



**PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PERALATAN
DAPUR DANDANG PADA USAHA DAGANG EKA JAYA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Rizky Wahyu Permana
NIM 130910202004**

Pembimbing:

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Iswono MA.
Dosen Pembimbing Anggota: Drs. I Ketut Mastika, MM.**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PERALATAN
DAPUR DANDANG PADA USAHA DAGANG EKA JAYA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Rizky Wahyu Permana
NIM 130910202004**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan inayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Endang Purnamawati dan ayahanda Wahyudi Triko Irianto yang selalu memberikan doa dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan dengan baik;
2. Kakak saya Ika Wahyu Permana dan adik saya Dimas Wahyu Permana tercinta;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Jember.

MOTO

“Mutu yang tinggi adalah kunci untuk kebanggaan, produktivitas dan kemampubulana” (Drs. Amin Widjaja Tunggal, Ak.,MBA)*



* Tunggal, Widjaja. A. 1998. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: PT Rineka Cipta.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Wahyu Permana

NIM : 130910202004

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang Pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 September 2017
Yang menyatakan,

Rizky Wahyu Permana
NIM 130910202004

SKRIPSI

**PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PERALATAN DAPUR
DANDANG PADA USAHA DAGANG EKA JAYA
KABUPATEN JEMBER**

Oleh

**Rizky Wahyu Permana
NIM 130910202004**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Iswono MA.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. I Ketut Mastika, MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang Pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember" karya Rizky Wahyu Permana telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 11 September 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

jam : 08.00 WIB

Ketua Penguji,

Anggota,

Drs.Suhartono, M.P.
NIP. 196002141988031002

Drs. Sutrisno, M.Si
NIP. 195807051985031002

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 195402021984031004

Drs. I Ketut Mastika, MM.
NIP. 195905071989031002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang Pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember; Rizky Wahyu Permana, 130910202004; 2017; 95 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur, merupakan salah daerah di Kabupaten Jember yang terkenal sebagai pusat sentra industri kerajinan produk peralatan dapur sejak puluhan tahun silam hingga saat ini. Hal tersebut menandakan adanya persaingan antar pengrajin, terlebih dalam satu lingkungan dan produk yang dihasilkan merupakan produk yang sejenis dengan bahan baku sama. Persaingan tersebut membuat para pengrajin perlu memberikan nilai tambah terhadap produk yang dihasilkan dengan menjaga bahkan meningkatkan kualitas produk. Kualitas produk peralatan dapur produksi UD. Eka Jaya, merupakan faktor utama yang menjadi keunggulan bersaing, sehingga meskipun pesaing semakin banyak namun produk peralatan dapur UD. Eka Jaya tetap mampu bertahan dan bahkan berkembang pesat mulai tahun 1980 hingga 2017.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode tersebut digunakan agar mampu menggali lebih dalam sehingga mampu menemukan data dan informasi yang akurat terhadap pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang yang dilakukan oleh UD. Eka Jaya. Pada akhirnya penelitian ini mendeskripsikan model pengendalian kualitas dengan melakukan wawancara serta observasi secara langsung dan mendalam.

Pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya mampu di lakukan oleh seluruh pegawai, pada seluruh tahap-tahap serangkaian kegiatan produksi. Pemilik hanya mengawasi pekerjaan mereka dan melakukan pengecekan terhadap dandang yang telah jadi sebelum dijual. Standar bahan baku peralatan dapur dandang yang digunakan oleh UD. Eka Jaya adalah aluminium

dengan memiliki sifat lentur, mulus, tidak mudah pecah, sekaligus memiliki corak mengkilap. Selanjutnya bahan penolong yang digunakan memiliki kriteria tidak berkarat. Bahan-bahan yang dipilih, baik bahan baku maupun bahan penolong merupakan bahan-bahan yang sudah biasa digunakan sejak lama, sehingga kualitas produk peralatan dapur dandang yang dihasilkan sudah terbukti sesuai dengan standar.

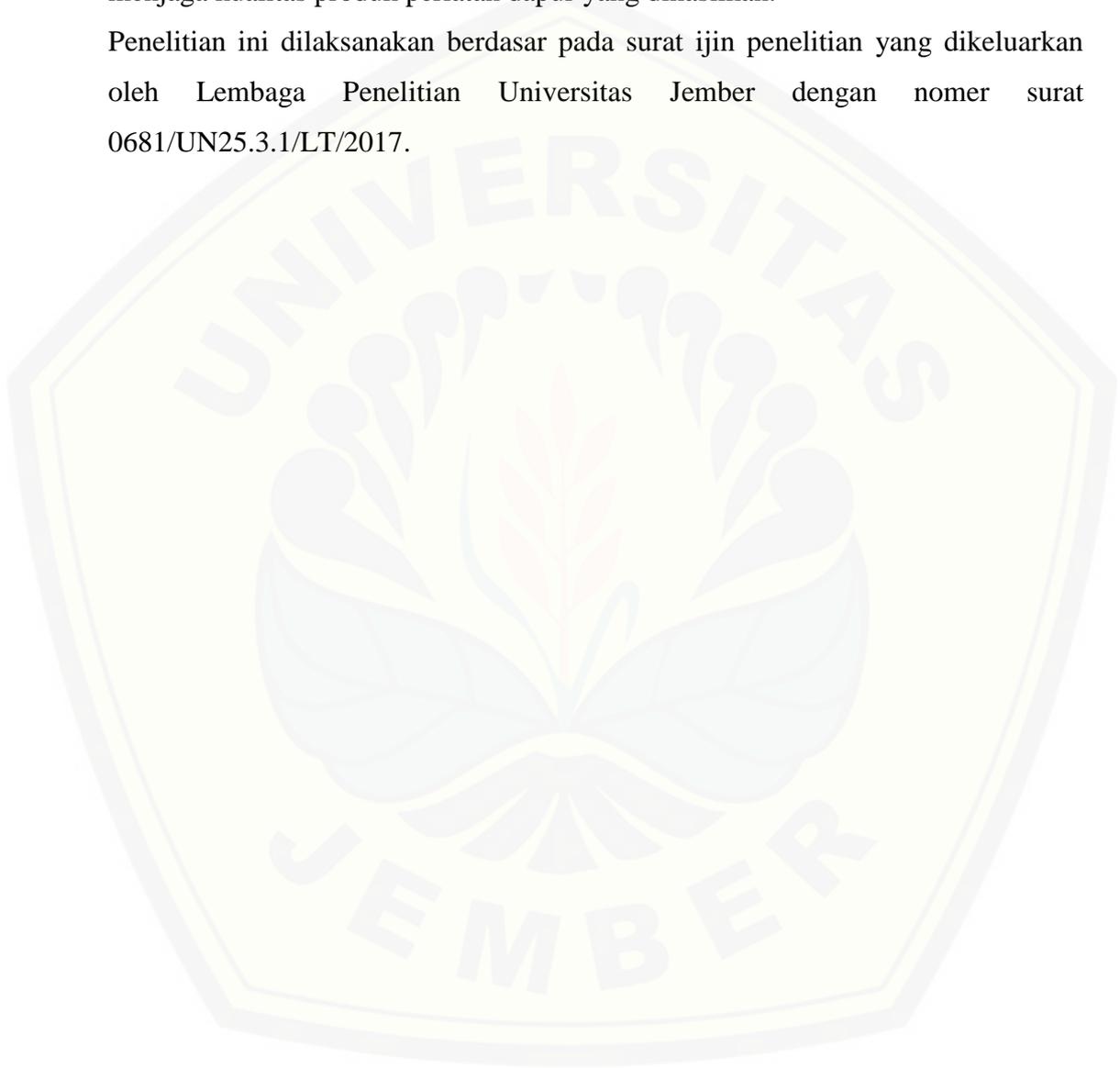
Mesin dan peralatan yang digunakan dalam proses produksi peralatan dapur dandang, sesering mungkin dilakukan perawatan dan pengecekan agar dipastikan seluruh mesin dapat berfungsi dengan baik. Selain itu, UD. Eka Jaya memiliki standar yang harus diterapkan oleh para pegawai dalam melaksanakan kegiatan produksi peralatan dapur dandang harus rajin, teliti dan berhati-hati. Hal tersebut, sebagai upaya menghasilkan peralatan dapur dandang dengan berkualitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan UD. Eka Jaya. Standar kualitas produk peralatan dapur dandang UD. Eka Jaya yang dimiliki yaitu mulai dari standar ukuran dandang, tebal dandang, kondisi fisik dan bentuk dandang.

Pada kegiatan proses produksi produk peralatan dapur dandang, perlu dilakukan dengan rajin, teliti, berhati-hati, sekaligus setiap melaksanakan proses pembuatan dandang, perlu dilakukan dengan runtun. Tahap terakhir, produk peralatan dapur dandang perlu dilakukan pengecekan, agar kualitas dandang dapat diketahui dari hasil proses produksi. Selanjutnya, setelah kualitas produk peralatan dapur dandang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan UD. Eka Jaya, dilakukan penyimpanan pada tempat yang telah disediakan. Tahap penyimpanan produk peralatan dapur dandang merupakan proses penyimpanan sebelum produk dandang siap didistribusi kepada konsumen. Kegiatan distribusi peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya dilakukan *packing* sebelum dikirim. Selain itu, UD. Eka Jaya memberikan pelayanan, produk retur terhadap konsumen yang mendapatkan produk peralatan dapur dandang dalam kondisi tidak bagus karena proses pengiriman.

Kesimpulan yang didapat, UD. memiliki memiliki standar terhadap pada produk peralatan dapur dandang yang dihasilkan. Kualitas standar produk dandang, diperoleh dari bahan baku yang digunakan sampai proses penyimpanan

yang juga memiliki standar kriteria. Masukan yang diberikan penulis kepada UD. Eka Jaya antara lain menetapkan standar tenaga kerja yang jelas, sekaligus standar kerja pegawai perlu menggunakan pengaman saat bekerja, membuat bagian khusus untuk melakukan pengendalian kualitas produk, serta terus berupaya menjaga kualitas produk perlatan dapur yang dihasilkan.

Penelitian ini dilaksanakan berdasar pada surat ijin penelitian yang dikeluarkan oleh Lembaga Penelitian Universitas Jember dengan nomer surat 0681/UN25.3.1/LT/2017.



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang Pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

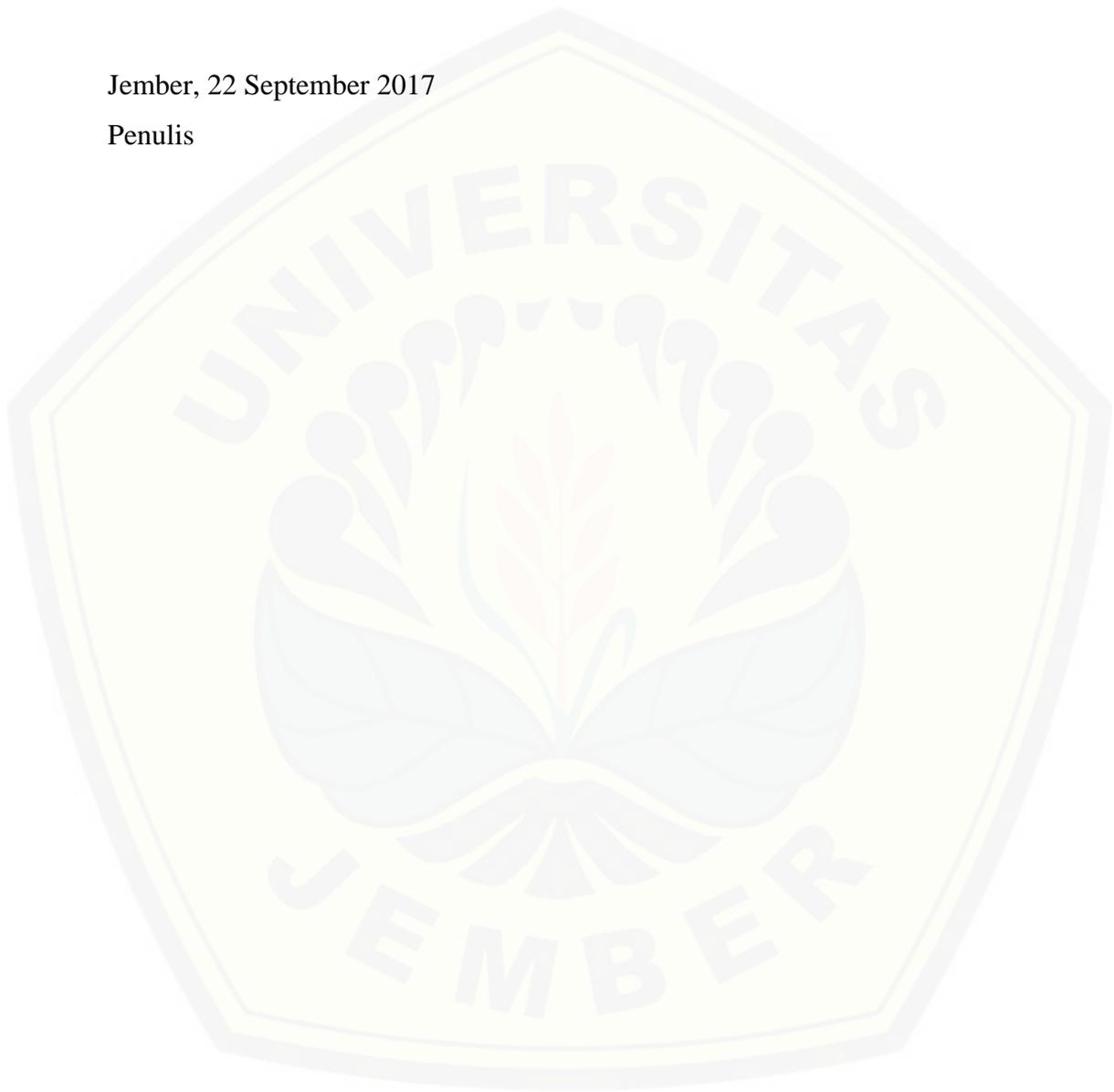
1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Edy Wahyudi, MM., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono, MP., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Drs Sugeng Iswono MA., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan nasihat, pikiran, perhatian serta meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
5. Drs I Ketut Mastika, MM., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang juga telah memberikan nasihat, pikiran, perhatian serta meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
6. UD. Eka Jaya dan seluruh informan yang telah memberikan izin dan membantu memberikan data serta informasi demi terselesaikannya skripsi ini;
7. Sahabat serta teman-teman seperjuanganku di Ilmu Administrasi Bisnis yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis;
8. Unit Kegiatan Mahasiswa Kewirausahaan FISIP yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam menjalankan kegiatan kewirausahaan;

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 22 September 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Produksi dan Operasi	12
2.1.1 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi	12
2.1.2 Pengoprasian Sistem Produksi dan Operasi.....	14
2.2 Proses Produksi	15
2.2.1 Standar Proses Produksi	17
2.3 Produk	18
2.2.1 Tingkat Produk	18
2.2.2 Klasifikasi Produk	19
2.4 Kualitas	21
2.4.1 Pentingnya Kualitas.....	21
2.4.2 Manfaat Kualitas	22
2.4.3 Faktor Pengaruh Kualitas	23
2.4.4 Dimensi Kualitas.....	24
2.4.5 Kualitas Produk.....	25
2.5 Pengendalian	25
2.6 Pengendalian Kualitas	26
2.6.1 Pendekatan Pengendalian Kualitas.....	27
2.6.2 Arti dan Tujuan Pengendalian Kualitas	29
2.7 Penelitian Terdahulu	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1 Tipe Penelitian	33
3.2 Tahap Persiapan	34
3.3 Tahap Pengumpulan Data	37

