* sehingga ukuran kurang pas atau terpotong.
 - c. Pemasangan benang dan asesoris yang kurang sempurna sehingga mudah lepas.
 - d. Warna yang kurang serasi atau perpaduan warna yang tidak bagus untuk dikombinasikan.
6. Karena jumlah kerusakan produk yang dihasilkan oleh PT. Dewi Kunti Selaras kurang dari 2%. Ini berarti produk yang dihasilkan bisa diterima oleh konsumen dengan baik. Sehingga bisa dikatakan bahwa pengawasan kualitas yang dilakukan oleh PT. Dewi Kunti Selaras sudah berjalan secara efektif dan efisien.

2.1.3 Analisa Pengawasan Kualitas Produk Pada Perusahaan Tegel “ Samudra “ di Klaten

Pokok permasalahan yang dibahas pada pengawasan kualitas pada perusahaan Tegel Samodra adalah:

- Seberapa besar tingkat penyimpangan produk yang terjadi ?
- Faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya penyimpangan kualitas dari batasan standar yang telah ditetapkan perusahaan?
- Pada batas berapa tingkat penyimpangan kualitas yang masih dapat ditolerir ?

Dengan mengambil Hipotesa :

- Lemahnya pengawasan terhadap kualitas produksi menyebabkan kualitas yang dihasilkan berada dibawah standar yang telah ditetapkan

- Dengan adanya pengawasan terhadap kualitas variabel-variabel pembentuk produk yang dihasilkan, kualitas produk sesuai dengan standar perusahaan
- Penyimpangan kualitas bisa ditentukan dengan mengukur panjang, lebar dan penyimpangan tebal, serta kerusakan produk

Berdasarkan hasil penganalisan data baik dengan menggunakan metode *Control Chart* baik secara kuantitatif maupun kualitatif masalah yang berhubungan dengan pengawasan kualitas produk pada perusahaan tegel Samudra di Klaten, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan selama 20 kali terhadap Batako Hb 10 dengan jumlah batako sebanyak 6000 terdapat kerusakan sebanyak 59 unit, berarti rata-rata kerusakan sampel sebanyak 0,00983 atau 0,983% dengan Standar Deviasi 0,0569 atau 0,569%, maka hipotesa dapat diterima perusahaan karena kerusakan sedikit dibawah ketentuan standar perusahaan sebesar 1% .
2. Berdasarkan pemeriksaan selama 20 kali pada batako Hb 15 dengan jumlah batako sebanyak 4000, ternyata terdapat kerusakan sebanyak 45 unit berarti kerusakan sampel sebanyak 0,01125 atau 1,125% dengan Standar Deviasi 0,00746 atau 0,746% maka hipotesa belum dapat diterima karena kerusakan melebihi batas ketentuan perusahaan sebesar 1%.
3. Secara keseluruhan pelaksanaan pengawasan yang dilakukan perusahaan sudah berjalan baik, dimana hasil produksinya masih dalam toleransi yang ditetapkan perusahaan, selain itu sistem pengawasan yang dilakukan perusahaan telah dapat menekan besarnya jumlah penyimpangan dalam batas pengendalian tertentu, dalam hal ini batas pengendalian sebesar 2 Standar Deviasi.

4. Walaupun sudah dilakukan pengawasan secara menyeluruh bisa saja kerusakan terjadi pada waktu proses produksi terutama pada proses penyiraman, karena kadang terlalu banyaknya penyiraman sehingga batako menjadi terlalu jenuh air, sehingga kekerasan batako kurang, jadi lembek mudah hancur.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pengawasan Kualitas

Pengawasan kualitas merupakan alat manajemen untuk memperbaiki kualitas mempertahankan kualitas dan untuk mengurangi jumlah produk yang rusak. Pengawasan kualitas berfungsi untuk melakukan tindakan korektif dan preventif agar hasil produksi perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai produknya. Dengan demikian pengawasan kualitas perlu dilakukan pada setiap tahap dalam proses produksi dari bahan baku, proses produksi sampai ke produk akhir

