



**IMPLEMENTASI PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES
PRODUKSI AZZAM LAUNDRY JEMBER**

*An Implementation Of Quality Control In The Production Process
Of Azzam Laundry At Jember*

SKRIPSI

Oleh :

**TIARA BAHAR OKTAVIANA
NIM 090910202036**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES
PRODUKSI AZZAM LAUNDRY DI JEMBER**

*An Implementation Of Quality Control In The Production
Process Of Azzam Laundry At Jember*

Oleh

TIARA BAHAR OKTAVIANA

NIM 090910202036

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Sugeng Iswono, MA
Dosen Pembimbing II : Suhartono, MP

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**IMPLEMENTASI PENGENDALIAN KUALITAS PADA PROSES
PRODUKSI AZZAM LAUNDRY DI JEMBER**

*An Implementation Of Quality Control In The Production
Process Of Azzam Laundry At Jember*

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

Tiara Bahar Oktaviana
NIM 090910202036

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini merupakan bagian kecil dari rangkaian proses panjang yang kulewati atas berkat dan rahmat Allah SWT, serta doa dan dukungan dari orang-orang tersayang disekelilingku.

Dengan penuh syukur dan kerendahan hati kupersembahkan karya ini kepada:

1. Ayah A. Baikuni Hisyam, ST. MM dan Ibu Hartatik terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini
2. Kakakku Kurnia Bahar Pratiwi S.Pi, Andi Tri P, SH dan adik-adikku A. Mizan Bahar Maulidiyanto, Najwa Ayesha Bahar Aulia yang selalu jadi semangatku..
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Guru – guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah Memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.

MOTO

Belajarlal mengalah sampai tak seorangpun yang bisa mengalahkanmu.

Belajarlal merendah sampai tak seorangpun bisa merendahkanmu.

(Gobind Vashdev)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Bahar Oktaviana

NIM : 090910202036

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Azzam Laundry di 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Februari 2014

Yang menyatakan

Tiara Bahar Oktaviana

NIM 090910202036

PENGESAHAN

Diterima dan dipertahankan didepan penguji skripsi yang berjudul
“Implementasi Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Azzam Laundry Jember”
guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember pada :

Hari, tanggal : Jumat, 14 Februari 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua

Dr. Djoko Poernomo, M.Si

NIP 19600219 198702 1001

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sugeng Iswono, M.A
NIP 19540202198403 1 004

Drs. Suhartono, M.P
NIP 19600214 198803 1 002

Anggota I

Anggota II

Drs. Totok Supriyanto, M.Si
NIP 19501004 197702 1 001

Drs. I Ketut Mastika, M.M
NIP 19590507 198903 1 002

Mengesahkan

Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Implementasi Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Azzam Laundry di Jember; oleh Tiara Bahar Oktaviana; 090910202036; 2014; halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pengendalian kualitas pada proses proses produksi pada Azzam Laundry di Jember. Penelitian ini dilakukan di Azzam Laundry Jalan Jawa 2G No. 17 Jember dengan melakukan pendekatan kualitatif. Tahap pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan melakukan wawancara mendalam untuk mengetahui, memperluas, dan memperdalam deskripsi penelitian “*snowball sampling*”.

Hasil dari penelitian dengan judul “Implementasi Pengendalian Kualitas Pada Proses Produksi Azzam Laundry di Jember” dapat ditarik beberapa hal penting yaitu pertama, pengendalian proses produksi meliputi tahap masukan, transformasi, dan keluaran. Pengendalian proses produksi tahap masukan meliputi bahan baku, bahan pembantu, tenaga kerja, dan mesin, Pengendalian pada tahap transformasi meliputi persiapan bahan, tahap pencucian, dan tahap penyetrikaan, Pengendalian proses produksi pada keluaran meliputi finishing tahap akhir dan penambahan aksesoris. Kedua, laundry yang menjadi obyek penelitian telah melaksanakan pengendalian kualitas yang meliputi penetapan standar kualitas per tahapan proses produksi, perencanaan yang seksama, aturan kesesuaian, inspeksi dan tindakan koreksi untuk perbaikan saat ini maupun yang akan datang secara sederhana. Keempat, sistem administrasi dari laundry tersebut belum tersusun secara baik mengingat terdapat beberapa hal yang tidak masuk dalam catatan mereka padahal hal-hal tersebut bersifat penting. Kelima, perusahaan mampu melakukan pengendalian kualitas pada proses

produksi dengan baik sehingga tercapai beberapa tujuan dan tujuan utama perusahaan yaitu keuntungan optimal dari perusahaan dapat tercapai. Keenam, laundry telah melakukan inovasi didalam tahap pengendalian kualitas pada proses produksi.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pengendalian Kualitas pada Proses Produksi Azzam Laundry di 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. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono, MP., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan selaku Dosen Pembimbing Anggota;
4. Drs. Sugeng Iswono, MA., selaku Dosen Pembimbing Utama;
5. Drs. Rudy Eko Pramono M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan;
7. Kabag serta segenap staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
8. Mas Muhammad Azmi Hakim sebagai pemilik Azzam Laundry Jember terima kasih banyak karena telah memberi izin untuk dapat melakukan penelitian di Azzam Laundry Jember;
9. Mbak Siti, Mbak Nur, Mbak Yuli serta seluruh karyawan Azzam Laundry Jember terima kasih atas kebaikan yang telah meluangkan waktunya untuk

bersedia membantu kelancaran penelitian serta memberikan informasi tentang perusahaan dengan jelas;