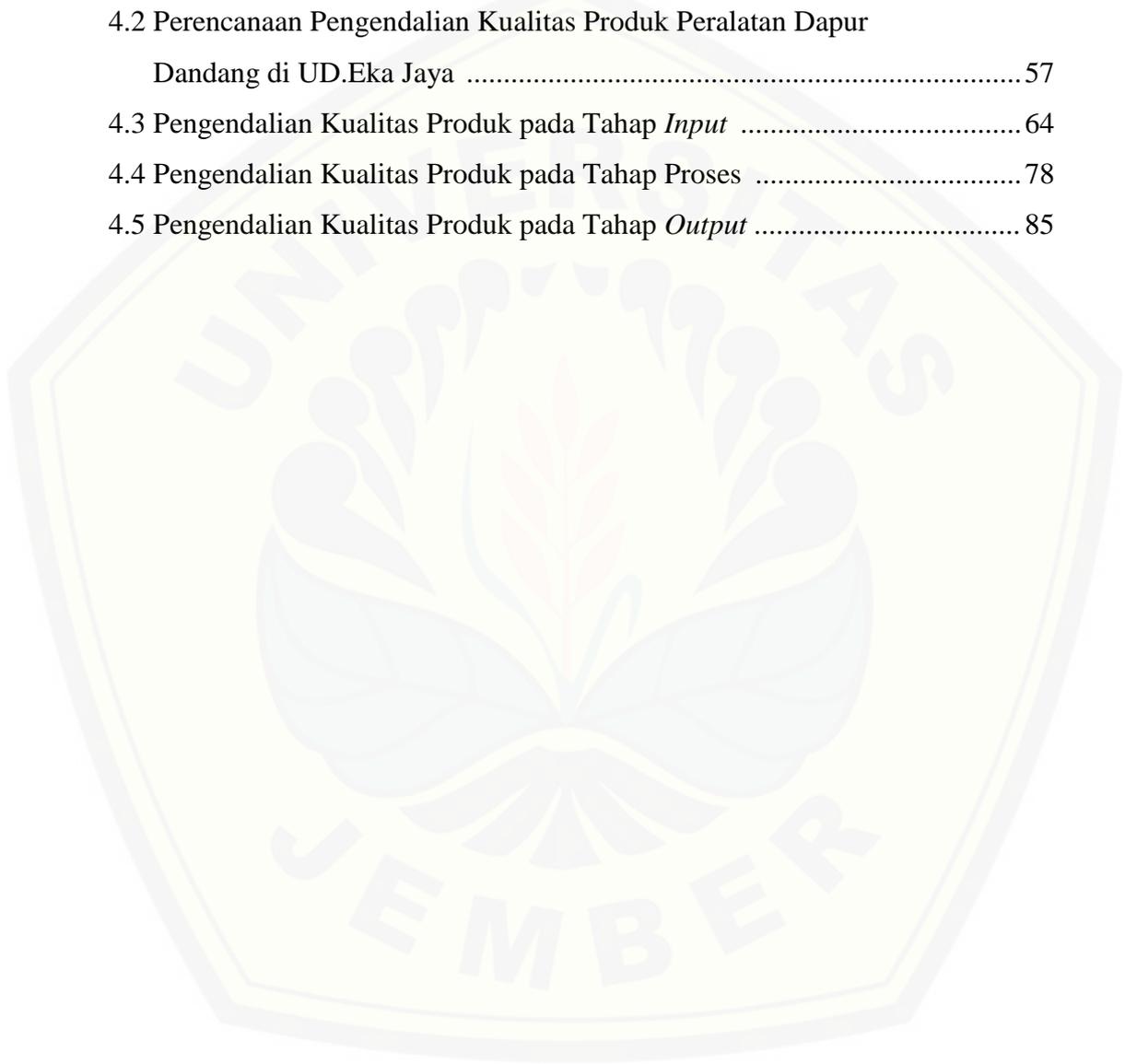
3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data	38
3.5 Tahap Analisis Data	39
3.6 Penarikan Kesimpulan	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Struktur Organisasi	43
4.1.3 Aspek Tenaga Kerja	45
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Perencanaan Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang di UD. Eka Jaya	47
4.2.2 Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang di UD. Eka Jaya	58
4.3 Interpretasi Data	86
BAB 5 PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar sentra kerajinan peralatan dapur di Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur 2016	2
1.2 Data penjualan produk peralatan dapur pada UD. Eka Jaya tahun 2016	4
1.3 Data produksi peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya tahun 2016..7	
2.1 Penelitian Terdahulu	31
2.2 Penelitian Sekarang	32
3.1 Model Analisis Domain	40
3.2 Model Analisi Taksonomi	40
4.1 Daftar rata-rata kebutuhan bahan-bahan untuk produksi dandang	50
4.2 Jenis mesin dan peralatan produksi dandang	51
4.3 Standar kualitas dandang pada UD. Eka Jaya	56

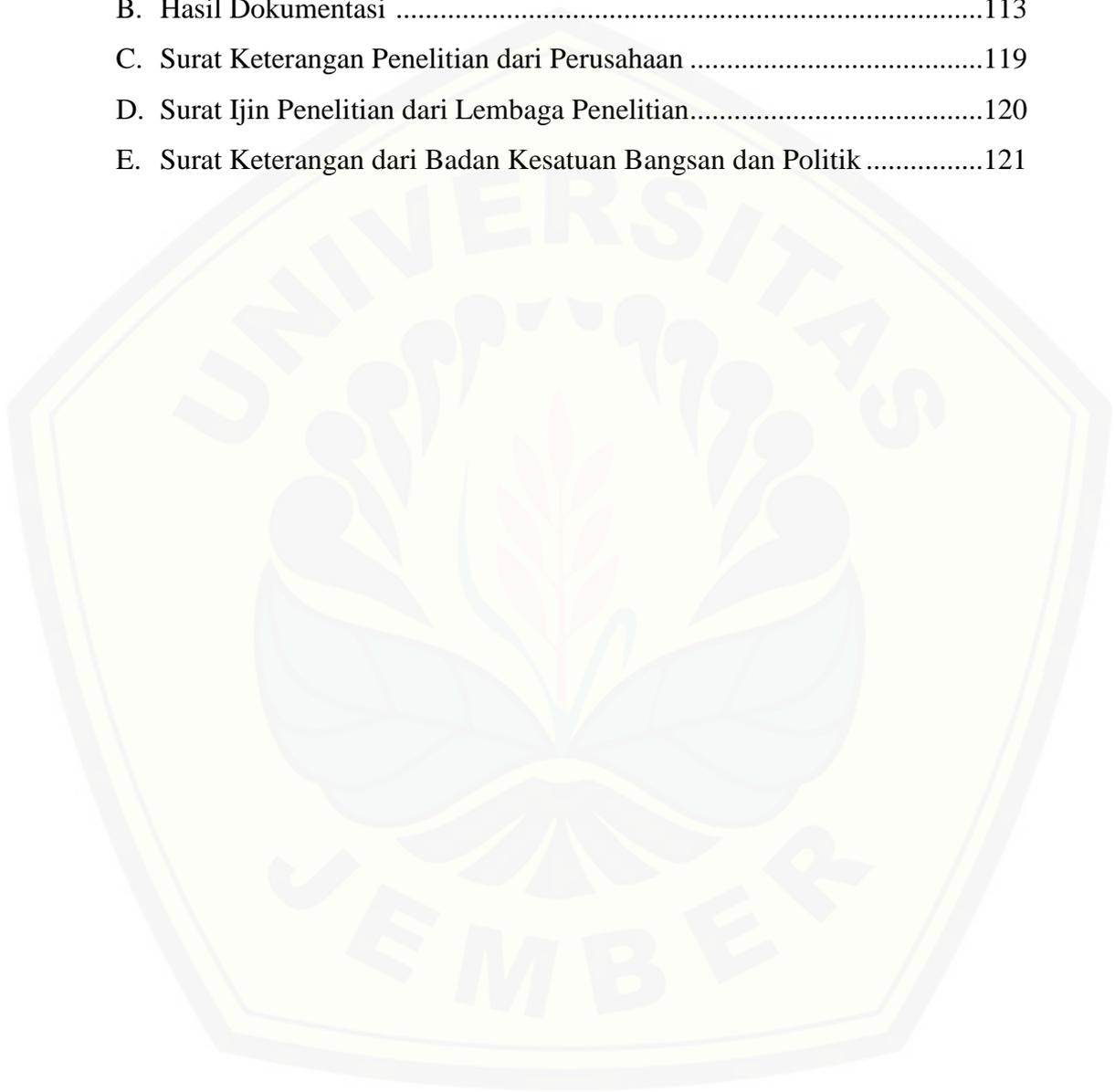
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Skema Proses Transformasi	16
4.1 Struktur Organisasi UD. Eka Jaya	44
4.2 Perencanaan Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang di UD.Eka Jaya	57
4.3 Pengendalian Kualitas Produk pada Tahap <i>Input</i>	64
4.4 Pengendalian Kualitas Produk pada Tahap Proses	78
4.5 Pengendalian Kualitas Produk pada Tahap <i>Output</i>	85



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Hasil Wawancara	96
B. Hasil Dokumentasi	113
C. Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan	119
D. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian.....	120
E. Surat Keterangan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	121



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai jenis hasil tambang menjadi salah satu sumber daya alam non hayati yang ada di Indonesia. Salah satu jenis tambang tersebut yaitu bauksit, sumber daya alam non hayati yang berasal dari kerak bumi. Produksi bauksit di Indonesia menduduki urutan keempat setelah pasir besi, nikel dan batu bara. Data tahun 2012 menunjukkan 2.539.274 ton bauksit telah diproduksi. (www.bps.go.id/ diakses bulan April 2017). Hal tersebut menjadikan bauksit mampu menjadi salah satu potensi pertambangan yang menjanjikan bagi Indonesia, karena produk turunan yang dihasilkan dari pertambangan bauksit adalah aluminium dan kebutuhan aluminium di dalam negeri mencapai 600.000 hingga 800.000 ton per tahun. (<http://www.kemenperin.go.id/> diakses bulan April 2017).

Pada umumnya aluminium sangat diperlukan bagi kebanyakan usaha industri. Peralatan dapur merupakan salah satu hasil industri yang menggunakan aluminium sebagai bahan bakunya, diantaranya peralatan dapur dandang, cerek, wajan, panci, oven dan lain-lain. Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur yang berjarak sekitar 20 kilometer (km) dari pusat Kota Jember, merupakan salah daerah di Kabupaten Jember yang terkenal sebagai pusat sentra industri kerajinan produk peralatan dapur sejak puluhan tahun silam hingga saat ini. Mayoritas masyarakat Desa Suci didominasi berprofesi sebagai pengrajin peralatan dapur. Hal tersebut dikarenakan industri ini telah dijadikan sebagai salah satu mata pencaharian bagi masyarakat sekitar. Namun, saat ini mayoritas para pengrajin merupakan generasi penerus. Berikut daftar sentra kerajinan peralatan dapur di Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur.

Tabel 1.1 Daftar sentra kerajinan peralatan dapur di Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur tahun 2016

No	Nama	Tahun Berdiri	RT/RW	Tenaga Kerja	Produksi/Bulan	Bahan Baku & Penolong/Bulan				Investasi (Rp)
					Dandang,Oven, Panci&Wajan (Buah)	Panci	Aluminium (Lembar)	Kawat (Kg)	Paku (Kg)	
1	Siswayanto	1980	2/6	10	600	-	320	3	1	102.677.000
2	H. Sanusi	1984	1/6	12	800	-	480	3	1	148.277.000
3	Abdul Cholik	1987	5/6	4	500	-	160	3	1	57.077.000
4	Imam Safi'i	1993	3/6	8	600	-	320	3	1	102.667.000
5	Sulaiman	1998	7/6	4	550	-	160	3	1	57.077.000
6	Ferdila	1999	7/6	5	550	-	200	3	1	68.562.500
7	Nur hasan	2002	5/6	2	50	-	80	3	1	34.277.000
8	Yasin	2007	1/4	4	500	-	160	3	1	57.077.000
9	Gatot	2010	1/4	4	500	-	160	3	1	57.077.000
10	Ahmad Sukarto	2014	4/6	1	-	150	40	1	1	17.075.000

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jember Agustus 2017

Berdasarkan tabel 1.1, terdapat 10 nama pemilik sentra kerajinan peralatan dapur di Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur. Setiap masing-masing sentra kerajinan peralatan dapur telah berdiri kurang lebih selama 37 tahun sejak tahun 1980-2017. Data diatas juga menunjukkan, setiap sentra kerajinan peralatan dapur telah memiliki 1 hingga 12 karyawan, dengan jumlah produksi peralatan dapur yang mampu diproduksi setiap bulannya 50-800 buah.

Jumlah sentra kerajinan peralatan dapur di Desa Suci yang telah ditunjukkan pada tabel 1.1 memberikan informasi lain, bahwa hal tersebut menandakan adanya persaingan. Terlebih dalam satu lingkungan dan produk yang dihasilkan merupakan produk yang sejenis dengan bahan baku sama. Persaingan tersebut membuat setiap pemilik sentra kerajinan peralatan dapur perlu memberikan nilai tambah terhadap produk yang dihasilkan dengan menjaga bahkan meningkatkan kualitas produk. Tujuan tersebut agar produk yang dihasilkan dapat memperoleh respon positif dari konsumen dan dengan begitu produk yang dihasilkan mampu bertahan dipasaran. Salah satu sentra kerajinan peralatan dapur yang cukup besar dan mampu bertahan selama 37 tahun dengan mampu mempertahankan produk yang dihasilkan dipasaran hingga saat ini yaitu usaha milik Bapak Siswayanto.

Sentra kerajinan peralatan dapur milik Bapak Siswayanto merupakan usaha kerajinan peralatan dapur yang telah bertahan selama 37 tahun sejak 1980, dan merupakan sentra kerajinan peralatan dapur yang paling tua dibanding sentra kerajinan peralatan dapur lainnya di Desa Suci. Usaha ini merupakan usaha warisan keluarga, Bapak Siswayanto sebagai pemilik usaha kerajinan peralatan dapur saat ini merupakan generasi penerus dan selaku pemilik UD. Eka Jaya. Bapak Siwayanto tidak memiliki pilihan lain selain melanjutkan usaha keluarga ini, sebab agar usaha yang telah dirintis sejak lama ini tetap dapat bertahan. Bapak Siswayanto sebagai pemilik UD. Eka Jaya juga memiliki harapan bahwa anaknya nanti dapat melanjutkan usaha ini.

Sentra kerajinan peralatan dapur UD. Eka Jaya yang mampu bertahan selama 37 tahun, telah memiliki banyak pelanggan dan sering mendapat pesanan dari berbagai daerah, mulai dari daerah sekitar Kabupaten Jember, Surabaya,

Jakarta, Bali, Lombok hingga Mataram. Pelanggannya pun dari berbagai kalangan, mulai dari ibu-ibu rumah tangga, pegawai kantoran, hingga para agen atau pedagang yang mengambil peralatan dapur dari UD. Eka Jaya lalu dijual kembali dan para pelaku usaha kuliner yang sudah biasa membeli perlengkapan dapur pada UD. Eka Jaya untuk usaha katering dan restorannya. Hal tersebut membuktikan bahwa eksistensi produk yang dihasilkan oleh UD. Eka Jaya telah diakui berbagai kalangan mulai tahun 1980 hingga saat ini. Berikut data penjualan produk peralatan dapur pada UD. Eka Jaya.

Tabel 1.2 Data penjualan produk peralatan dapur pada UD. Eka Jaya tahun 2016

No	Bulan	Nama Produk			
		Dandang	Oven	Panci	Wajan
1	Januari	72	26	52	52
2	Februari	69	23	46	48
3	Maret	75	25	50	45
4	April	78	26	52	40
5	Mei	72	25	50	50
6	Juni	98	46	62	52
7	Juli	91	33	56	66
8	Agustus	80	38	50	50
9	September	75	25	50	50
10	Oktober	98	56	66	72
11	November	98	56	66	72
12	Desember	98	56	66	72
Total		1.004	435	666	669

Sumber: UD. Eka Jaya Maret 2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa produk peralatan dapur yang dihasilkan UD. Eka Jaya bermacam-macam jenisnya. Hampir semua produk peralatan dapur di buat, diantaranya peralatan dapur dandang, oven, panci dan

wajan. Dapat diketahui juga jumlah penjualan seluruh produk peralatan dapur pada UD. Eka Jaya setiap bulannya pada tahun 2016 mengalami fluktuatif. Namun dari data tersebut, dapat terbaca bahwa produk unggulan UD. Eka Jaya yang memiliki jumlah penjualan tinggi dibanding produk lain disetiap bulannya yaitu produk peralatan dapur dandang. Menurut Bapak Siswayanto, produk peralatan dapur dandang merupakan produk yang biasa digunakan untuk kegiatan memasak sehari-hari dengan memiliki fungsi ganda dan cocok untuk digunakan oleh berbagai kalangan, sehingga memiliki peminat yang cukup banyak dibanding peralatan dapur lainnya.

Dandang merupakan salah satu dari sekian peralatan dapur sederhana yang biasa pada umumnya digunakan untuk memasak. Dandang juga dapat disebut sebagai peralatan dapur tradisional. Namun, peralatan dapur yang sederhana dan tradisional sampai saat ini keberadaannya masih digunakan untuk kegiatan memasak sehari-hari, seperti untuk merebus air yang uapnya digunakan untuk mengukus atau menanak nasi. Peralatan dapur dandang dilengkapi dengan angsang dan tutup, serta memiliki bentuk silinder berukuran sedang dan bagian bawah hingga atas sama, namun bagian tengah terdapat lekukan melingkar sebagai tempat angsang. Angsang berfungsi agar air yang mendidih tidak langsung mengenai makanan saat dikukus. Bentuk angsang bulat berlubang kecil-kecil sangat banyak hampir memenuhi semua sisi angsang. Sementara tutup dandang berbentuk kerucut dan pada bagian atas tutup diberi pegangan agar memudahkan membuka atau menutupnya, selain itu tutup dandang dibuat rapat agar uap air tidak banyak keluar.

Peralatan dapur dandang yang dihasilkan UD. Eka Jaya menggunakan bahan baku aluminium. Bahan baku aluminium untuk dandang memang sangat cocok, sebab selain memang sering digunakan sebagai bahan dasar pembuatan peralatan dapur karena bahannya relatif ringan dan dapat menghantarkan panas dengan baik, selama kegiatan proses produksi pembuatan dandang bahan baku aluminium relatif mudah dibentuk dan digunting. Memperoleh bahan baku aluminium pun tidak susah, sehingga mempermudah pemilik UD. Eka Jaya memperoleh bahan baku tersebut untuk digunakan membuat dandang.

UD. Eka Jaya yang mampu bertahan selama 37 tahun dalam menggeluti usaha kerajinan peralatan dapur, tentu tidak mungkin terjadi tanpa adanya konsistensi dalam menjaga kualitas produk. Kualitas produk mampu menjadi daya saing perusahaan dan memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan perusahaan. Diantaranya produk berkualitas mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen. Selain itu produk yang berkualitas dapat memberikan perusahaan berupa keuntungan, dengan jumlah produksi produknya setiap bulan atau tahunnya meningkat.