2.2.1.1 Pengertian Pengawasan

Adapun kegiatan pengawasan untuk suatu produk dapat dilaksanakan pada awal proses, saat proses berlangsung dan pada akhir proses

a. Awal Proses

Pengawasan pada awal proses untuk menjamin bahwa input yang akan digunakan tersebut baik. Sehingga berpengaruh terhadap proses produksi dan hasil akhir, jika input kurang bermutu maka meskipun proses produksi dihasilkan dengan baik, produk akhir akan tetap mempunyai kualitas rendah.

b. Saat Proses Berlangsung

Tujuan dari pengawasan pada saat berlangsungnya proses produksi untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mempunyai mutu yang baik dan

diharapkan oleh perusahaan. Disamping itu dengan adanya pengawasan pada saat proses produksi berlangsungnya akan mengurangi produk yang tidak layak serta menghemat biaya pengeluaran produksi.

c. Akhir Proses

Pada akhir proses produksi dilakukan pengawasan dengan tujuan produk yang dihasilkan benar-benar telah memenuhi standar yang ditetapkan, sebelum sampai ke distributor atau konsumen, jika ada produk yang tidak layak maka perusahaan akan dapat memisahkan produk tersebut atau tidak dikirim ke konsumen

Pengertian Pengawasan

Menurut Prof. Dr. R. H. A Rahman Prawiro Admidmidjaja Control adalah “ *tindakan yang perlu dilakukan untuk menjamin tercapainya tujuan dengan jalan mengadakan pemeriksaan yang dimulai dari bahan mentah hingga jadi barang jadi, sehingga sesuai dengan yang diinginkan.* “

Menurut Gozali M. Sc. Pengawasan adalah :

“ *suatu jaminan atau penjagaan bahwa hasil-hasil yang akan dicapai sesuai dengan yang diharapkan.* “

Menurut Drs. Sofyan Asauri Pengawasan adalah :

“ *kegiatan pemeriksaan dan pengendalian atas kegiatan yang telah dan sedang dilakukan agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat sesuai dengan yang diharapkan atau direncanakan.* “

2.2.1.2 Pengertian Kualitas

Terdapat elemen-elemen yang dapat dibuat suatu definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya :

- a. Kualitas meliputi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (Misalnya barang yang mempunyai kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Pada dasarnya kualitas mencerminkan spesifikasi dari suatu barang atau jasa, sehingga kualitas dapat diartikan sebagai ukuran bentuk, berat, daya tahan, kegunaan, warna serta karakteristik lain bagi pengguna suatu produk.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Fardy dan Anastasia, 1996 : 4)

bahwa kualitas “ adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. ”

Menurut Drs. Agus Ahyari kualitas adalah :

“ Jumlah dari sifat barang sebagaimana didiskripsikan dalam bentuk yang bersangkutan. ”

Adapun arti kualitas secara umum adalah :

“ Atribut atau sifat-sifat tertentu suatu produk yang ada pada produk tersebut dan dapat diukur atau dibandingkan dengan patokan yang ada. ”

Kualitas merupakan suatu istilah relatif yang sangat bergantung pada situasi, jika ditinjau dari pandangan konsumen dan produsen akan berbeda. Secara Subyektif jika ditinjau dari pandangan konsumen, kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera dan dapat menaikkan status serta bermanfaat bagi pemakai. Dalam kualitas produk, dapat berhubungan dengan keandalan, ketahanan, waktu yang tepat, penampilan, integritasnya, kemurniannya, individualiyas maupun kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Sedangkan menurut produsen produk yang berkualitas adalah produk yang sesuai dengan spesifikasinya, sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan persyaratannya. Secara Obyektif pengertian kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuan, kinerja, keandalan, pemeliharaan dan karakteristiknya dapat diukur.