Produk yang berkualitas tentu memiliki standar yang telah ditetapkan. Standar kualitas tersebut berlaku pada semua kegiatan usaha, baik usaha kecil sampai dengan usaha besar. Hal tersebut tanpa terkecuali bagi usaha kerajinan peralatan dapur dandang UD. Eka Jaya yang telah memiliki ketetapan tertentu atas standar kualitas dandang yang dihasilkan, mulai dari ukuran dandang, diameter dandang, tebal dandang, tinggi dandang, diameter tutup dandang, hingga diameter angas dandang. Setiap dandang yang dihasilkan memiliki ketetapan standar yang berbeda-beda, menyesuaikan dengan ukuran dandang yang akan dihasilkan. Selain itu, standar bentuk dandang yang dihasilkan UD. Eka Jaya berbentuk silinder dengan bentuk tutup dandang kerucut dan pas tidak kendur atau terlalu rapat saat dipasang. Bentuk angas harus benar-benar bulat menyesuaikan bentuk dandang agar pas masuk kedalam dandang, selain itu dandang yang dihasilkanpun harus halus tanpa ada cacat seperti peyot dan bocor. Standar-standar tersebut telah lama dipergunakan oleh UD. Eka Jaya, sebagai upaya agar produk dandang yang dihasilkan kualitasnya dapat terjamin.

Tabel 1.3 Data produksi peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya tahun 2016

No	Bulan	Target Produksi	Realisasi Jumlah Produksi	Produk Tidak sesuai standar
1	Januari	92	75	7
2	Februari	82	66	6
3	Maret	91	76	5
4	April	96	78	8
5	Mei	95	77	8
6	Juni	114	95	9
7	Juli	109	90	9
8	Agustus	99	80	9
9	September	91	73	8
10	Oktober	118	100	8
11	November	117	100	7
12	Desember	111	94	7
	Total	1.215	1.004	91

Sumber: UD. Eka Jaya Maret 2017

Tabel 1.3 memberikan informasi bahwa UD. Eka Jaya memiliki target produksi. Target tersebut menjadi sebuah rencana perusahaan yang harapannya target tersebut mampu dicapai. Dapat diketahui setiap bulan selama satu tahun pada tahun 2016 jumlah target produksi dandang tidak menentu. Sebab, target produksi dandang pada UD. Eka Jaya hanya sebatas berdasarkan pada perkiraan dan pengalaman selama 37 tahun. Sehingga UD. Eka Jaya hanya melakukan perbedaan jumlah produksi dandang pada hari biasa dengan bulan-bulan tertentu.

Tabel 1.3 juga memberikan informasi lain, bahwa terdapat data jumlah produk yang terealisasi. Namun, adanya ketidaksesuaian antara jumlah target produksi dengan jumlah produk dandang yang terealisasi. Hal tersebut dikarenakan adanya jumlah produk dandang yang dihasilkan tidak sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan, sehingga hal tersebut berdampak adanya

ketidakseimbangan antara jumlah target produksi dengan jumlah produk yang terealisasi. Produk tidak sesuai dengan standar, merupakan produk yang dihasilkan masuk dalam klasifikasi produk gagal.

Hasil produk tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dipengaruhi oleh beberapa faktor, mulai dari faktor bahan baku yang digunakan, pelaksanaan proses produksi, alat yang digunakan selama proses produksi hingga sampai pada faktor penyimpanan produk dan karyawan. Faktor-faktor tersebut tidak lain merupakan satu kesatuan dari serangkaian kegiatan proses produksi dalam menghasilkan suatu produk. Maka dari itu faktor-faktor tersebut perlu memiliki suatu kriteria, harapannya dengan adanya kriteria yang ada tersebut mampu menghasilkan produk berkualitas sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Fungsi pengendalian diperlukan dalam hal ini. Perusahaan memerlukan pengendalian agar semua faktor-faktor dari kegiatan proses produksi dalam menghasilkan suatu produk, dapat berjalan lancar sesuai dengan apa yang telah direncanakan berdasarkan kriteria yang diinginkan. Sehingga, pengendalian dapat dikatakan sebagai alat untuk memastikan apa yang telah direncanakan oleh perusahaan dapat berjalan lancar sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Pengendalian juga mampu meminimalkan penyimpangan yang terjadi dari berbagai faktor tersebut, agar kegiatan proses produksi dapat berjalan lancar tanpa adanya kesalahan serta dapat menghasilkan produk sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Pengendalian kualitas diterapkan pada seluruh serangkaian kegiatan proses produksi dalam menghasilkan suatu produk. Pengendalian kualitas tersebut diterapkan pada tahap mulai dari *input*, proses hingga sampai pada tahap *output*. Pada tahap *input* merupakan tahap pemilihan bahan-bahan. Bahan baku utama dandang adalah aluminium, sedangkan bahan penolong yang digunakan yaitu paku keling dan kawat. Sehingga bahan-bahan yang dipilih harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh UD. Eka Jaya, agar dandang yang dihasilkan standar kualitasnya dapat terpenuhi. Selain itu perlu adanya penjadwalan

pembelian bahan baku untuk memastikan bahan-bahan yang digunakan tidak menghalangi kegiatan proses produksi dandang setiap harinya.

Kualitas dandang juga diperoleh dari kualitas mesin dan peralatan yang digunakan untuk kegiatan proses produksi. Melakukan perawatan dan rutin melakukan pengecekan, merupakan upaya untuk memastikan semua mesin dan peralatan dalam kondisinya bagus atau masih layak atau tidak digunakan. Sebab, jika ditemukan mesin dan peralatan yang sudah tidak layak dan masih tetap saja dipergunakan, maka akan berdampak terhadap kualitas dandang yang dihasilkan.

Pada tahap input, tenaga kerja atau karyawan juga berperan penting terhadap setiap pelaksanaan kegiatan proses produksi dandang. Terlebih UD. Eka Jaya lebih mengutamakan atau membutuhkan tenaga kerja untuk melakukan kegiatan proses produksi dibanding tenaga mesin. Hal tersebut disebabkan, mesin dan peralatan yang digunakan selama kegiatan proses produksi pembuatan dandang pada UD. Eka Jaya relatif masih menggunakan mesin dan peralatan yang sederhana, seperti gunting, spidol, tang, palu, jangka, penggaris, penggulung, alat roll, pun, bor pistol dan grenda. Semua mesin dan peralatan tersebut merupakan mesin dan peralatan yang hanya dapat dioperasikan oleh tenaga kerja. Sehingga selama pelaksanaan kegiatan proses produksi faktor tenaga kerja berperan penting terhadap kualitas produk dandang yang dihasilkan.

Selama kegiatan proses produksi setiap karyawan diberikan tanggung jawab atau tugas untuk mengerjakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut sebagai upaya, meminimalisir terjadinya risiko selama kegiatan proses produksi menghasilkan dandang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga karyawan mampu menghasilkan produk berkualitas. Namun, terkadang serangkaian kegiatan proses produksi yang dilakukan UD. Eka Jaya dalam menghasilkan dandang, masih terdapat produk dandang yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hal tersebut sesuai dengan informasi pada tabel 1.3.

Adanya masalah yang terletak pada produk peralatan dapur dandang, maka perlu diketahui tentang pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang yang dilakukan oleh UD. Eka Jaya, mulai dari pemilihan kualitas bahan baku

sampai pada proses menjadi produk jadi. Selain itu, perlu diketahui bagaimana pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang yang dilakukan UD. Eka Jaya dalam mempertahankan kualitas produk selama 37 tahun merupakan hal yang menarik untuk diketahui.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas produk mampu memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan perusahaan. Diantaranya produk berkualitas mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen dan mampu menciptakan loyalitas konsumen. Kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan juga berperan penting dalam mempertahankan produk dipasaran dengan produk sejenis. Sehingga kualitas produk menjadi hal yang penting untuk mendapat perhatian khusus dari perusahaan. Hal tersebut juga berlaku pada kualitas produk peralatan dapur dandang, yang dapat dijadikan sebagai daya saing perusahaan dan mampu menciptakan loyalitas konsumen.

Produk berkualitas tentu memiliki standar yang telah ditetapkan. Diperlukannya sebuah kriteria agar standar kualitas dapat terpenuhi, mulai dari bahan baku yang digunakan, pelaksanaan proses produksi, peralatan yang digunakan selama proses produksi hingga sampai pada faktor penyimpanan produk dan karyawan. Memastikan hal tersebut dapat sesuai dengan rencana atas kriteria yang ditetapkan, maka perusahaan perlu melakukan pengendalian. Pengendalian tersebut terfokus pada kualitas mulai dari *input*, proses sampai dengan *output* pada proses produksi dandang. Berdasarkan latar belakang dan sekilas paparan diatas, maka rumusan masalah yang dapat dituliskan adalah “bagaimana pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya?”

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini berguna bagi pengembangan wawasan dan pengetahuan penelitian dalam mempraktekan teori yang peneliti dapatkan selama berada di bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi akan pentingnya suatu pengendalian kualitas, sekaligus dapat juga bermanfaat sebagai pertimbangan pengambilan keputusan dan evaluasi perusahaan jika terdapat kemungkinan hal yang kurang atau belum terlaksana dengan baik yang menyangkut pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Produksi dan Operasi

Perusahaan memiliki beberapa bidang yang bergerak dalam berbagai kegiatan operasional dengan memiliki tugas dan fungsi berbeda-beda. Salah satu bidang dalam pengolahan suatu perusahaan atau manajemen perusahaan adalah manajemen produksi atau operasi. Manajemen dalam bidang produksi bertujuan agar proses produksi yang dilaksanakan di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik. Setiap kegiatan operasi manajemen produksi ini dibutuhkan untuk mengatur dan mengkombinasi faktor-faktor produksi yang ada.

Menurut Assauri (1998:12) manajemen produksi dan operasi 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”.

Sedangkan menurut Ahyari (2002:46) adalah.

“Manajemen produksi dan operasi merupakan suatu proses manajemen yang meliputi beberapa keputusan dalam bidang-bidang persiapan produksi, termasuk diantaranya adalah perencanaan sistem produksi, sistem pengendalian produksi, serta sistem informasi produksi”.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, manajemen produksi dan operasi adalah kegiatan untuk mengatur sumber-sumber daya yang ada untuk menciptakan dan menambahkan nilai kegunaan terhadap suatu barang dan jasa, dengan tepat waktu, tepat mutu, tepat jumlah dan biaya efisien. Hal tersebut dikarenakan, adanya perencanaan, pengendalian dan sistem informasi.

2.1.1 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi

Menurut Assauri (1998:17), ruang lingkup manajemen produksi dan operasi mencakup perencanaan atau penyimpanan sistem produksi dan operasi, serta mencakup pengoperasian dari sistem produksi dan operasi, diantaranya.

- a. Seleksi dan rancangan atau desain 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 perencanaan produk, serta perlu diterapkan konsep-konsep standarisasi, simplifikasi dan spesialisasi.
- b. Seleksi dan perancangan proses dan peralatan.

Setelah produk didesain, maka kegiatan yang harus dilakukan untuk merealisasikan adalah menentukan jenis proses yang akan dipergunakan serta peralatan yang akan digunakan. Kegiatan harus dimulai dari penyeleksian dan pemilihan akan jenis proses yang akan digunakan, yang tidak terlepas dengan produk yang akan dihasilkan.
- c. Pemilihan dan site perusahaan dan unit produksi.

Kelancaran produksi dan operasi perusahaan sangat dipengaruhi oleh kelancaran mendapatkan sumber-sumber bahan dan masukan (*input*), serta ditentukan pula oleh kelancaran dan biaya penyampaian atau *supply* produk yang dihasilkan berupa barang atau jasa ke pasar. Oleh karena itu menjamin kelancaran, maka sangat penting peran dari pemilihan lokasi dan site perusahaan dan unit produksinya.
- d. Rancangan tata letak (*lay-out*) dan arus kerja atau proses.

Kelancaran produksi dan operasi ditentukan oleh salah satu faktor yang terpenting di dalam perusahaan atau unit produksi, yaitu rancangan tata letak (*lay-out*) dan arus kerja atau proses. Rancangan tata letak harus mempertimbangkan berbagai faktor, antara lain kelancaran arus kerja, optimalisasi dari waktu pergerakan dalam proses, kemungkinan kerusakan timbul dalam proses, minimalisasi biaya yang timbul dari pergerakan dalam proses atau *material handling*.
- e. Rancangan tugas pekerjaan.

Rancangan tugas pekerjaan merupakan bagian yang integral dari rancangan sistem, dalam melaksanakan fungsi produksi dan operasi. Oleh sebab itu, organisasi kerja harus disusun, karena organisasi kerja sebagai dasar

pelaksanaan tugas pekerja pencapaian tujuan perusahaan unit produksi dan operasi tersebut.

f. Strategi produksi dan operasi serta pemilihan kapasitas.

Rancangan sistem produksi dan operasi disusun dengan landasan strategi produksi dan operasi yang disiapkan terlebih dahulu. Pada strategi produksi dan operasi, terdapat pernyataan tentang maksud dan tujuan dari proses produksi dan operasi, serta misi dan kebijakan-kebijakan dasar kunci untuk lima bidang, diantaranya yaitu proses, kapasitas, persediaan, tenaga kerja dan mutu atau kualitas. Semua hal tersebut merupakan landasan bagi penyusunan strategi produksi dan operasi.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat digaris besar bawah kegiatan operasi bertujuan untuk menghasilkan suatu produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Upaya menghasilkan suatu produk tersebut, pengoperasian produksi dan operasi dalam perusahaan memerlukan enam perencanaan, agar tujuan-tujuan perusahaan dapat tercapai seefisien dan seefektif mungkin dengan biaya yang seminimal mungkin.

2.1.2 Pengoperasian Sistem Produksi dan Operasi

Pengoperasian sistem produksi dan operasi ini dilakukan memfokuskan pada pengambilan keputusan jangka pendek perusahaan. Menurut Assauri (2008:29) bidang ini mencakup bahasan:

a. Penyusunan Rencana Produksi dan Operasi

Rencana produksi harus mencakup penetapan target produksi, diantaranya *scheduling, routing, dispatching, dan follow-up*. Kegiatan-kegiatan tersebut, merupakan awal dalam pengoperasian sistem produksi.

b. Perencanaan Pengendalian Persediaan dan Pengadaan Bahan.

Kelancaran tersedianya bahan atau masukan bagi produksi ditentukan oleh baik tidaknya pengadaan bahan serta rencana dan pengendalian persediaan yang dilakukan. Oleh sebab itu, perlu diketahui maksud dan tujuan diadakannya persediaan, model-model perencanaan dan pengendalian

persediaan, pengadaan dan pembelian bahan, perencanaan kebutuhan bahan dan perencanaan kebutuhan distribusi.

c. Pemeliharaan atau Perawatan Mesin dan Peralatan

Mesin dan peralatan yang digunakan dalam proses produksi harus selalu terjamin. Untuk menjamin hal tersebut maka perusahaan melakukan kegiatan pemeliharaan dan perawatan mesin.

d. Pengendalian Kualitas

Terjaminnya hasil keluaran dari proses produksi dan operasi menentukan keberhasilan dari pengoperasian sistem produksi. Oleh sebab itu, perusahaan perlu belajar mengenai pengendalian mutu agar hasil keluaran produk terjamin kualitasnya.

e. Manajemen Tenaga Kerja

Pelaksanaan produksi ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan para tenaga kerja. Pada bidang ini, akan mencakup pengelolaan tenaga kerja dalam produksi, desain tugas dan pengukuran kerja.

Berdasarkan pendapat tersebut, pengoperasian sistem operasi dan produksi terfokus pada keputusan perusahaan dalam jangka pendek dengan, melakukan perencanaan-perencanaan sebagai langkah awal sistem operasi dilakukan. Perencanaan yang dimaksud, diantaranya perencanaan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan selama kegiatan produksi, pemeliharaan peralatan agar mesin-mesin yang digunakan selama kegiatan proses produksi tidak terkendala serta melakukan perencanaan tugas-tugas tenaga kerja yang akan dilakukan. Perencanaan-perencanaan tersebut perlu dilakukan agar produk yang dihasilkan dari kegiatan produksi, hasilnya berkualitas. Maka dari itu perlu juga adanya pengendalian kualitas.

2.2 Proses Produksi

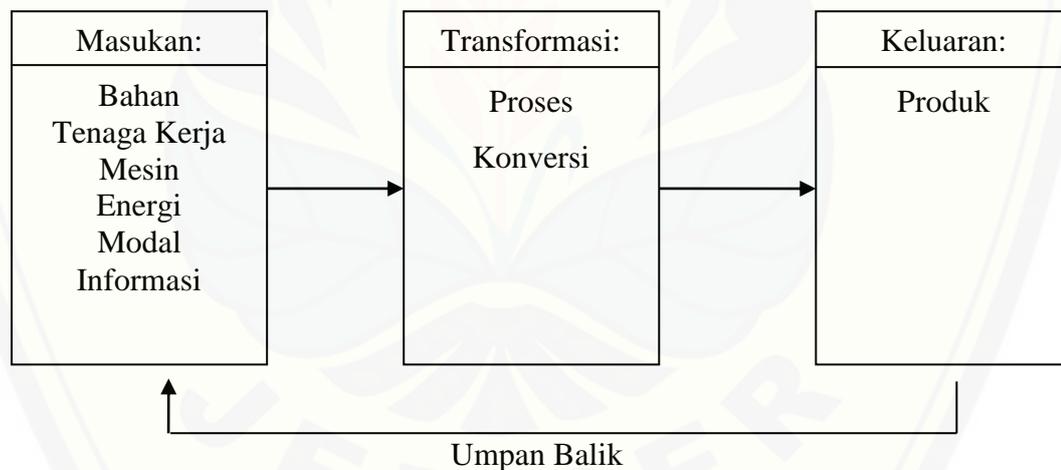
Kegiatan operasional setiap bidang dalam perusahaan berbeda-beda sebab masing-masing divisi mempunyai karakteristik yang khusus. Namun pada bidang produksi menginginkan kegiatan proses produksinya mampu berjalan dengan baik, secara efisien dan efektif sehingga perusahaan mampu menghasilkan produk

yang berkualitas. Proses produksi yang dilakukan perusahaan melibatkan faktor-faktor produksi yang dimiliki oleh perusahaan sebagai masukan (*input*) yang akan ditransformasikan menjadi keluaran (*output*). Menurut Assauri (2008:105) proses produksi adalah.

“Serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan peralatan sehingga masukan dapat diolah menjadi keluaran yang berupa barang atau jasa, yang akhirnya dapat dijual dan memungkinkan perusahaan mendapatkan keuntungan”.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan proses produksi adalah salah satu bagian terpenting dalam suatu perusahaan. Proses produksi memiliki fungsi dalam menjalankan tujuan perusahaan, untuk menghasilkan barang atau jasa yang kemudian menjadi produk jual perusahaan guna mendapatkan keuntungan yang diharapkan.

Gambar 2.2 Skema Proses Transformasi



Sumber: Assauri (2008:38)

Berdasarkan pada gambar diatas, proses produksi dapat terlaksana dengan mengkombinasikan unsur-unsur yang saling mendukung dalam sebuah aktivitas atau serangkaian kegiatan guna menciptakan suatu produk. Aktivitas pertama yaitu, masukan berupa hal-hal yang menjadi faktor produksi, baik itu bahan baku, tenaga kerja, mesin, energi, modal dan informasi. Selanjutnya proses masukan diolah melalui tahap-tahap yang harus dilalui dan terakhir menjadi keluaran (produk). Oleh karena itu, produk yang dihasilkan dipengaruhi oleh *input* dan

proses sehingga perlu pengoptimalan dalam dua aspek tersebut, agar produk yang dihasilkan sesuai standar yang telah ditetapkan. Bagan tersebut menggambarkan adanya kegiatan umpan balik, dengan dilakukan pengecekan untuk membandingkan kinerja dengan standar yang ditentukan.

2.2.1 Standar Produksi Perusahaan

Kegiatan produksi pada suatu perusahaan harus memiliki standar produksi sebagai pedoman yang harus digunakan dalam pelaksanaan proses produksi. Apabila perusahaan memiliki standar produksi, maka para karyawan perusahaan dalam melaksanakan proses produksi dapat teratur. Sebab, dalam melakukan proses produksi karyawan sudah jelas apa yang harus dikerjakan. Selain itu, pedoman standar produksi dapat dijadikan petunjuk dalam melaksanakan proses produksi. Menurut Prawirosentoro (2007:48) terdapat dua pembagian dalam standarisasi operasional perusahaan yaitu:

a. Standardisasi Operasional Teknik

Standardisasi teknik berdasarkan pada bentuk dan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Standar operasional teknik terdiri atas jenis dan jumlah bahan baku, lama proses produksi, mesin dan peralatan dan bangunan tempat kegiatan produksi. Standardisasi teknik pada perusahaan digunakan untuk perencanaan kualitas, salah satunya dengan merumuskan SOP (*standart operational procedure*) yaitu standar kerja untuk kegiatan produksi barang atau jasa mulai dari tahapan awal hingga akhir. SOP biasanya dijadikan pedoman kerja dalam proses produksi suatu perusahaan.

b. Standardisasi Operasional Perusahaan

Standardisasi operasional perusahaan merupakan pedoman yang harus dipergunakan didalam proses produksi pada perusahaan. Pengolahan perusahaan harus berdasarkan standar yang telah ditetapkan agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu, perlu adanya standar operasional manajerial terdiri atas standar gaji dan upah, standar karir, standar administrasi dan standar harga jual produk.

Berdasarkan pendapat tersebut, perusahaan memerlukan adanya standar produksi yang ditetapkan agar kegiatan operasional selama kegiatan proses produksi mengubah bahan mentah menjadi barang jadi maupun jasa dapat terjamin dan terarah. Selain standar perusahaan mengenai kegiatan selama produksi, standar produksi perusahaan perlu ditetapkan pada sistem manajerial perusahaan. Sehingga semua manajemen dalam perusahaan dapat terarah.

2.3 Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2006:266), “produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan”. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:95) “produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan”.

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian tentang produk peralatan dapur dandang. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka produk dihasilkan bertujuan untuk memberikan nilai tambah yang dapat memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Perusahaan selaku produsen, agar produk yang di hasilkan dapat diterima oleh konsumen, maka dalam menentukan produk yang akan dihasilkan, perusahaan terlebih dahulu harus mengetahui keinginan dan permintaan konsumen akan suatu produk, agar produk yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen.

2.3.1 Tingkat Produk

Menurut Tjiptono (2008:96), produk memiliki lima tingkatan antara lain:

- a. Produk utama/inti (*core benefit*), yaitu manfaat yang sebenarnya dibutuhkan dan akan dikonsumsi oleh pelanggan dari setiap produk.
- b. Produk generik, yaitu produk dasar yang mampu memenuhi fungsi produk yang paling dasar (rancangan produk minimal agar dapat berfungsi).

- c. Produk harapan (*expected product*), yaitu produk formal yang ditawarkan dengan berbagai atribut dan kondisinya secara normal (layak) diharapkan dan disepakati untuk dibeli.
- d. Produk pelengkap (*augmented product*), yaitu berbagai atribut produk yang dilengkapi atau ditambahi berbagai manfaat dan layanan, sehingga dapat memberikan tambahan kepuasan dan bisa dibedakan dengan produk pesaing.
- e. Produk potensial, yaitu segala macam tambahan dan perubahan yang mungkin dikembangkan untuk suatu produk di masa mendatang.

Berdasarkan pendapat di atas, produk dihasilkan untuk memuaskan konsumen. Suatu produk memiliki kriteria-kriteria yang mana kriteria tersebut perlu ditangkap oleh produsen. Tingkatan produk berkaitan dengan faktor-faktor apa yang perlu ada terdapat pada suatu produk, sehingga produsen dalam menghasilkan produk harus sesuai dengan kebutuhan konsumen dan memberi nilai tambah terhadap produk yang dihasilkan agar membuat konsumen tertarik.

2.3.2 Klasifikasi Produk

Produk diklasifikasi berdasarkan dengan macam-macam karakteristik dari suatu produk yaitu daya tahan dan wujud juga penggunaan. Menurut Tjiptono (2008:98) adalah sebagai berikut:

a. Daya Tahan dan Wujud

Produk dapat diklasifikasikan kedalam tiga kelompok menurut daya tahan dan wujudnya, yaitu :

1) Barang tidak tahan lama (*Nondurable Goods*)

adalah barang berwujud yang biasanya dikonsumsi satu atau beberapa kali penggunaan.

2) Barang tahan lama (*Durable Goods*)

adalah barang berwujud yang biasanya tetap bertahan walaupun sudah digunakan berulang kali.

3) Jasa (*Service*)

adalah produk yang tidak berwujud, tidak terpisahkan, dan mudah habis.

b. Penggunaan

Konsumen membeli berbagai macam barang dengan berbagai pilihan. Menurut Tjiptono (2008:98), produk dapat diklasifikasikan berdasarkan penggunaannya, yaitu :

1) Klasifikasi Barang konsumen

- a) Barang kebutuhan sehari-hari (*Convenience Goods*) adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli konsumen dengan cepat dengan upaya yang sangat sedikit.
- b) Barang Toko (*Shopping Goods*) adalah barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga, dan gaya dalam proses pemilihan dan pembeliannya.
- c) Barang Khusus (*Speciality Goods*) adalah barang-barang dengan karakteristik unit dan atau identifikasi merek untuk sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia senantiasa melakukan usaha khusus untuk membelinya.
- d) Barang yang tidak dicari (*Unsought Goods*) adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak berfikir untuk membelinya.

2) Klasifikasi Barang Industri

- a) Bahan baku dan Suku cadang
adalah barang-barang yang seluruhnya masuk ke produk produsen.
- b) Barang modal (*Capital items*)
adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk jadi.
- c) Perlengkapan dan Layanan bisnis (*Supplies and Business Service*)
adalah barang dan jasa berumur pendek, memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk jadi.

2.4 Kualitas

Kualitas mampu dijadikan sebuah cermin bagi perusahaan, sebab kedudukan kualitas memiliki peran penting dalam mendorong perkembangan perusahaan, terutama dalam hasil produksi yang mempengaruhi penjualan suatu produk. Kualitas produk mampu meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen melebihi produk-produk lainnya. Menurut Ahyari (2002:238) “kualitas merupakan jumlah atribut atau sifat-sifat sebagaimana didiskripsikan di dalam produk dan jasa yang bersangkutan, sehingga kualitas sangat erat berhubungan dengan produk dan jasa tersebut”. Sedangkan menurut Deming dalam Nasution (2005:3) menyatakan bahwa “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar, perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.”

Pendapat ahli menurut Feigenbaum dalam Nasution (2005:3) menyatakan, “bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya, suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen atas suatu produk yang dihasilkan. Beragam pengertian menurut para ahli tentang kualitas disebabkan cara melihat pendekatan dalam memahami kualitas. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, disimpulkan bahwa kualitas merupakan fungsi lebih yang terdapat dari suatu produk dan sepenuhnya kualitas bergantung pada keinginan konsumen. Kualitas juga menjadi usaha produsen untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan agar mampu memuaskan pelanggan. Semakin puas pelanggan dalam menggunakan produk tersebut maka kualitas suatu barang atau jasa tersebut semakin baik. Sehingga perusahaan dalam menciptakan suatu produk terlebih dahulu perlu memahami keinginan pasar.

2.4.1 Pentingnya Kualitas

Menurut Nasution (2005:3), pentingnya kualitas saat ini dapat dijelaskan dari dua sudut yang dapat menjadi fokus utama dalam suatu perusahaan.

- a. Sudut manajemen operasional, dipandang bahwa kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk pesaing.
- b. Sudut manajemen pemasaran, dipandang bahwa kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*, antara lain produk, harga, promosi dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas memiliki peran penting yang dapat dijadikan fokus bagi perusahaan. Salah satunya sebagai tolak ukur kinerja perusahaan dalam menghasilkan produk, agar lebih meningkatkan daya saing produk. Kualitas juga mampu mempertahankan pelanggan, jika dilihat dari aspek manajemen operasional dan manajemen pemasaran.

2.4.2 Manfaat Kualitas

Menurut Tampubolon (2004:82), manfaat kualitas antara lain:

- a. Reputasi perusahaan (*Company Reputation*)
Apabila posisi perusahaan sedang berada pada pemimpin pasar (*market leader*) berarti menandakan bahwa kualitas perusahaan lebih baik dari pesaing lainnya. Namun jika terjadi sebaliknya, maka perusahaan harus berusaha mengendalikan kualitas produknya untuk lebih baik lagi. Dengan demikian kualitas yang dihasilkan pada produk sangat bermanfaat terhadap posisi perusahaan di pasar.
- b. Pertanggungjawaban produk (*Product Liability*)
Suatu tantangan bagi perusahaan didalam memasarkan produk, apabila produk menimbulkan permasalahan bagi pelanggan atau pasar, merupakan tanggung jawab dari perusahaan secara material maupun secara moral.
- c. Aspek Global (*Global Implication*)
Setiap produk yang dipasarkan harus mampu bersaing didalam kualitas, serta dari segi harga dan desain yang sesuai dengan permintaan pasar internasional,

sehingga aspek global akan sangat berpengaruh terhadap produk yang dihasilkan secara operasional.

Berdasarkan pendapat diatas, kualitas dapat mempengaruhi keberlangsungan operasional perusahaan. Selain itu, kualitas juga memiliki manfaat sebagai tanggung jawab perusahaan kepada konsumen dalam menghasilkan produk yang selanjutnya di distribusikan pada pasar. Tujuannya agar produk tersebut mampu bersaing dalam segi harga dan desain yang sesuai dengan keinginan pasar.

2.4.3 Faktor Pengaruh Kualitas

Kualitas dipengaruhi oleh faktor-faktor yang akan menentukan bahwa suatu barang dapat memenuhi tujuannya. Kualitas memiliki pengaruh positif bagi citra perusaha dan berdampak pada keberlangsungan suatu perusahaaan. Kualitas produk memiliki pengaruh yang cukup *signifikan* terhadap keberlangsungan operasi perusahaan, karena kualitas produk yang dihasilkan merupakan salah stau penilaian pelanggan terhadap produk suatu perusahaan. Kualitas dipengaruhi oleh faktor yang akan menentukan bahwa suatu barang dapat memenuhi tujuannya. Menurut Assauri (2008:293) mengemukakan bahwa tingkat kualitas ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

a. Fungsi Suatu Barang

Kualitas yang hendak dicapai sesuai dengan fungsi untuk apa barang tersebut digunakan atau dibutuhkan, tercermin pada spesifikasi dari barang tersebut, seperti tahan lamanya, kegunaannya, berat, bunyi, mudah atau tidaknya perawatan dan kepercayaannya.

b. Wujud Luar

Salah satu faktor yang penting dan sering dipergunakan oleh konsumen dalam melihat suatu barang pertama kalinya, untuk menentukan kualitas barang tersebut, adalah wujud luar barang itu. Faktor wujud luar yang terdapat pada suatu barang tidak hanya terlihat dari bentuk, tetapi juga dari warna, susunan dan hal-hal lainnya.

c. Biaya Barang Tersebut

Pada umumnya biaya dan harga suatu barang akan menentukan kualitas barang. Hal ini terlihat dari barang-barang yang mempunyai biaya atau harga yang mahal, dapat menunjukkan bahwa kualitas barang tersebut relatif lebih baik.

Berdasarkan pendapat diatas, faktor-faktor tersebut berkaitan dengan keputusan pelanggan untuk membeli suatu barang. Sebab, faktor-faktor tersebut berkaitan dengan fungsi atau spesifikasi dari barang yang dapat bermanfaat bagi pengguna. Kualitas barang yang ditawarkan produsen serta suatu barang dapat mudah menarik perhatian pelanggan, diantaranya melalui wujud luar suatu barang tersebut, sebab pertama kali apa yang dilihat pelanggan yaitu wujud luar barang.

2.4.4 Dimensi Kualitas

Kualitas produk dapat dinilai dari produk yang telah dihasilkan berdasarkan pada ukuran yang telah ditetapkan. Keinginan pelanggan dapat dibagi menjadi beberapa dimensi, yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas suatu produk. Dimensi kualitas tersebut mampu dijadikan sebagai dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui ada kesenjangan atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyamanan yang mereka terima. Menurut Garvin (dalam Nasution 2005:4) terdapat delapan dimensi kualitas, diantaranya:

- a. Kinerja, karakteristik utama dari suatu produk. Kinerja berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Keistimewahan tambahan, karakteristik yang melengkapin fungsi dasar seperti keistimewahan tambahan yang dimiliki suatu produk.
- c. Keandalan, berkaitan dengan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu atau kemungkinan kecil suatu barang mengalami kerusakan.
- d. Konformasi, kesesuaian dengan spesifikasi yang berkaitan dengan seberapa baik suatu produk atau jasa sesuai dengan desain.

- e. Daya tahan, ukuran daya tahan suatu produk dan masa manfaat dari suatu produk.
- f. Kemampuan pelayanan, karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan penanganan keluhan.
- g. Estetika terkait daya tarik produk yang dihasilkan seperti penampilan dan citra rasa. Estetika berkaitan dengan keindahan suatu produk yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan individual.
- h. Presepsi kualitas, berkaitan dengan reputasi perusahaan yang bersifat subjektif, hal tersebut juga berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan percaya diri.

2.4.5 Kualitas Produk

Konsumen senantiasa melakukan penilaian terhadap kinerja suatu produk, sehingga perusahaan dalam menghasilkan suatu produk harus memberikan nilai tambah dengan menciptakan kualitas produk dengan segala spesifikasi yang mampu menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk tersebut. Kualitas produk dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk yang ditawarkan. Menurut Kotler dan Armstrong (1997:279) “kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya; termasuk keawetan, keandalan, ketepatan, kemudahan dipergunakan dan diperbaiki, serta atribut bernilai yang lain”.

Berdasarkan pendapat diatas, produk yang ditawarkan oleh perusahaan harus memiliki kualitas dengan memiliki berbagai kemampuan, sebab konsumen saat ini menginginkan produk yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga dapat dikatakan suatu produk berkualitas apabila produk tersebut memiliki nilai tambah yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

2.5 Pengendalian

Pengendalian merupakan fungsi dari manajemen yang terjadi karena adanya perencanaan dan pengawasan di dalam manajemen perusahaan. Setiap

kegiatan operasi dalam pelaksanaan proses, memerlukan pengawasan dan pengendalian yang berfungsi sebagai tindakan korektif perusahaan sesuai dengan rencana atau tidak. Sebab, pengendalian sangat penting dilakukan oleh setiap perusahaan yang melakukan kegiatan produksi karena diharapkan akan ada perbaikan-perbaikan pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan disetiap tahap operasi. Menurut Robbins dan Coulter (2009:9) “pengendalian adalah mengawasi aktivitas-aktivitas demi memastikan segala sesuatunya terselesaikan sesuai dengan rencana”.