2.2.1.3 Pengertian Pengawasan Kualitas

Dari pengertian pengawasan dan kualitas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian pengawasan kualitas adalah suatu kegiatan manajemen perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk yang dihasilkan dapat dipertahankan sesuai dengan yang telah direncanakan oleh perusahaan. Usaha pengawasan kualitas

untuk menjaga agar kesalahan kualitas produk tidak terjadi serta mengarahkan agar kesalahan terhadap kualitas produk tidak terjadi di perusahaan yang bersangkutan

Pengertian pengawasan kualitas mempunyai dua macam pengertian yaitu menentukan standar kualitas produk dan usaha perusahaan untnuj dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Pihak manajemen perusahaan seringkali melakukan perubahan standar kualitas dengan cara meningkatkan standar kualitas agar produk yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen dan menarik calon konsumen.

Suatu produk perusahaan mempunyai karakteristik-karakteristik melekat pada produk tersebut yang dapat diukur kualitasnya. Variabel-variabeatau atribut-atribut yang membentuk serta menentukan tinggi rendahnya kualitas produk adalah ditentukan terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan pengaeasanterhadap kualitas hasil produksi. Masing-masing produk mempunyai atribut-atribut pementuk kualitas produk tersebut. Maka dilakukan pengawasan kualitas kemidiam ditentukan standar terhadap atribut-atribut tersbut dan ditentukan pula batas toleransi penyimpangan yang masih dapat ditolelir oleh pihak manajemen perusahaan.

Menurut Drs. Agus Ayahri pengertian pengawasan kualitas adalah :

“ Merupakan suatu aktifitas manajemen perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. “

Menurut Indiyono Gito Sudarmo pengawasan kualitas adalah :

“ Merupakan suatu kegiatan yang sangat perlu dilakukan untuk setiap kegiatan produksi. Hal ini disebabkan karena kualitas atau mutu suatu barang itu merupakan cermin keberhasilan perusahaan dimata masyarakat atau konsumen didalam melakukan usaha produksi “

Menurut Dr. Sukanto Reksohadiprojo M. Com pengawasan kualitas adalah

“ Menentukan komponen-komponen mana yang rusak dan menjaga agar bahan untuk produksi mendatang jangan cepat rusak, “

2.2.2 Tujuan Pengawasan Kualitas

Pengawasan kualitas merupakan kegiatan yang perlu dilakukan dalam setiap kegiatan produksi karena kualitas hasil produksi adalah salah satu indikasi keberhasilan perusahaan. Pihak manajemen melakukan pengawasan kualitas terhadap produk perusahaan mempunyai tujuan tertentu:

- a. Barang hasil produksi dapat mencapai standar yang telah ditetapkan

Dengan pengawasan yang intensif terhadap kualitas produk perusahaan akan dapat mengurangi jumlah kesalahan hasil produksi. Termasuk dalam pengawasan ini untuk mengurangi volume produk yang memerlukan perbaikan-perbaikan dalam usaha mencapai hasil standar. Pengawasan kualitas juga mempunyai tujuan menjaga maupun menaikkan kualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

- b. Mengurangi keluhan atau penolakan oleh konsumen.

Sebagai pemakai hasil produksi perusahaan, konsumen mengharapkan produk mempunyai kualitas yang dapat memuaskan kebutuhan. Jika kualitas produk yang dihasilkan kurang memenuhi harapan konsumen maka akan menimbulkan reaksi dari konsumen yang pada akhirnya mempengaruhi penjualan produk perusahaan. Dengan penolakan pengawasan kualitas produk yang intensif, berfungsi untuk mengurangi keluhan atau penolakan oleh konsumen sehingga penjualan produk lebih meningkat.

- c. Agar Biaya Inspeksi menjadi sekecil mungkin

Kegiatan inspeksi merupakan bagian penting dari program pengawasan kualitas yang mencakup penentuan mengenai suatu input atau output memenuhi standar

kualitas. Pengeluaran biaya untuk inspeksi dapat diminimalkan dengan adanya pengendalian kualitas terhadap input maupun output yang diadakan perusahaan.

d. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses menjadi sekecil mungkin.