Perencanaan merupakan proses awal dalam sebuah kegiatan manajemen pada perusahaan yang memiliki sifat penting tentang tindakan apa yang akan dilakukan kedepannya, khususnya untuk keberlangsungan perusahaan tersebut. Menurut Robbins dan Coulter (2009:191) adalah.

“perencanaan sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan startegis untuk penetapan tujuan organisasi secara menyeluruh, serta merumuskan untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi”.

Perusahaan dalam menetapkan perencanaan dapat dilihat dari jangka waktu, dimulai dari jangka waktu pendek yang memiliki sifat terperinci dan dijadikan pedoman untuk melaksanaakna kerja dalam perusahaan. Sedangkan perencanaan dalam jangka panjang terdiri dari garis-garis besar dari pencapaian tujuan perusahaan biasanya dalam waktu lebih dari lima tahun. Pada perencanaan jangka panjang dapat juga dilakukan dengan perencanaan jangka waktu menengah.

2.6 Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas merupakan alat penting yang sangat diperlukan pada suatu perusahaan dalam mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Hal ini menentukan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas perusahaan atau tidak. Menurut Ahyari (2002:239) “pengendalian kualitas adalah aktivitas manajemen perusahaan untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk atau jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan”. Sedangkan Menurut Assauri (2004:210) pengendalian kualitas adalah.

“pengendalian kualitas adalah kegiatan memastikan apakah kebijakan dalam hal kualitas (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir atau dengan kata lain usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang-barang yang dihasilkan agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan”.

Pada pelaksanaan pengendalian kualitas semua produk dicek menurut standar yang dilaksanakan oleh operator dan leader pada masing-masing departemen. Seluruh penyimpangan-penyimpangan digunakan sebagai umpan balik, sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan untuk produksi di masa yang akan datang. Namun, pencapaian kualitas produk terkadang tidak dapat berlangsung secara maksimal, hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor yang menjadi hambatan berlangsungnya kegiatan pelaksanaan kualitas secara baik. Oleh karena itu, perlu adanya pengendalian kualitas agar kualitas produk yang dihasilkan tetap terjaga dan kegiatan yang dilakukan perusahaan secara terus menerus dalam menjaga kualitas dengan memanfaatkan berbagai faktor yang dimiliki perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai.

Menurut Prawirosentono (2007:74) secara umum pengendalian atau pengawasan kualitas dalam suatu perusahaan manufaktur dilakukan melalui tahapan sebagai berikut.

- a. Pemeriksaan kualitas bahan baku, kualitas bahan dalam proses dan kualitas produk jadi. Demikian pula standar jumlah komponennya.
- b. Pemeriksaan yang dilakukan tersebut memberi gambaran apakah proses produksi berjalan seperti yang telah ditetapkan atau tidak.
- c. Mengetahui analisis fakta untuk mengetahui penyimpangan yang mungkin terjadi. Apabila terjadi penyimpangan harus segera dilakukan koreksi agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang direncanakan.

2.6.1 Pendekatan Pengendalian Kualitas

Perusahaan yang melakukan kegiatan produksi dalam proses operasi selalu memperhatikan kualitas yang dihasilkan. Pengendalian kualitas pada proses operasi didukung oleh pendekatan-pendekatan yang nantinya mampu

menghasilkan produk yang berkualitas secara efektif dan efisien. Pendekatan yang digunakan dalam melakukan pengendalian kualitas menurut Ahyari (2002:256) yaitu :

a. Pendekatan bahan baku

Pengaruh kualitas bahan baku yang dipergunakan untuk pelaksanaan proses produksi di dalam perusahaan sangat besar, sehingga kualitas produk akhir yang dihasilkan sangat ditentukan oleh kualitas bahan baku yang dipergunakannya tersebut. Pendekatan bahan baku didalam pengendalian kualitas produk perusahaan adalah untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkannya. Perusahaan akan menitik beratkan kepada pengendalian kualitas bahan baku yang dipergunakannya tersebut.

b. Pendekatan proses produksi

Pendekatan proses produksi merupakan pengendalian kualitas produk perusahaan dengan melalui pengendalian kualitas proses yang dilaksanakannya didalam perusahaan yang bersangkutan. Pengendalian kualitas di dalam perusahaan pada umumnya dibagi menjadi 5 macam, yaitu proses produksi type A, proses produksi type B, proses produksi type C, proses produksi type D, dan proses produksi type E. Pelaksanaan pengendalian kualitas proses produksi di dalam perusahaan pada umumnya dibagi menjadi 3 tahap yaitu tahapan persiapan, tahap pengendalian proses dan tahap pemeriksaan akhir.

c. Pendekatan produk akhir

Pendekatan produk akhir merupakan upaya perusahaan untuk dapat mempertahankan kualitas produk yang dihasilkannya dengan mengadakan seleksi terhadap produk akhir. Pelaksanaan pengendalian kualitas dengan mempergunakan pendekatan produk akhir dapat dilakukan dengan cara bermacam-macam, diantaranya dengan memeriksa seluruh produk akhir yang akan dikirimkan kepada para distributor/pengecer dari produk perusahaan tersebut. Perusahaan akan memisahkan produk dan tidak mengirimkan kepada para konsumen/distributor, apabila ternyata ada produk cacat.

2.6.2 Arti dan Tujuan Pengendalian Kualitas

Menurut Ishikawa (1990:52), melaksanakan kendali mutu atau kualitas berarti:

- a. Menggunakan pengendalian kualitas sabagai dasar
- b. Melaksanakan pengendalian biaya, harga dan laba secara terintegrasi
- c. Pengendalian jumlah (jumlah produksi, penjualan, dan persediaan) dan tanggal pengiriman

Menurut Assauri (2004:210) secara garis besar pengendalian kualitas dikelompokan dalam dua tingkatan, yaitu :

a) Pengendalian Selama Pengolahan (Proses)

Pengendalian harus dilakukan secara beraturan dan teratur. Pengendalian dilakukan hanya terhadap bagian dari proses mungkin tidak ada artinya bila tidak diikuti dengan pengendalian pada bagian lain. Pengendalian ini termasuk juga pengendalian atas bahan-bahan yang digunakan untuk proses.

b) Pengendalian Atas Hasil yang Telah Diselesaikan

Meskipun telah diadakannya pengendalian kualitas selama proses tidak menjamin bahwa tidak ada hasil produksi yang rusak atau kurang baik. Untuk menjaga agar barang-barang yang dihasilkan cukup baik sampai ke konsumen maka diperlukan adanya pengendalian atas barang hasil produksi.

Menurut Assauri (2004:210) bahwa maksud dari pengendalian kualitas adalah agar spesifikasi produk yang telah ditetapkan sebagai standar dapat tercermin dalam produk atau hasil akhir. Secara terperinci dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengendalian kualitas adalah :

- a) Agar produk hasil produksi dapat mencapai standar mutu yang ditetapkan.
- b) Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
- c) Mengusahakan agar biaya *design* dari produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
- d) Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Terdapat tujuan adanya atau dilaksanakannya pengendalian kualitas diantaranya untuk memastikan standar kualitas produk yang telah dibuat dan ditetapkan oleh perusahaan dapat sesuai. Kualitas produk didapat dengan

membutuhkan suatu pengendalian agar segala aktivitas proses produksi pada perusahaan tetap terjaga. Aktivitas kegiatan pengendalian kualitas merupakan kegiatan produksi yang kompleks sebab semua tahapan operasi dapat mempengaruhi kualitas suatu produk. Sebab, kualitas produk dari aktivitas *transformasi* yang dihasilkan tidak selalu menghasilkan produk yang berkualitas atau sesuai dengan keinginan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan dalam melakukan kegiatan produksi perlu melakukan pengendalian kualitas pada produk yang dihasilkan.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tujuan dicantumkan penelitian terdahulu adalah sebagai tambahan referensi yang diperlukan bagi peneliti sebagai salah satu bahan pemikiran dalam penelitian ini. Peneliti membahas tentang pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang yang diproduksi oleh UD. Eka Jaya dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian terdahulu tentang pengendalian kualitas produk dapat menambah pengetahuan peneliti tentang topik tersebut, sehingga saat terjun ke lapangan peneliti tidak mengalami banyak kendala dalam menafsirkan kondisi dilapangan. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan yang didalamnya terdapat perbedaan dan persamaan:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Jenis Penelitian	Analisis yang digunakan	Hasil
1.	Darsoni	Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk	Kuantitatif	-	Proses pengendalian kualitas produksi melalui pengecekan berlapis atau adanya umpan balik
2.	Puspitasari, E, Y. dan D. Debora (2015)	Perencanaan Sistem Pengendalian Kualitas di PT X	-	-	Kualitas produk <i>fireproof</i> pada PT X secara keseluruhan terdiri dari <i>input, process</i> dan <i>output</i> .

Tabel 2.2 Penelitian Sekarang

Nama	Judul	Jenis Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Rizky Wahyu Permana (2017)	Pengendalian Kualitas Produk Peralatan dapur Dandang Pada UD. Eka Jaya Kabupaten Jember	Deskriptif Kualitatif	Domain dan taksonomi	Pengendalian kualitas produk dandang pada UD. Eka Jaya dilakukan selama proses dalam tiga tahap <i>input</i> , proses, <i>output</i> , dan atas hasil yang telah diselesaikan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian dilakukan ketika dianggap adanya permasalahan, fenomena dan adanya ketimpangan antara data dan fakta dilapangan di waktu atau pada masa lalu. Berdasar pada hal tersebut penelitian memiliki tujuan dan kegunaan yang jelas, sehingga dapat menjadi referensi atau pedoman untuk perencanaan dan kegiatan di masa depan. Menurut Sugiyono (2008: 2) menyatakan.

“Metode penelitian adalah cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data yang rasional (dilakukan dengan cara yang masuk akal), empiris (cara yang dilakukan dapat diamati oleh indra manusia) dan sistematis (menggunakan langkah-langkah logis). dengan tujuan yang dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami memecahkan, dan mengantisipasi masalah.”

3.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka tipe penelitian yang sesuai pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014: 1), metode penelitian kualitatif adalah.

“Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Menurut Moleong (2016:6), memberikan definisi penelitian kualitatif sebagai berikut.

Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.

Sedangkan penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2008:44), “penelitian deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam”. Tujuan penelitian deskriptif untuk membuat laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan, data yang diperoleh berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Fokus penelitian ini, berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, mengetahui dan mendeskriptifkan tentang pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang yang dilakukan UD. Eka Jaya

3.2 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dari proses penelitian yang menjadi langkah awal sekaligus bertujuan untuk memberikan gambaran dalam menjalankan suatu rangkaian proses penelitian. Tahap-tahap serangkaian kegiatan proses persiapan dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Tahapan yang dilakukan oleh peneliti guna menunjang persiapan peneliti untuk nantinya dapat melaksanakan proses penelitian, yaitu dengan mempelajari literatur, artikel, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian mencakup pengendalian kualitas dandang. Tujuannya untuk menambah dan memperluas pengetahuan peneliti dalam memperkuat konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian.

b. Penentu Lokasi

Penelitian dilakukan di rumah produksi UD. Eka Jaya yang terletak di Jl. Irian No. 2 RT. 002 RW. 006 Glengseran Desa Suci Kecamatan Panti Kabupaten Jember Jawa Timur. Alasan peneliti memilih perusahaan tersebut, karena UD. Eka Jaya merupakan salah satu sentra kerajinan peralatan dapur yang cukup besar dan mampu bertahan selama 37 tahun dengan mampu mempertahankan produk yang dihasilkan dipasaran hingga saat ini dalam kondisi persaingan pasar yang semakin kompeten dengan produk sejenis.

Pertimbangan pemilihan lokasi penelitian tersebut berdasarkan fenomena sosial yang terjadi. Fenomena yang ada yaitu Desa Suci terkenal sebagai daerah sentra kerajinan peralatan dapur, dengan sebagian besar masyarakat sekitar berprofesi sebagai pengrajin peralatan dapur, yang akhirnya menjadikan hal tersebut tumbuhnya persaingan yang cukup ketat. Sehingga pengrajin perlu berusaha memiliki sebuah strategi, agar produk yang dihasilkan dapat diterima positif oleh konsumen dengan cara memberikan kualitas produk yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

c. Observasi Pendahuluan

Observasi awal bertujuan untuk mengetahui lokasi produksi peralatan dapur UD. Eka Jaya dan memilih informan yang dapat diwawancarai untuk mendapatkan informasi mengenai UD. Eka Jaya. Melakukan observasi pendahuluan membantu peneliti untuk memperoleh informasi awal gambaran secara umum tentang pengendalian kualitas serta permasalahan yang terdapat didalamnya. Hal tersebut juga menjadi referensi tambahan peneliti untuk menuliskan latar belakang dan merumuskan masalah yang berkaitan dengan kualitas produk peralatan dapur dandang.

d. Penentuan Informan

Adanya informan sangat dibutuhkan dalam penelitian ini, untuk menggali dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama penelitian, sebab informan merupakan sumber informasi utama yang menjadi penentu jalannya penelitian dan hasil penelitian. Menurut Meleong (2016: 132) “informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”. Penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti harus memilih orang-orang yang tepat untuk dijadikan sebagai informan agar data atau informasi yang diperoleh benar-benar akurat, tepat dan dipertanggung jawabkan.

Menurut Faisal mengutip pendapat Spradly (dalam Sugiyono 2014: 146), peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi dan memilih informan yang mengetahui topik penelitian secara mendalam dan mengacu pada kriteria dalam memilih sampel awal, kriteria tersebut adalah:

- 1) Mereka yang menguasai atau memahami suatu proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
- 2) Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- 3) Mereka yang memiliki cukup banyak waktu atau aktif untuk dimintai informasi.
- 4) Mereka yang cenderung tidak menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- 5) Mereka yang pada awal mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga peneliti lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Pemilihan informan yang tepat akan menentukan keakuratan informasi yang diperoleh, untuk mendapatkan data secara akurat dan terpercaya, peneliti membutuhkan informan kunci (*key informan*) agar informasi dan data yang diinginkan dapat didapatkan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive untuk menentukan informan. Menurut Bungin (2014:107) purposive adalah salah satu strategi menentukan informan yang paling umum didalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. Menurut Sugiyono (2014:53), purposive adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan tertentu yang dimaksud, informan menguasai informasi atau data yang diharapkan oleh peneliti yaitu mereka yang terjun langsung dalam proses produksi peralatan dapur dandang serta mengetahui dan mengerti betul tentang pengendalian kualitas yang dilakukan oleh UD. Eka Jaya, sehingga memudahkan peneliti untuk dapat mengetahui secara utuh tentang situasi objek penelitian dan menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Sehingga peneliti memilih pemilik UD. Eka Jaya dan karyawan atau pengrajin sebagai informan dalam penelitian atau *key informan*. Peneliti memilih *key informan* pemilik usaha karena pemilik usaha memiliki tanggung jawab atas kegiatan operasional usahanya, sedangkan peneliti memilih salah

satu karyawan UD. Eka Jaya karena karyawan tersebut terjun langsung pada kegiatan produksi dandang. *Key informan* dalam penelitian ini adalah:

Nama : Bapak Siswayanto
Jabatan : Pemilik UD. Eka Jaya
Topik Wawancara : Membahas tentang profil usaha, struktur dan tugas organisasi, berbagai jenis produk, mengetahui data produksi dan penjualan, mengetahui pengendalian kualitas produk dandang yang dilakukan.

Nama : Bapak samuji
Jabatan : Pengrajin
Topik wawancara : Pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang tahap proses

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014: 62), “tahap pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akurat sesuai langkah-langkah dan standar data yang ditetapkan guna mendukung keberhasilan penelitian. Pengumpulan data dengan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Pengumpulan data primer

Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dengan melakukan survey lapangan dan masih bersifat asli. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan pengamatan secara langsung objek yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah observasi pasif dimana peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan objek penelitian.

2) Wawancara

Wawancara suatu cara mendapatkan data dengan mengadakan wawancara langsung dengan informan yang berkompeten. Dari metode ini diharapkan dapat memperoleh data tentang gambaran umum perusahaan, kegiatan dalam pengendalian kualitas dan data lain yang berhubungan dengan permasalahan. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur dimana penelitian akan mengembangkan pertanyaan yang dijawab oleh peneliti.

b. Pengumpulan data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain yang memiliki kaitan atau kapasitas dengan permasalahan penelitian. Pengumpulan data sekunder sebagai berikut:

1) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang penyelidikannya ditujukan pada penguraian dan penjelasan, melalui sumber-sumber dokumen atau arsip perusahaan, surat, jurnal, kliping berita di media cetak, hasil-hasil penelitian, foto, agenda kegiatan, serta berita atau bahasan di internet. Metode ini diharapkan memperoleh data tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, jumlah karyawan, jumlah input dan output yang digunakan dan dihasilkan serta data lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2) Studi Pustaka

Pengumpulan data sekunder dengan studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku atau literatur berisi teori yang berhubungan dengan masalah penelitian seperti media cetak misalnya berupa koran dan media elektronik yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Tahap Penarikan Keabsahan Data

Tahap pemeriksaan data merupakan salah satu unsur penting didalam penelitian kualitatif, dengan melakukan pemeriksaan keabsahan data dalam suatu penelitian perlu dilakukan agar data dan informasi yang diperoleh mempunyai

kesesuaian dengan keadaan yang ada dilapangan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Berdasarkan pada refrensi dari Moleong (2016: 327), pemeriksaan keabsahan data yang akan dilakukan oleh peneliti dengan cara sebagai berikut:

- a. Perpanjangan keikutsertaan yaitu malakukan wawancara ulang maupun dengan observasi kembali ke lapangan dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
- b. Triangulasi yaitu mengecek kepercayaan seluruh informasi untuk dikonfirmasi kebenaran data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.5 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data meliputi proses menganalisi data yang diperoleh dari perusahaan guna memecahkan permasalahan penelitian. Data yang terkumpul akan diolah kemudian dianalisis secara kualitatif. Menurut Bodgan dan Biklen (dalam Moleong, 2016: 248) analisis data kualitatif adalah:

“Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.”