Pengawasan kualitas produk salah satunya bertujuan meminimalkan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk desain produk ataupun proses yang menggunakan standar kualitas produk tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

e. Untuk mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Dalam melakukan pengawasan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan, diusahakan tidak terjadi pengulangan proses produksi terhadap tidak layak yang dihasilkan perusahaan karena menambah biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan produksi.

2.2.3 Ruang Lingkup Pengawasan Kualitas

Kegiatan pengawasan kualitas sangat luas karena semua pengaruh terhadap kualitas harus dimasukkan dan diperhatikan. Mengenai pengawasan kualitas dapat dikelompokkan kedalam kedua tingkatan yaitu pengawasan selama pengolahan (proses berlangsung dan pengawasan dari hasil yang telah diselesaikan perusahaan.

1. Pengawasan Selama Proses Berlangsung

Pada tingkatan pengawasan selama proses berlangsung ditentukan komponen-komponen yang buruk dan selanjutnya diusulkan untuk diadakan pengerjaan kembali agar kualitas dapat dipenuhi. Hal ini akan meminimalkan biaya karena tidak memerlukan pengerjaan ulang terhadap hasil produksi perusahaan yang tidak layak. Pengawaaasan dilakukan pada seluruh bagian dari proses secara berurutan

dan teratur jika pengawasan hanya terhadap sebagian proses dan tidak diikuti pengawasan pada bagian lain maka pengawasan tersebut tidak ada artinya.

Bahan-bahan yang akan digunakan untuk proses termasuk dalam pengawasan ini karena dengan pengawasan bahan-bahan akan berpengaruh pada hasil akhir. Terdapat beberapa hal yang sebaiknya dikerjakan oleh manajemen perusahaan agar bahan untuk proses dapat dijaga kualitasnya, antara lain : seleksi sumber bahan, pemeriksaan dokumen pembelian, pemeriksaan penerimaan bahan dan penyimpanan bahan yang akan digunakan untuk proses. Apabila pengawasan bahan untuk keperluan proses berjalan dengan baik dan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan perusahaan maka akan berpengaruh baik pada proses maupun hasilnya.

2. Pengawasan dari Hasil yang Telah Diselesaikan

Setelah diadakan pengawasan kualitas dalam tingkatan-tingkatan proses, Tetapi hal tersebut tidak dapat menjamin bahwa hasil produksi mempunyai kualitas baik. Untuk menjaga agar produk mempunyai hasil yang baik atau paling sedikit produk yang tidak layak, diperlukan adanya pengawasan hasil akhir. Kemungkinan terjadinya penurunan kualitas produksi dari standar yang telah ditentukan perusahaan akan selalu ada, dengan demikian pengawasan terhadap hasil akhir diperlukan untuk menjaga kualitas dan untuk menghindari kualitas produk dibawah standar sampai ke tangan konsumen.

Penentuan standar kualitas dipergunakan oleh perusahaan untuk mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan. Kemudian perusahaan melakukan untuk menentukan standar kualitas yang diberlakukan dengan

membuat keputusan mengenai standar yang baru bagi produk yang dihasilkan. Pada umumnya untuk perusahaan-perusahaan yang berusaha untuk berkembang menjadi lebih baik, standar kualitas produk yang dilakukan pada perusahaan-perusahaan tersebut akan semakin ditingkatkan, sehingga produk perusahaan merupakan produk dengan tingkat kualitas yang tinggi.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Terhadap Kualitas

Kualitas dipengaruhi oleh faktor yang menentukan bahwa suatu produk dapat memenuhi tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Penilaian terhadap kualitas dapat dilakukan oleh perusahaan itu sendiri maupun konsumen sebagai pengguna produk. Untuk itu perlu ada suatu dasar atas kebijakan yang diambil oleh produsen untuk lebih memenuhi keinginan konsumen. Kualitas sebagai tingkatan kepuasan dapat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap produk perusahaan.