Teknik yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode analisis model Spradley yaitu analisis domain dan analisis taksonomi. Sugiyono (2014: 103), menyatakan analisis domain adalah “langkah pertama dalam penelitian kualitatif yang ada pada umumnya dilakukan dengan memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian”. Kemudian analisis domain diungkapkan lebih mendalam dengan menggunakan analisis taksonomi. Sugiyono (2014: 110), mengungkapkan analisis taksonomi adalah “analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* sehingga dapat diuraikan kembali lebih rinci dan mendalam”.

Tahap analisis data penelitian ini peneliti menggunakan model analisis domain dan taksonomi. Adapun domain dan taksonomi dalam penelitian ini akan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Model analisis domain

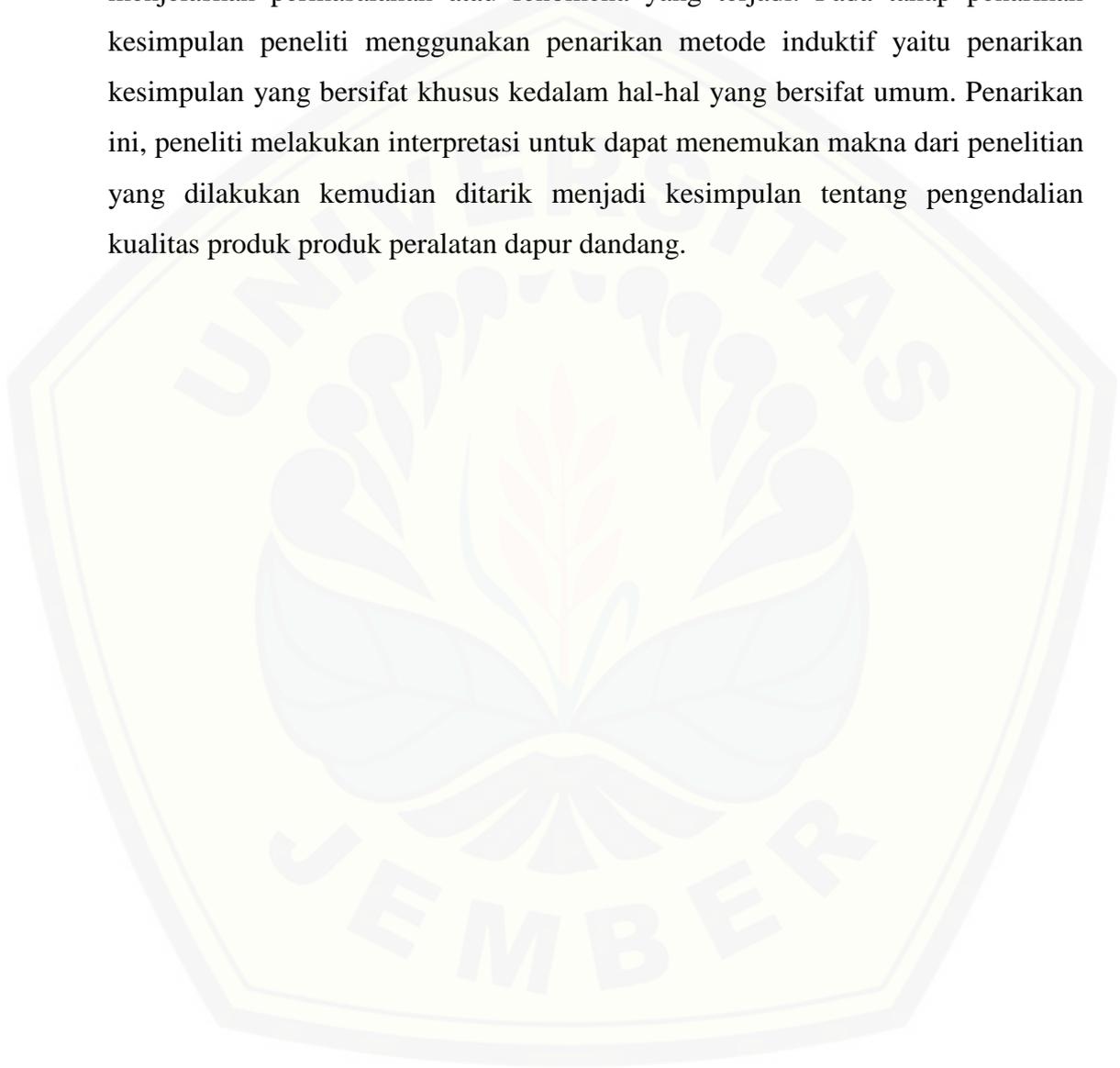
Domain	Hubungan Semantik	Pertanyaan Struktural
a	b	C
Pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang	Pengendalian dilakukan untuk menjaga dan mempertahankan kualitas produk peralatan dapur dandang.	Bagaimana pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya?

Tabel 3.2 Model analisis taksonomi

Bidang	Bentuk	Deskripsi
a	b	c
Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang	a. Pengendalian kualitas pada tahap <i>input</i>	Pengendalian meliputi: a. Bahan baku b. Tenaga kerja c. Mesin dan peralatan
	b. Pengendalian kualitas pada tahap proses produksi	Pengendalian meliputi: a. Proses pembuatan pola b. Proses Pun c. Proses Roll d. Proses penggulungan e. Proses perakitan
	c. Pengendalian kualitas pada tahap <i>output</i>	Pengendalian meliputi proses pengecekan dan penyimpanan

3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dilakukan dalam kegiatan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data terkumpul dan telah dilakukan pemeriksaan serta analisis dan kemudian menjelaskan permasalahan atau fenomena yang terjadi. Pada tahap penarikan kesimpulan peneliti menggunakan penarikan metode induktif yaitu penarikan kesimpulan yang bersifat khusus kedalam hal-hal yang bersifat umum. Penarikan ini, peneliti melakukan interpretasi untuk dapat menemukan makna dari penelitian yang dilakukan kemudian ditarik menjadi kesimpulan tentang pengendalian kualitas produk produk peralatan dapur dandang.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

UD. Eka Jaya tidak memiliki divisi atau bagian khusus untuk melakukan pengendalian terhadap kualitas produk dandang. Pengendalian kualitas dilakukan oleh pemilik dengan melakukan pengecekan terhadap dandang yang telah jadi sebelum dijual. Pengendalian yang dilakukan UD. Eka Jaya merupakan langkah perbaikan-perbaikan, sebagai upaya meningkatkan kualitas produk dandang yang dihasilkan.

UD. Eka Jaya memiliki standar kualitas terhadap produk peralatan dapur dandang yang dihasilkan, mulai dari standar ukuran, tebal dandang, kondisi fisik dan bentuk dandang. Upaya UD. Eka Jaya tersebut untuk mampu menghasilkan dandang sesuai standar yang ditetapkan, UD. Eka Jaya menggunakan bahan-bahan dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pada proses pembuatan peralatan dapur dandang, UD. Eka Jaya memastikan seluruh rangkaian kegiatan proses pembuatan peralatan dapur dandang dilakukan dengan rapi, teliti dan runtun.

Pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang pada UD. Eka Jaya dilakukan dalam dua cara, pertama dilakukan selama kegiatan produksi dalam tiga tahap yaitu tahap *input*, proses, *output*, kedua pengendalian dilakukan atas hasil yang telah diselesaikan. Pengendalian pertama dimulai dengan memastikan kriteria bahan baku yang digunakan harus sesuai standar, diantaranya bahan baku harus lentur, mulus, tidak mudah pecah, sekaligus memiliki corak mengkilap. Pegawai perlu bekerja dengan rajin, teliti, berhati-hati, sekaligus melaksanakan proses pembuatan dandang dengan runtun, mulai dari proses pembuatan pola, proses pun, proses roll, proses penggulangan hingga proses perakitan rangkaian-rangkaian dandang. Terakhir, mesin dan peralatan yang digunakan harus dalam kondisi bagus atau dapat berfungsi sebagaimana mestinya, seperti gunting harus selalu tajam.

Pengendalian yang kedua, UD. Eka Jaya melakukan pengendalian atas hasil yang telah diselesaikan dengan melakukan pengecekan terhadap produk yang telah jadi. Pengecekan dilakukan dengan menyelupkan dandang pada ember

berisi air dan melihat kondisi fisik dandang. Kemudian, dilakukan penyimpanan terhadap produk yang telah lulus uji atau yang telah sesuai standar. UD. Eka Jaya melakukan pengendalian kualitas produk jadi yang dipasarkan, dengan melakukan *packing* terhadap produk dandang yang didistribusikan pada daerah luar kota Jember. Kemudian, melakukan produk *retur* terhadap produk dandang yang sampai kepada konsumen luar Kota Jember dengan kondisi tidak bagus seperti peyot.

5.2 Saran

Pengendalian kualitas produk peralatan dapur dandang yang dilakukan oleh UD. Eka Jaya, masih terdapat beberapa masukan sebagai hasil dari penelitian antara lain.

1. Pemilik perlu melaksanakan pengawasan yang lebih intensif dalam kegiatan produksi dandang, terutama saat penggunaan *input* dan pelaksanaan proses.
2. UD. Eka Jaya meningkatkan kualitas produk peralatan dapur dandang dengan melakukan inovasi terhadap bentuk dandang.
3. Perusahaan perlu melakukan *packing* pada dandang yang dikirim pada daerah Kota Jember, sebagai upaya kualitas dandang dapat lebih terjaga hingga ketangan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 1986. *Manajemen Produksi Pengendalian Produksi*. Edisi Empat. Yogyakarta: BPEF.
- Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi*. Buku 1. Yogyakarta: BPFE.
- Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi Pengendalian Produksi*. Edisi Empat Buku 2. Yogyakarta: BPFE.
- Assauri, Sofjan. 1998. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi 2004. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Bungin, Burhan. 2014. *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Badan Pusat Statistik. 2016. *Produksi Barang Tambang Mineral*. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1126> April 2017.
- Heizer, Jay. dan Render, Barry. 2006. *Manajemen operasi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Ishikawa, Kauru. 1990. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kementrian Perindustrian Republik Indonesia. 2016. *Berita Industri*. <http://www.kemenperin.go.id/artikel/4047/Indonesia-kekurangan-pasokan-aluminium-> April 2017.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentoro, Suyadi. 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 Kiat Membangun Bisnis Kompetitif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Puspitasi, E. Y., dan D. Anne. 2015. Perencanaan Sistem Pengendalian Kualitas di PT X. *Titra*. 3 (2): 229-234
- Robbins & Coulter. 2009. *Manajemen*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Sule & Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tunggal, Widjaja. A. 1998. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Rinerka Cipta
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.

LAMPIRAN A. Hasil Wawancara Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang di UD. Eka Jaya

A. Nama: Siswayanto

Jabatan: Pemilik UD. Eka Jaya

Waktu: 26 Mei 2017

Tempat: Rumah Bapak Siswayanto

1. Bagaimana sejarah berdiri UD. Eka Jaya?

Dulu pertama yang punya usaha ini paman saya mbak, saya dulu masih bantu-bantu. Ya tahun 1980 lah usaha ini berdiri. Kemudian karena paman saya sudah sepuh, akhirnya saya yang meneruskan usaha ini sampai sekarang. Saya meneruskan usaha ini juga ada alasannya ya mbak, pertama karena usaha ini sudah lama jalan dan punya langganan jadi emam mau berhenti. Ya nanti, saya juga pengen usaha ini diteruskan sama anak-anak saya. Dulu sih, langganannya masih sekitar jember, tapi sekarang alhamdulillah udah sampai luar kota jember kita ngirimnya. Langganannya ya, ibu-ibu rumah tangga, ibu-ibu dari kantor, pengulak dan yang buka katring mbak. Awal pertama usaha ini berdiri, peralatan dapur yang kita produksi itu dandang. Karena jaman dulu dandang itu sering banget dicari, tapi sampai sekarang ya sama sih mbak peminatnya masih banyak. Kalau sekarang bahan baku dandang aluminium, tapi dulu bukan itu mbak, tapi kita pakek baja sisa-sisa dari kapal yang sudah nggak kepakek dan dapetnya cuman di Surabaya. Bahannya itu tebal, kuat dan awet mbak, lama-lama karena susah didapetin, akhirnya kita pakek aluminium sampai sekarang.

2. Mengapa produk peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya paling laris dibanding produk peralatan dapur lainnya?

Dandang paling sering dicari pembeli karena dandang punya 2 fungsi mbak, bisa buat merebus sama ngukus, sekaligus bisa dipakek siapa aja dan setiap hari. Biasanya dandang dipakek orang-orang buat masak sehari-hari, kayak masak nasi, ngukus ikan, buat kue.

3. Bagaimana pemilihan bahan baku peralatan dapur dandang?
Pemilihan bahan baku itu dilakukan oleh saya sendiri mbak, soalnya saya yang paham betul bahan baku yang butuhkan seperti apa.
4. Bagaimana kriteria bahan baku yang sesuai standar kualitas dari perusahaan?
Bahan baku dandang yang saya pakai itu aluminium mbak. Aluminium yang saya pakai pokok sifatnya nggak kaku atau lentur mbak, jadi dibentuknya itu gampang. Terus mulus, coraknya mengkilat bagus, nggak gampang pecah dan nggak gampang item.
5. Darimana UD. Eka Jaya memperoleh bahan baku dandang?
Saya beli aluminium ini dari agen yang ada di Jember mbak, dari dulu saya sudah jadi langganan ambil disana. Jadi saya sudah percaya dengan kualitas aluminium ditempat langganan saya.
6. Bagaimana sistem pembelian bahan baku dandang di UD. Eka Jaya?
Ya kalau dirasa stock aluminium tinggal sedikit, saya langsung saja beli mbak. Karena sudah langganan, jadi saya tinggal pesan lewat telepon nanti aluminiumnya datang dikirim pakek *pick up* sesuai dengan pesanan saya
7. Berapa jumlah sekali membeli bahan baku dandang di UD. Eka Jaya?
Biasanya saya beli bahan baku paling sedikit 5 kwintal sampai 1 ton mbak, ya semua melihat kebutuhan. Jadi buat dandangnya menyesuaikan bahan baku yang ada.
8. Bagaimana jika aluminium yang dipesan datang dalam kondisi tidak sesuai dengan standar?
Kalau aluminium yang saya pesan datangnya ndak bagus, saya langsung minta ganti mbak dan yang rusak itu dikembalikan lagi ke agen. Karena sudah langganan baik, jadi pihak agen nggak masalah dengan hal itu. Toh, pihak toko juga akan mengembalikan aluminium itu ke pada pabrik. Kondisi aluminium yang datang nggak semuanya rusak mbak, hanya beberapa saja dan kondisi rusak biasanya beret-beret karena yang ngirim kurang hati-hati dan biasanya sih ditarik-tarik. Meskipun begitu, saya tidak mau terima.

9. Bagaimana cara perusahaan dalam melakukan penyimpanan aluminium sebagai bahan baku dandang?

Nggak ada tempat khusus mbak, nyimpennya ya digang/lompongan samping rumah ini saja mbak, cuman jangan sampai kena air dan kehujanan saja mbak. Soalnya kalau sampai kena air, aluminium bisa rusak warnanya belang-belang dan bisa sampai berkarat.

10. Bagaimana jika menemukan bahan baku yang kualitasnya tidak bagus saat penyimpanan?

Aluminium yang kualitasnya kurang bagus waktu disimpan itu cuman beret-beret mbak, kalau hanya beret-beret masih bisa diakali yang beret itu ditarok di bagian dalam. Tapi kalau semisal kena air yang berakibatkan aluminium jadi berwarna belang atau berkarat, kan sudah tidak bisa digunakan lagi, jadi biasanya aluminium yang seperti itu saya jual kiloan ke tempat lowak mbak, soalnya kan sudah tidak mungkin kita tukar ke agen, karna kesalahan dari kita saat nyimpennya mbak.

11. Bagaimana sistem pembelian bahan penolong dandang di UD. Eka Jaya?

Bahan yang kita butuhin selain aluminium, ada paku keling dan kawat mbak. Sistem beli bahan-bahan itu waktu kita lihat stock penyimpana masih ada atau enggak aja mbak. Kalau dirasa stock nipis, kita tinggal telfon ketempat langganan biasa kita beli, nanti kita tinggal tunggu barang dikirim sama mereka.

12. Bagaimana dengan kualitas bahan penolong yang digunakan untuk produk dandang?

Paku keling dan kawat itu saya pilih yang bagus jangan sampai ada yang berkarat dan belinya juga satu agen dengan tempat saya beli aluminium itu mbak. Kenapa saya pilih yang bagus soalnya saya kan juga milih aluminium yang bagus, ya masak saya pilih paku keling dan kawat yang kurang bagus. Meskipun pengaruhnya tidak besar tapi nanti hasil dandangnya nggak maksimal mbak, saya nggak mau pelanggan saya kecewa.