Penilaian tingkat kualitas suatu produk dapat ditentukan oleh beberapa faktor antara lain : fungsi suatu produk, wujud luar produk dan biaya yang digunakan dari proses produk tersebut (Assouri, Sofjan 1980; 222)

1. Fungsi Suatu Produk

Produsen dalam menghasilkan suatu produk memperhatikan fungsi untuk apa produk tersebut digunakan sehingga produk-produk yang dihasilkan dapat memenuhi fungsinya. Pemenuhan fungsi suatu produk mempengaruhi kepuasan para konsumen, sedangkan tingkat kepuasan tertinggi tidak selamanya dapat dicapai, maka tingkat kualitas suatu produk tergantung pada tingkat pemenuhan fungsi kepuasan penggunaan produk yang dapat dicapai. Kualitas yang akan dicapai sesuai dengan fungsi untuk apa produk tersebut digunakan atau

dibutuhkan, terlihat pada spesifikasi dari produk tersebut, terutama untuk produk manufaktur, seperti kemampuan kinerja, keandalan, kemudahan pemeliharaan, karakteristik, kenyamanan, kecepatan, daya tahan, berat dan kepercayaan.

2. Wujud Luar

Faktor wujud luar produk menjadi salah satu bagian yang penting dan biasa dipergunakan konsumen dalam melihat suatu produk untuk menentukan kualitas. Meskipun produk tersebut dihasilkan dengan teknologi maju, tapi jika wujud luarnya kurang menarik, hal ini akan menyebabkan produk tersebut kurang diminati konsumen, karena dianggap kualitas produk, kurang memenuhi syarat. Wujud luar suatu produk dapat diperhatikan melalui bentuk, warna, susunan (termasuk kemasan produk), atribut-atribut produk dan hal-hal lainnya yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas wujud luar suatu produk.

3. Biaya Produk Tersebut

Untuk faktor biaya dan harga suatu produk, pada umumnya akan dapat menentukan penilaian terhadap kualitas produk. Hal ini terlihat dari produk-produk yang mempunyai biaya atau harga yang mahal, menunjukkan bahwa kualitas produk tersebut relatif lebih baik. Sebaliknya, produk-produk dengan biaya atau harga murah dapat menunjukkan kualitas produk lebih rendah. Agar menghasilkan produk yang berkualitas, biasanya dibutuhkan biaya yang lebih mahal. Akan tetapi tidak selamanya biaya suatu produk dapat menentukan kualitas produk tersebut karena biaya yang diperkirakan tidak selamanya biaya yang sebenarnya, sehingga sering terjadi adanya inefisiensi. Biaya atau harga dari produk tidak selalu lebih rendah dari nilai produk, tapi kadang-kadang

terjadi bahwa biaya atau harga suatu produk lebih tinggi dari nilai yang sebenarnya karena adanya inefisiensi untuk menghasilkan produk dan tingginya keuntungan yang diambil dari produk tersebut.

2.2.5 Perencanaan, Penentuan, dan Pengawasan Kualitas

Bagian dalam perusahaan yang berhubungan dengan perencanaan, penentuan dan pengawasan kualitas produk mempunyai arti yang sangat penting bagi perusahaan. Usaha-usaha dilaksanakan oleh perusahaan dalam melakukan perencanaan, penentuan dan pengawasan ditujukan untuk mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Beberapa bagian dalam perusahaan dan tugas-tugasnya yang berhubungan dengan perencanaan, penentuan, dan pengawasan kualitas, sebagai berikut :

a. Bagian Reset Pasar

Berusaha mengetahui tingkat kualitas yang dibutuhkan oleh konsumen dengan melakukan kegiatan pengumpulan, pencatatan, dan analisis atas data yang berhubungan dengan penjualan produk kepada konsumen.