13. Bagaimana tahap persiapan bahan penolong untuk produk dandang?
Bahan seperti paku keling dan kawat selalu tersedia ditempat produksi mbak. Jadi diletakan satu tempat dengan tempat pegawai berkerja, tujuannya biar nanti pegawai gampang mau ambil bahan apa yang dibutuhkan. Terus paku keling dan kawat sebelum dipasang, kita cek dulu kondisinya layak atau enggak mbak. Kalau ada bahan yang tidak layak buat dipakek, ya kita langsung sisihkan.
14. Berapa kebutuhan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk memproduksi dandang?
Dihitung lembaran ya mbak, dandang ukuran 1 kg dari satu lembar itu bisa jadi 6 dandang. Buat 6 dandang, kita butuh 48 paku keling dan 3 ½ M kawat. Dandang ukuran 1 ½ kg dari satu lembar itu bisa jadi 5 dandang. Buat 5 dandang, kita butuh 40 paku keling dan 3 M kawat. Terus dandang ukuran 2 kg dari satu lembar itu bisa jadi 4 dandang. Buat 4 dandang itu, kita butuh 32 paku keling dan 3 M kawat. Dandang ukuran 3 kg dari satu lembar itu bisa jadi 3 dandang. Buat 3 dandang, butuh 36 paku keling dan 3 M kawat. Dandang ukuran 4 kg dari satu lembar bisa jadi 3 dandang. Buat 3 dandang, kita sih butuh 36 paku keling dan 2 M kawat. Kalau dandang ukuran 5 kg dari satu lembar itu bisa jadi 2 dandang. Daei 2 dandang, kita butuh 24 paku keling dan 2 M kawat. Sedangkan, dandang ukuran 6 kg dari satu lembar itu bisa jadi 2 dandang, butuh 24 paku keling dan 2 ½ M kawat. Itu sih bukan kebutuhan setiap hari ya mbak, jadi kita produksi ukuran-ukuran itu waktu lihat *stock* dandang digudang sama waktu ada pesenan aja. Tapi setiap hari kita selalu produksi dandang.
15. Peralatan apa saja yang dibutuhkan untuk membuat dandang di UD. Eka Jaya?
Alatnya ada gunting mbak, untuk gunting lembaran aluminium. Spidol untuk buat pola, tang buat motong kawat sama ngerapiin bagian ujung dari proses pengerollan. Palu bisa buat malu waktu pasang paku keling, ngerapiin pemasang kawat sama biar waktu pasang-masang lebih mudah. Jangka untuk buat pola lingkaran, penggaris untuk ngukur waktu buat pola. Alat gulung

buat gulung tutup dandang, langker tutup dandang, langsung bulan dan kupingan. Alat roll buat ngeroll bagian ujung rangkaian dandang. Alat pun, alat buat ngelubangi angsang. Bor pistol, dipakek untuk melubangi langsung yang mau dipasangi kupingan. Gerenda, alat untuk memperhalus permukaan permukaan dandang.

16. Apa yang menjadi tolak ukur tingkat kelayakan untuk mesin atau peralatan yang digunakan?

Semua mesin dan alat-alat harus selalu dalam kondisi bagus mbak, seperti berfungsi dengan baik. Kayak gunting waktu dipakek nggak tumpul tumpul. Untuk mastiin kondisi itu semua, ya sekedar dirasain aja mbak. Kalau dirasa mesin dan alat waktu dipakek nggak enak atau seperti gunting sudah nggak tajam, ya tinggal kita benerin aja mbak. Makannya kita sesering mungkin lakukan perawatan biar mesin dan alat awet nggak gampang tumpul dan mesin selalu dalam kondisi bagus. Seperti jangan lupa ngasih oli alat-alat dan sesering mungkin ngasah alat. Soalnya juga kalau pakai alat yang kondisi rusak bahaya mbak, nggak bakal maksimal hasil dandangnya.

17. Bagaimana tahap persiapan untuk peralatan atau mesin yang akan digunakan dalam proses produksi dandang?

Tiap hari para pegawai selalu nyiapin mesin dan peralatan yang mau dipakai mbak. Persiapannya, ngecek bor pistol, gerenda, alat roll, pun, berfungsi dengan bagus tidak. Terus gerenda dan bor pistol yang mau dipakek, disambungkan kelistrik dulu. Gunting juga mbak, setiap hari sebelum dipakai kita asah.

18. Bagaimana cara penyimpanan mesin dan peralatan?

Nggak ada tempat khusus untuk meyimpan mesin dan peralatan mbak, hanya saja setelah dipakai mesin dan peralatan dikumpulkan jadi satu. Jadi nanti waktu pegawai mau pakai ya tinggal ambil dan dibawak ketempat mereka kerja.

19. Bagaimana syarat atau kriteria pegawai yang cocok bekerja di UD. Eka Jaya? Tidak ada syarat khusus untuk pegawai yang harus bekerja disini seperti apa mbak. Hanya saja, saya memilih pegawai yang masih muda maksimal umur

50 tahun, karena kalau sudah tua kurang kuat bekerjanya mbak, soalnya kita juga banyak menggunakan tenaga.

20. Siapa saja nama pegawai yang bekerja di UD. Eka jaya?

Pegawai saya ada 9 mbak dan 10 dengan saya. Ada Samuji dia bagian buat dandang dan panci, Jubaili bagian buat oven dan panci, Umar bagian buat dandang dan wajan, Hari bagian buat panji sama wajan, Eko bagian buat dandang dan oven, Nepi bagian buat panci oven dan wajan, Sariman bagian buat dandang oven dan wajan, Budi bagian buat dandang panci dan wajan, terakhir Rahmat bagian buat oven, panci dan wajan.

21. Bagaimana kebijakan perusahaan jika terdapat pegawai baru di UD. Eka Jaya?

Awal itu pegawai baru hanya bantu-bantu mbak. Bagi tugas dengan saya, nanti saya buat ini, dan dia nanti saya suruh buat apa. Itu pun juga tergantung orangnya mbak, kalau orangnya cepet tanggap ya nggak sampai 1 minggu tapi kalau orangnya sedikit kurang tanggap bisa 2 mingguan. Kalau sudah ahli nanti saya beri percobaan buat 1 dandang, memang garapannya kurang bagus tapi nanti saya perbaiki. Namanya juga belajar.

22. Bagaimana cara perusahaan mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan?

Selain pegawai yang bekerja saya juga terjun langsung bekerja buat dandang mbak, jadi sambil bekerja itu saya mengawasi kerjaan pegawai. Kalau ada pegawai yang melakukan kesalahan waktu bekerja membuat dandang, langsung saya tegur dan memberi tahu cara yang benar.

23. Bagaimana standar kerja yang diterapkan perusahaan kepada karyawan?

Ya, waktu pegawai sedang bekerja pegawai hanya harus rajin, teliti dan berhati-hati agar tidak ada kesalahan waktu bekerja dan dandang yang dihasilkan bagus.

24. Bagaimana persiapan karyawan sebelum melaksanakan kegiatan produksi?

Tidak ada persiapan khusus mbak, ya paling persiapannya pegawai pas datang itu langsung ambil mesin dan alat-alat yang mau dipakek. Terus kalau

udah, nyiapin bahan-bahan yang mau diolah. Kalau semua sudah siap, kita langsung produksi aja

25. Bagaimana sistem upah karyawan di UD. Eka Jaya?

Jadi gini mbak, kita kasih bayaran ke pegawai berdasarkan lembaran aluminium yang mampu mereka kerjakan. Jadi satu lembar aluminium punya nilai rupiah. Waktu bayarannya itu terserah mereka mintanya mbak, bisa harian, mingguan atau bulanan. Selain bayaran pokok, nanti waktu lebaran terkadang kita kasih THR mbak.

26. Bagaimana sistem waktu pegawai bekerja?

Disini kerjanya, senin sampai dengan minggu, mulai jam 7 pagi sampai jam 4 sore. Nanti jam 12 sampai jam 1 istirahat mbak. Ya pegawai bisa pulang kerumah, makan dan sholat, nanti jam 1 balik dan harus kerja lagi.

27. Apa yang menjadi tahap pertama melakukan proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Pertama itu, kita buat pola dulu mbak diatas lembaran aluminium. Kita buat pola pakai spidol biar jelas mulai dari langseng bulat, angsang, alas dandang, tutup dandang, langker dan kupingan. Jangan lupa, proses buat pola itu sekaligus kita mall atau kita ukur. Ukurannya pakai standar ukuran yang biasa kita pakai. Yah biar ngukurnya pas, kita ngukur pakai jangka sama penggaris. Setelah pola sudah dibuat dan diukur, kemudian lembaran aluminium itu digunting mbak sesuai dengan pola dan ukuran yang sudah dibuat tadi itu pakai gunting. Waktu gunting pola, diusahakan teliti dan hati-hati biar pas guntingannya.

28. Bagaimana tahap berikutnya setelah pola peralatan dapur dandang digunting?

Sebelum ke proses selanjutnya, kita buat angsa dulu mbak. Bentuk angsang yang berlubang kecil-kecil itu kita pun. Caranya lempengan aluminium yang berbentuk bulat untuk angsang, kita tarok dialat pun. Terus tinggal kita ngelubanginnya muter, biar lubang yang kita buat rata.

29. Bagaimana tahap berikutnya setelah pola peralatan dapur dandang digunting?

Habis digunting bagian ujung pola langseng bulat, angsang, alas dandang, tutup dandang, langker dan kupingan yang tajam biar rapi kita roll mbak.

Proses roll juga biar bagian ujung-ujung lebih kuat sama mempermudah buat proses selanjutnya rangkaian dandang dirakit. Bukan cuman itu, proses pengerollan bagian ujung langsung bulat, angsang, alas dandang, tutup dandang, langker dan kupingan juga sebagai penyatu nanti. Buat langsung bulat, angsang, tutup dandang, dan langker, habis diroll kita pasangin kawat biar kuat ujung-ujungnya itu.

30. Apa yang menjadi proses pembuatan dandang selanjutnya setelah tahap pengerollan?

Setelah diroll, langsung, tutup dandang, langker dan kupingan kita gulung mbak pakai alat gulung. Gulungnya manual, jadi rangkaian dandang kita gulung menyesuaikan bentuk pola yang pakai tangan kita. Proses gulungnya sampai langsung berbentuk silinder, tutup dandang digulung sampai berbentuk kerucut, langker digulung sampek berbentuk bulat dan kupingan digulung sampai berbentuk U atau sampai bisa dijadikan pegangan. Jadi proses gulung itu harus bener-bener dilakuin, sampai rangkaian dandang berbentuk kayak pola yang kita buat.

31. Bagaimana tahap terakhir proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Kalau semua udah selesai dan siap. Proses terakhir itu proses pemasangan mbak. Langsung bulat dipasang ke alasa dandang. Langker dipasang ke tutup dandang. Dan terakhir, pasang kupingan untuk pegangan ke bagian kanan kiri sama bagian atas tutup dandang mbak. Kupingan dipasang pakai paku keling terus dipalu biar masangnya kuat.

32. Dimana tahapan dari proses produksi yang paling menentukan dan sangat berpengaruh terhadap kualitas produk dandang yang dihasilkan?

Semua tahap sangat berpengaruh ya mbak terhadap kualitas dandang. Semua tahapan dari awal hingga akhir yang saya ajarkan, dikerjakan dengan runtun dan hati-hati nggak perlu keburu. Soalnya kalau sudah keburu, bakal menghasilkan dandang yang kurang bagus dan garapannya itu kasar mbak. Terutama waktu ngukur buat polanya mbak, sama proses ngeling harus

dikerjakan dengan telaten. Soalnya kalau ngelingnya kurang pas dandang yang jadi kurang pas, bisa terlalu rapet atau terlalu longgar

33. Bagaimana pengendalian yang dilakukan untuk menjaga kualitas produk dandang pada tahap proses produksi?

Ya saya terjun langsung mbak untuk ngawasin setiap kerjaan mereka. Sesekali saya juga terjun dalam proses produksi, jadi saya bekerja sambil ngawasin. Terus saya selalu ngasih masukan, kerjanya harus hati-hati, tidak usah buru-buru. Karena bisa berpengaruh sama dandang yang dihasilkan kalau nggak telaten dan hati-hati itu mbak

34. Bagaimana kriteria standar kualitas perusahaan terhadap produk dandang yang sudah jadi?

Bentuk dandang silinder sama bentuk tutupnya kerucut mbak. Terus dandang yang kualitasnya bagus itu ukurannya pas mbak, termasuk ukuran tutup dandang harus pas nggak terlalu kendor atau terlalu rapet. Bentuk angsang bulatnya sempurna. Sama dandang yang bagus, ya nggak bocor dan halus tanpa peyot. Masalah ukuran, beda-beda ya mbak menyesuaikan ukuran dandang.

Dandang 1 kg, diameternya 20 cm, tebal 0,9 mili, tinggi 20 cm, diameter tutup dandnag 21 cm dan diameter angsang 20 cm. Dandang 1 ½ kg, diameternya 21 cm, tebal 0,9 mili, tinggi 21 cm, diameter tutup dandang 23 cm dan diameter angsang 21 cm. Dandang 2 kg, diameternya 24 cm, tebal 0,9 mili, tinggi 22 cm, diameter tutup dandang 26 cm dan diameter angsang 24 cm. Dandang 3 kg, diameternya 28 cm, tebal 1 mili, tinggi 25 cm, diameter tutup dandang 30 cm dan diameter angsang 28 cm. Dandang 4 kg diameternya 30 cm, tebal 1 mili, tinggi 30 cm, diameter tutup dandang 32 cm dan diameter angsang 30 cm. Dandang 5 kg diameternya 32 cm, tebal 1 mili, tinggi 31 cm, diameter tutup dandang 34 cm dan diameter angsang 32 cm. Dandang 6 kg diameternya 33 cm, tebal 1 mili, tinggi 33 cm, diameter tutup dandang 35 cm dan diameter angsang 33 cm.

35. Bagaimana cara perusahaan dalam menentukan bahwa produk jadi dianggap telah memenuhi atau tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan?

Untuk pengecekan dandang yang sudah jadi semua saya lakukan sendiri mbak. Setelah pegawai selesai kerja buat dandang lalu disetorkan ke saya untuk saya cek. Ngeceknnya ya sederhana, pertama dandang saya celupkan ke air untuk tahu dandang itu bocor atau tidak, biasanya kalau ada dandang yang bocor nanti saya akan perbaiki dengan dilem sama digerenda biar tetep rata permukaanya. Lalu, dilihat semua bagian ngeling atau pemasangannya rapet atau enggak, sekaligus cek bagian tutup dandang terlalu kendor/terlalu rapet dibukannya, kalau nemu yang seperti itu nanti saya akan perbaiki proses ngelingnya. Terus kalau masalah ukuran dan penyot itu hanya dilihat kasat mata saja mbak, jadi ngeceknnya tinggal bandingkan dandang yang ada digudang atau yang sudah siap jual mbak, kemudian kita cek peyot tidak. Kalau masalah ukuran tidak terlalu banyak kesalahan, tapi kalau masalah peyot terkadang saya masih nemuin. Dandang yang peyot itu terpaksa tidak bisa kita jual.

36. Berapa presentase dan apakah masih bisa ditoleransi jumlah produk yang gagal atau yang tidak sesuai dengan standar kualitas?

Ya sebisa mungkin kita buat dandang jangan sampai ada yang cacat atau kurang bagus ya mbak. Meskipun begitu terkadang ya masih saja ada produk dandang yang kita buat cacat, namun saya masih memaklumi karena nggak setiap hari juga kok kita menghasilkan dandang kurang bagus dan yang tidak sesuai dengan keinginan.

37. Apa yang menjadi faktor utama adanya produk gagal atau produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas?

Penyebabnya dari keahlian karyawan yang kerjanya kurang hati-hati dan terburu-buru mbak, jadi dandang yang dihasilkan kurang maksimal.

38. Bagaimana upaya perusahaan dalam mengatasi kelalaian karyawan yang menjadi faktor utama adanya produk yang tidak sesuai kualitasnya?

Ya itu tadi mbak, saya hanya bisa negor kalau mereka buat kesalahan. Negor kalau kerja harus hati-hati dan tidak keburu, itu aja mbak kuncinya.

39. Bagaimana kebijakan yang diambil perusahaan ketika terdapat produk yang tidak sesuai kualitas?

Kalau memang dirasa tidak bisa diperbaiki seperti peyot, kita jual kiloan mbak. Jadi nanti dandang yang peyot itu, kita preteli atau hancurin dulu, baru kita jual kiloan. Kalau yang masih bisa diperbaiki, kayak bocor atau lingnya kurang pas kita tetap jual mbak soalnya kondisi dandang masih tetap bagus.

40. Bagaimana proses selanjutnya setelah produk dandang dianggap telah memenuhi standar kualitas?

Setelah itu dandang lalu disimpan ditempat penyimpanan mbak, kumpul bareng sama dandang lainnya yang sudah siap dijual.

41. Bagaimana pengendalian kualitas produk yang dilakukan perusahaan pada tahap penyimpanan produk dandang?

Dandang yang sudah dicek dan lulus uji, disimpan digudang mbak. Gudang tempat khusus nyimpen dandang yang udah jadi. Cara nyimpen dandangpun nggak ada yang spesial mbak, ya hanya dikumpulin tapi narok nyak juga kudu hati-hati biar dandang nggak peyot karena kita naroknya dibanting atau terlalu keras.