b. Bagian Pengembangan Produk

Mempunyai peran dalam pengembangan produk-produk baru, standarisasi produk, mengidentifikasi penyebab timbulnya produk tidak layak dan memperbaiki kualitas produk. Disamping itu, menciptakan desain produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

c. Bagian Perencanaan Produk

Merencanakan proses produksi yang disesuaikan dengan desainya, dengan memperhatikan standar kualitas produk.

d. Bagian Produksi

Mengadakan proses produksi untuk menghasilkan produk sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan perusahaan.

e. Bagian Tes dan Inspeksi

Menguji dan memastikan bahwa produk perusahaan telah memenuhi syarat sebelum dipasarkan kekonsumen.

f. Bagian Pemasaran

Melakukan penjualan produk perusahaan dengan memperhatikan kualitas produk yang sesuai dengan standar.

2.2.6 Organisasi Pengawasan Mutu Dalam Perusahaan

Sebuah perusahaan pada umumnya mempunyai fungsi pengawasan mutu yang biasanya dilakukan oleh bagian pengawasan mutu. Didalam perusahaan tidak selalu ada Bagian Pengawasan Mutu, tergantung besar kecilnya perusahaan tersebut. Apabila Bagian Pengawasan Mutu tidak ada, fungsi-fungsi pengawasan dilakukan oleh pimpinan produksi atau suatu bagian yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan mutu disamping tugas utamanya. Bagian Pengawasan Mutu menjadi pejabat staf yang membantu pimpinan produksi dengan memberikan informasi dan saran-saran yang dapat dipergunakan untuk mengambil keputusan dalam hubungannya dengan produksi.

Bagian Pengawasan mutu yang diorganisir oleh suatu perusahaan tidak hanya untuk mendirikan divisi pengawasan mutu akan tetapi juga menciptakan sebuah jaringan informasi untuk menyebarkan data dan informasi pengawasan mutu lainnya. Selain itu juga digunakan untuk melembagakan sebuah sistem yang akan

membuat semua divisi dan karyawan di setiap tingkat dan ikut serta berpartisipasi dalam pengawasan mutu perusahaan dengan setiap orang atau bagian yang berhubungan dengan kegiatan produksi, mempunyai tanggung jawab langsung atas pelaksanaan pekerjaan dan sesuai produk dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Berbagai macam tugas dan bidang-bidang berhubungan dengan pengendalian mutu dibutuhkan pengkoordinasian dibawah tanggung jawab pada bagian produksi. Tugas Bagian Pengendalian Mutu menyelenggarakan atau melihat kegiatan dan hasil yang dikerjakan serta mengumpulkan dan menyalurkan kembali keterangan-keterangan yang dikumpulkan selama pekerjaan tersebut sudah dianalisis.

Tugas-tugas Bagian Pengendalian Mutu dalam suatu perusahaan secara terperinci sebagai berikut :

- a. Pengawasan atas penerimaan dari bahan-bahan yang masuk.

Baik dan buruknya kualitas bahan baku tersebut akan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas produk yang dihasilkan perusahaan sehingga dalam penerimaan bahan baku yang masuk ini manajemen perusahaan menyusun dan melaksanakan secara teliti agar kualitas produk yang dihasilkan mempunyai tingkat kualitas produk seperti yang telah ditentukan.

- b. Pengawasan kegiatan diberbagai tingkat proses dan diantara tingkat proses jika perlu.

Tugas bagian pengawasan mutu dilakukan di setiap tahap, hal ini merupakan suatu kemudahan dalam pengendalian kualitas proses produksi secara keseluruhan karena setiap penyimpangan atau kesalahan akan dapat diketahui

dengan segera, bahkan jika diperukan pengawasan dapat dilakukan diantara dua tahap proses produksi.

- c. Pengawasan atas produk akhir sebelum dikirim kepada konsumen.

Pihak manajemen perusahaan melalui Bagian Pengawasan Mutu berusaha agar output dihasilkan dapat memenuhi kualitas yang ditentukan. Sehingga produk yang sampai ke konsumen sesuai dengan yang diharapkan.

- d. Tes-tes dari para pemakai.

Bagian Pengawasan Mutu dapat berhubungan langsung dengan para pemakai ataupun berhubungan dengan distributor produk untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas produk perusahaan yang digunakan oleh konsumen.

- e. Penyelidikan atas kesalahan yang timbul selama pembuatan.

Mencari penyebab kesalahan selama pembuatan produk, kemudian setelah dianalisis dilakukan pemecahan masalah untuk mengurangi bahkan meniadakan kesalahan atau penyimpangan yang mungkin timbul selama proses produksi berlangsung.

2.2.7 Alat Dan Teknik Pengawasan Kualitas

Penggunaan metode statistik pada dasarnya adalah untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pengawasan secara statistik terdiri dari penggunaan tabel (*Chart*) dan prinsip-prinsip statistik serta tindakan para pekerja untuk mengendalikan proses pengerjaan atau pengolahan. Tetapi pada kenyataanya pengawasan terhadap kualitas dengan cara statistik meliputi penganalisan sampel dan menarik kesimpulan mengenai karakteristik dari seluruh produk dimana sampel tersebut diambil. Dengan menggunakan *sampling* dan penarikan kesimpulan secara statistik

dapat digunakan untuk menerima atau menolak produk yang telah diproduksi, atau dapat dipergunakan untuk mengendalikan proses dan juga kualitas produk yang sedang dikerjakan.

Teknik pengawasan kualitas secara statistik dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu sebagai berikut :

- Metode *Acceptance Sampling*
- Metode Penggunaan *Control Chart*

2.2.7.1 Metode *Acceptance Sampling*

Cara-cara *sampling* dapat diklasifikasikan atas dasar karakteristik-karakteristik sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai produk (atribut)

Jika kita menggolongkan komponen-komponen ke dalam yang buruk dan yang baik, maka prosedurnya disebut *Acceptance sampling by atribut*. Hal ini menunjukkan hasil pemeriksaan sifat-sifat atribut dari sampel yang diambil. Sedangkan pemeriksaan menggunakan alat tertentu sehingga komponen-komponen dapat diterima atau ditolak.

2. Berdasarkan faktor-faktor produk (variabel)

Bila mengadakan pengukuran teliti yang menunjukkan seberapa baik atau buruk suatu konsumen maka prosedur itu disebut *Acceptance Sampling by Variables*.

2.2.7.2 Metode penggunaan *Control Chart*

Suatu perusahaan menggunakan *control chart* untuk memperbaiki produksi karena *control chart* dipergunakan untuk pencatatan karakteristik. Kualitas

merupakan sumber informasi dalam kemampuan produksi membantu mendapatkan dan memperbaiki penyebab-penyebab variasi atau variabel.

1. Metode *Control Chart* untuk Variabel

Metode *control chart* dipergunakan untuk mengendalikan kualitas produk yang variabel (dapat diukur dengan satuan), Kualitas produk yang bervariasi ini bila digambarkan pada grafik variabelnya cenderung menuju ke pusat dan menyebar. Nilai rata-rata yang digunakan pada sampel untuk pengendalian variabel-variabel. Kualitas produk diukur dinyatakan dengan *X-Chart* dan atau yang berhubungan dengan jareak pengukuran yang dinyatakan dengan *R-Chart*. Hal ini disebabkan oleh penelitian 100% kualitas sulit dan biayapemeriksaan mahal, maka agar evisien digunakan sampel dalam pemeriksaan.

2. *Control Chart* untuk Atribut

Atribut karakteristik “ ya atau tidak “, artinya produk dapat lolos atau tidak. Produk-produk dapat diukur atau mungkin tidak perlu diukur, jika diukur bukan ditentukan dengan ukuran akan tetapi ditentukan apakah dapat diterima atau tidak. Untuk maksud ini biasanya dengan *P-Chart* dandidasarkan pada proporsi atau presentasi penuh yang ditolak.