42. Sampai mana produk dandang didistribusikan?

Pengiriman di daerah sekitar Jember, sampai Mataram, Lombok, Bali, Surabaya sama Jakarta

43. Bagaimana kebijakan perusahaan untuk tetap menjaga kualitas produk dandang saat kondisi pengiriman?

Kalau hanya sekitaran Jember saya antar pakai mobil saya sendiri, terus naroknya ya hati-hati dan pelan pastinya mbak, biar dandang nggak peyot. Lain halnya kalau dikirim sampai luar Jember, kita pakai jasa kereta api, jadi sebelum diangkut itu kita masukin ke kardus dan didalamnya kita kasih pembatas pakai kertas atau koran, tujuannya biar dandang yang didalam kardus nggak bergesekan selama perjalanan dan waktu diangkat-angkatnya.

44. Apakah pernah mendapat keluhan atau ketidakpuasan mengenai kualitas produk dari konsumen?

Pernah sih mbak, tapi juga tidak sering dan itu biasanya pelanggan yang memesan dari luar jember. Jadi waktu pengiriman itu, pihak yang mengirim mungkin kurang hati-hati dan bertanggung jawab jadi asal angkat saja akhirnya dandang yang sampai itu peyot, meskipun sudah di beri pembatas.

45. Bagaimana perusahaan menyikapi keluhan dari konsumen?

Jadi, pihak sana konfirmasi ke kita kalau dadang yang sampai kok peyot. Ya mau tidak mau kita harus tanggung jawab, dengan dandang yang rusak itu dikembalikan ke kita dan kita akan ganti dengan yang bagus lagi.

46. Berapa besar presentase mengenai jumlah produk yang kembali atau produk retur?

Nggak sering juga kok mbak kita dapat komplain, karena dandang yang sampai ke konsumen dengan kondisi rusak dan konsumen minta ganti. Jadi sampai saat ini saya belum pernah mengalami kerugian karena hal itu. Tapi untuk menekan biaya produksi yang udah kita keluarkan untuk produksi dandang. Dandang yang kembali dengan kondisi peyot, kita akan jual ke pengepul. Caranya dadang peyot sebelum dijual ke pengepul kita pretelin dulu.

47. Apakah perusahaan pernah melakukan evaluasi terhadap sistem pengendalian kualitas produk dandang yang selama ini telah dilakukan?

Ya kita sekarang tau apa penyebab dandang yang kita hasilkan kurang bagus mbak. Jadi sekarang dandang yang seperti itu persentasinya sudah berkurang, tidak sesering dulu. Kayak, dandang peyot itu gara-gara kita waktu palu kurang pas.

48. Apakah terdapat bidang atau devisi tertentu didalam perusahaan untuk melakukan pengendalian kualitas produk dandang?

Disini nggak ada pembagian seperti itu mbak, kalau untuk melakukan produksi ya tinggal dilakukan saja oleh para pegawai. Karena setiap pegawai sudah tau apa yang harus dikerjakan setiap harinya dan bagaimana

bekerjanya. Jadi saya tinggal ngawasin kerjaan mereka dan nanti saya akan cek satu-satu hasil dandang yang mereka buat.

49. Apa tujuan perusahaan memberikan kualitas terhadap dandang yang dihasilkan?

Saya pikir nggak cukup hanya menjual produk kalau produk itu tidak berkualitas. Kalau sudah tau dandang yang kita produksi kualitasnya bagus pasti pelanggan akan suka dan nggak kapok lagi beli dadang ke kita. Jadi, alhamdulillah selama ini semua pelanggan saya selalu suka dengan dandang yang kita hasilkan.

B. Nama: Samuji

Jabatan: Pegawai UD. Eka Jaya

Waktu: 13 Juli 2017

Tempat: Tempat Produksi Peralatan Dapur Dandang

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses produksi dandang?

Buat satu dadang minimal 3 jam mbak.

2. Apa yang menjadi tahap pertama melakukan proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Proses bikin dandang itu banyak tahapnya mbak dan harus dikerjakan dengan runtun tata caranya, yang pertama kita buat langseng bulat untuk badan dandang. Cara bikin langseng bulat, pertama-tama kita buat pola persegi panjang diatas lembaran aluminium, pakai spidol biar jelas. Buat pola sekaligus kita mall atau ukur ya mbak, pakai ukuran yang biasa dipakek menyesuaikan dandnag berapa kg yang mau kita produksi. Baiar pas ngukurnya pakai penggaris. Setelah pola dibuat dan diukur, kemudian lembaran aluminium digunting menyesuaikan dengan pola dan ukuran yang sudah dibuat. Selanjutnya pola yang telah digunting, masuk kedalam tahap pemberian label EJ (Eka Jaya) pada lembaran aluminium pakai cetakan yang sudah ada. Pola yang udah digunting dan diberi label, selanjutnya kita roll

mbak, proses pengerollan itu banyak macamnya. Yang pertama kita roll kedalam bagian ujung atas. Proses roll yang kedua, kita roll bagian ujung bawah mengarah keluar, selanjutnya roll bagian ujung kanan ke arah luar dan roll ke arah dalam untuk ujung kiri. Setelah tahap pengerolan selesai, bagian atas yang telah diroll ke dalam kemudian kita pasang kawat, biar bagian ujung kuat. Masang kawat biar gampang, pakai tang sama palu, biar kawat bener-bener kuat dipasangnya. Kalau proses itu udah selesai, selanjutnya masuk ketahap penggulangan mbak, tujuannya biar langseng bentuknya bulet. Caranya ya, pola langseng yang udah diroll kita gulung muter menyesuaikan bentuk pola. Proses gulung langseng ini, sampai kita bener-bener dapet bentuk langseng yang bulat. Nah, bagian ujung kanan dan kiri yang telah diroll, selanjutnya diling atau disatukan bagian sisi ujung kanan dan kiri langsung mbak. Proses ling dibantu pakai palu biar ngelingnya lebih kuat lagi. Terus kalau udah selesai, bagian tengah dandang diroll mbak buat tempat penyanggah angasang nanti. Sama bagian atas kita roll lagi, buat penyangga tutup dandang waktu dipasang. Setelah itu, tahap terakhir bagian atas kanan dan kiri langsung dilubangi pakai bor pistol mbak, untuk nanti bagian itu kita pasangin kupingan buat pegangan dandang.

3. Bagaimana tahap kedua proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Proses kedua itu buat angasang mbak, tahap awal pasti kita buat pola dulu. Kita buat pola bulat diatas lembaran aluminium, biar bentuk angasang bulat sempurna dan ukurannya pas, kita bikinya pakai jangka. Ya biasanya, diameter atau ukuran agsang kita pakai ukuran yang sudah biasa kita pakek. Terus, kalau semua itu udah selesai, pola yang udah dibuat dan diukur kita gunting. Kita gunting mneyesuaikan dengan bentuk pola yang sudah dibuat tadi. Proses pengguntingan yang udah selesai, lempengan bulat itu kita ambil tengahnya untuk dipun atau kita lubangin mbak, yang nanti kita akan pasang kawat kecil untuk mudah nanti bongkar pasang angasang. Kemudian baru lempengan angasang kita pun penuh, dengan cara memutar dialat pun. Teknik memutar biar lubang kecil diangasang itu bisa rata dan rapi mbak, jaraknya

pas. Jadi harus bener-bener teliti mbak ngepun ini. Terakhir kalau tahap itu selesai, bagian ujung-ujung juga kita roll kedalam buat dipasangin kawat. Proses pasang kawat, kita tinggal ikutin aja bagian ujung angsang yang udah diroll terus pasangnyanya pakai tang sama palu biar pasangnyanya lebih gampang dan kuat. Setelah itu, bagian tengah dandang yang udah dilubangi tadi juga kita pasangin kawat, buat nanti orang-orang gampang ambil atau narok angsang.

4. Bagaimana tahap ketiga proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Proses selanjutnya kita buat bagian alas dandang mbak. Pertama kita buat pola bulet pakai jangka, biar ukurannya pas bulat sempurna. Kemudian kita gunting mengikuti pola dan ukuran yang udah kita buat. Pola yang sudah digunting, karena bentuknya hanya lempengan bulat, biar berbentuk pas untuk alas dandang selanjutnya lempengan itu kita diroll kedalam, biar nanti bisa kita pasang ke langsens yang udah kita buat tadi.

5. Bagaimana tahap keempat proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Proses keempat, kita buat bagian tutup dandang mbak. Bikin bagian tutup dandang, sebelumnya kita buat pola lingkaran dulu mbak. Waktu buat pola, sekaligus kita mall pakai jangka. Setelah pola selesai dibuat, kita gunting bulet sesuai dengan ukuran dan pola yang udah dibuat. Setelah itu kita juga gunting $\frac{1}{4}$ lingkaran, teknik ini sebagai cara menghasilkan tutup dandang bentuknya kerucut. Sisi kanan dan kiri hasil dari proses pengguntingan $\frac{1}{4}$ lingkaran selanjutnya diroll mbak. Tapi, khusus tutup dandang, kita rollnya manual pakai palu. Bagian sisi kanan dipalu keluar dan sisi kanan dipalu dalam. Setelah proses itu semua selesai, selanjutnya pola tutup dandang masuk ke proses penggulangan mbak. Proses ini biar tutup dandang bisa dibentuk kerucut. Prosesnya, pola tinggal kita gulung ke alat gulung dengan ngikutin pola yang udah kita buat aja. Kemudian tahap berikutnya sisi kanan dan kiri yang udah diroll kita akan satukan mbak, biar kuat kita satuin pakai palu. Terus kalau udah selesai, bagian bawah tutup itu kita roll kedalam

mbak, biar nanti buat nyatuin tutup dandang ke langker. Nah jangan lupa bagian atas kita lubangi pakai bor pistol untuk nanti dipasang kupingan buat pegangan dandang, biar gampang buka tutupnya.

6. Bagaimana tahap kelima proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Nah ini proses biar tutup dandang jadi sempurna, kita buat langker untuk tutup dandang mbak. Ya pertama kita buat pola persegi panjang dan kita ukur pakai penggaris, terus kalau udah selesai kita gunting. Ujung bagian bawah kita roll kedalam dan bagian ujung atas kita roll kearah luar. Setelah proses pengerrolan selesai, ujung bawah yang udah diroll kita pasang kawat mbak sambil di palu. Setelah kawat terpasang pasang, terus kita masuk ke tahap gulung mbak. Tahap penggulangan ini, sebagai tahap bentuk pola langker biar bisa berbentuk bulat pas kayak bentuk bagian bawah tutup dandang. Proses gulungnya, ya pola langker digulung ke alat gulung ngikutin bentuk pola aja, sampai bener-bener langker bulat bentuknya. Habis proses itu selesai, terakhir kita satuin langker. Cara langker diling, bagian ujung kanan dan kiri kita satukan pakai paku keling. Proses ling biar langker terpasang kuat, nyatuinnya kita pakek palu mbak.

7. Bagaimana tahap keenam proses produksi peralatan dapur dandang di UD. Eka Jaya?

Tahap terakhir itu kita buat kupingan dandang mbak, yang bakal dipasang ke bagian kanan kiri langsung sama bagian atas tutup dandang. Buat kupingan itu, pertama kita buat pola persegi panjang dulu mbak. Biar pola lurus dan pas, kita pakai penggaris sekaligus kita ukur. Terus pola yang dibuat kita gunting. Setelah proses pengguntingan selesai, bagian ujung atas dan ujung bawah jangan lupa diroll kedalam, biar bagian ujung sisa guntingan itu kelihatan rapi dan kuat mbak. Terus kalau udah selesai rollnya, bagian ujung kita palu, biar bagian ujung lebih rapi dan kuat. Setelah itu kupingan digulung mbak. Proses gulung kupingan ini, tujuannya biar kupingan bisa dijadiin pegangan. Jadi, gulungnya ya di alat gulung sampai pola buat kupingan itu bentuknya U. Yang terakhir ujung kanan dan kiri diroll kearah luar mbak.

8. Bagaimana tahap selanjutnya setelah langseng bulat, angsang, alas dandang, tutup dandang, langker dan kupingan selesai dibuat?

Proses buat dandang banyak tahapannya kan ya mbak, setelah itu semua selesai kita masuk kedalam proses pemasangan mbak. Langseng bulat dan alas kita satukan, bagian langseng bawah yang udah di roll keluar dan ujung alas yang udah roll kedalam kita pasang mbak, pakai palu biar proses pemasangan kuat. Selanjutnya kalau alas dandang sama langseng bulat dirasa sudah cukup kuat dan pas, berikutnya kita pasang tutup dandang dengan langker. Ujung bawah tutup dandang yang udah diroll tadi kita pasang langker mbak, biar lebih kuat lagi, tutup dandang dan langker kita palu. Selanjutnya setelah tahapan itu selesai, proses terakhir kita pasang kupingan. Kupingan kita pasang di bagian kanan, kiri langsung dan bagian atas tutup dandang, pas di lubang yang sudah kita buat tadi. Biar masangnya kuat, pemasangan kupingan pakai paku keling sama kita palu mbak. Tapi mbak, meskipun kita palu, kita harus hati-hati pakai palunya biar pas tepat sasaran dan jangan terlalu kenceng juga, nanti malah bikin peyot.

Lampiran B. Hasil Dokumentasi



Penyimpanan Bahan Baku



Penyimpanan paku keling



Penyimpanan Kawat



Alat guting, tang, palu dan jangka



Alat Pun



Mesin bor pistol



Cetakan label EJ (Eka Jaya)



Mesin Gerenda



Alat roll



Alat gulung



Proses pembuatan pola tutup dandang



Proses gunting kupingan



Proses pengguntingan $\frac{1}{4}$ bagian lingkaran pada pola tutup dandang



Proses pun pada angsang



Proses roll pada langker



Proses penggulungan langseng bulat



Proses roll bagian tengah langseng bulat



Proses perakitan alas dandang pada langseng bulat



Proses perakitan langker pada tutup dandang



Proses pemasangan kupingan pada tutup dandang menggunakan paku keling



Tempat kerja satu karyawan



Limbah aluminium



Wawancara dengan pemilik UD. Eka Jaya

Lampiran C. Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan

UD. EKA JAYA
Alamat: Jl. Irian No. 2 RT. 002 RW. 006 Desa Glengseran Suci
Kecamatan Panti Kabupaten Jember
Telp: 081 336 060 830, 085 704 922 990

Nomor : 26 Juli 2017
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Telah
Melaksanakan Penelitian

**Kepada Yth. : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Di-
JEMBER**

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Rizky Wahyu Permana
Nim : 130910202004
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : FISIP Universitas Jember

Telah melaksanakan penelitian dengan judul "Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember" di UD. Eka Jaya selama dua bulan terhitung sejak 24 Mei sampai dengan 24 Juli 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,
Pimpinan UD. Eka Jaya


Siswayanto



Lampiran D. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI	
	UNIVERSITAS JEMBER	
	LEMBAGA PENELITIAN	
	Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818 e-Mail : penelitian.leliti@unej.ac.id	
<hr/>		
Nomor	: 0681 /UN25.3.1/LT/2017	24 Mei 2017
Perihal	: Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian	
Yth. Pimpinan Usaha Dagang Eka Jaya di - <u>JEMBER</u>		
Memperhatikan surat Pengantar dari Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 1858/UN25.1.2/LT/2017 tanggal 18 Mei 2017, perihal ijin penelitian mahasiswa :		
Nama / NIM	: Rizky Wahyu Permana / 130910202004	
Fakultas / Jurusan	: FISIP / Administrasi Bisnis	
Alamat	: Perum Muktisari FF 01 Jember / No. Hp. 085259759506	
Judul Penelitian	: Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember	
Lokasi Penelitian	: Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember	
Lama Penelitian	: Dua Bulan (24 Mei – 24 Juli 2017)	
maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.		
Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.		
		Ketua Sekretaris, Dr. Zamuri, M.Si NIP 196403251989021001
Tembusan Kepada Yth. :		
1. Dekan Fak. ISIP Universitas Jember		
2. Mahasiswa ybs		
3. Arsip		
		

Lampiran E. Surat Ijin dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

Kepada
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Perindustrian
 dan Perdagangan Kab. Jember
 di -
TEMPAT

SURAT REKOMENDASI
 Nomor : 072/3447/314/2017
 Tentang

PENGAMBILAN DATA

Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 6 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Jember
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penertiban Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember.

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember tanggal 28 Juli 2017 Nomor : 2909/UN25.1.2/LT/2017 perihal Pengambilan Data

MEREKOMENDASIKAN

Nama / NIM. : Rizky Wahyu Permana / 130910202004
 Instansi : FISIP Universitas Jember / Prodi Ilmu Adm. Bisnis
 Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember
 Keperluan : Mengadakan Pengambilan Data untuk penyusunan Skripsi berjudul : "Pengendalian Kualitas Produk Peralatan Dapur Dandang Pada Usaha Dagang Eka Jaya Kabupaten Jember".
 Lokasi : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jember
 Waktu Kegiatan : Agustus s/d Oktober 2017

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember
 Tanggal : 01-08-2017
 An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
 KABUPATEN JEMBER
 Kabid. Kajian Strategis dan Politik



ACHMAD DAVIT S.Sos
 NIP. 19690112 199602 1 001

Tembusan :
 Yth. Sdr. : 1. Dekan FISIP Universitas Jember;
 2. Yang Bersangkutan.