10. Teman-teman dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya angkatan 2009 yang telah memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini;
11. Sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan, semangat dan teman diskusi, yaitu. Nugie, Ary, Doddy, Derry, Ima, Adam, Echa, Gely, Panji, Andre, Kevin serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
12. Keluarga kedua ku di kost Jvania Twenty yaitu, Halla Prima Fauza, Indah Elis, Yurike Febnesia, Dwi Astuti, Daniar Rahmi Utomo, Winda Christati Firmaningtyas, Widya Nita, Nia Syaifuddin, Nindy Fitria dan Shindy Inma yang selalu menghibur disaat suka duka dan memberi semangat;
13. Seseorang yang spesial Gilang Pradhana yang tidak pernah bosan memberi semangat, yang selalu mau jadi pendengar setia semua keluh kesahku;
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, Penulis menyadari bahwa di dalam Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 14 Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
2.1 Rumusan Masalah.....	8
3.1 Tujuan Penelitian.....	8
4.1 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Produksi dan Operasi.....	10

2.1.1	Manajemen.....	10
2.1.2	Manajemen Produksi dan Operasi.....	12
2.2.2	Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi.....	13
2.3	Produksi.....	15
2.3.1	Pengertian Produksi.....	15
2.3.2	Proses Produksi.....	17
2.3.3	Jasa.....	20
2.3.4	Sifat dan Karakteristik Jasa.....	21
2.4	Standart Operasional Perusahaan (SOP).....	23
2.5	Pengendalian.....	23
2.6	Kualitas.....	27
2.6.1	Pengertian Kualitas.....	27
2.6.2	Pentingnya Kualitas.....	28
2.6.3	Dimensi Kualitas.....	29
2.7	Pengendalian Kualitas.....	29
2.8	Pengendalian Kualitas Proses Produksi.....	32
2.8.1	Konsep Pengendalian Kualitas Proses Produksi.....	32
2.8.2	Tujuan Pengendalian Kualitas Proses Produksi.....	33
2.9	Laundry.....	34
2.11	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	35
BAB 3.	METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Pengertian Metode Penelitian.....	37
3.2	Tipe Penelitian.....	38
3.3	Tahap Persiapan.....	39
3.4	Tahap Pengumpulan Data.....	43
3.5	Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....	46
3.6	Tahap Analisis Data.....	47
3.7	Tahap Interpretasi Data.....	50

3.8 Tahap Analisis Data.....	50
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan (Analisis Domain).....	52
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2 Profil Perusahaan.....	53
4.1.3 Sumber Daya Perusahaan.....	57
4.1.4 Produk yang Dihasilkan dan Harga Jual.....	58
4.1.5 Kegiatan Pemasaran.....	60
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1 Pengendalian Kualitas pada Aspek Masukan.....	62
4.2.2 Pengendalian Kualitas pada Aspek Transformasi	72
4.2.3 Pengendalian Kualitas pada Aspek Keluaran.....	79
4.3 Interpretasi.....	
BAB 5. PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Data UKM Kabupaten Jember.....	2
1.2 Tabel Data Kesalahan yang Terjadi pada Azzam Laundry Jember.....	6
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	35
3.1 Tabel Model Analisis Domain.....	48
3.2 Tabel Model Analisis Taksonomi.....	49
4.1 Tabel Jumlah Konsumen Azzam Laundry Jember.....	54
4.2 Tabel Nama Karyawan Azzam Laundry Jember.....	57
4.3 Tabel Daftar Produk dan Harga Jual (Dalam Ukuran Per Kilogram).....	59
4.4 Tabel Data Keadaan Mesin dan Peralatan Azzam Laundry Jember.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Ruang Lingkup Manajemen Produksi.....	14
2.2 Sistem Proses Produksi.....	17
4.1 Alur Proses Produksi Azzam Laundry.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	89
Lampiran 2 Hasil Wawancara	90
Lampiran 3 Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember	99
Lampiran 4. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas Kabupaten Jember kepada Kepala Perindustrian Perdagangan dan ESDM kabupaten Jember	100
Lampiranb 5. Daftar Pembungkusan Pakaian.....	107

DAFTAR FOTO

	Halaman
Foto 1.1 Bahan Baku Deterjen.....	101
Foto 1.2 Bahan Baku Parfum.....	101
Foto 1.3 Pekerja laundry memisahkan pakaian yang akan dicuci.....	102
Foto 1.4 Proses pencucian.....	102
Foto 1.5 Pekerja laundry menyiapkan pakaian yang akan dijemur..	103
Foto 1.6 Proses penjemuran pakaian.....	103
Foto 1.7 Tahap penyetrikaan.....	104
Foto 1.8 Tahap Pengemasan.....	104
Foto 1.9 Hasil produksi laundry.....	105
Foto 1. 10 Pelanggan sedang melihat daftar pilihan layanan.....	105
Foto 1.11 Macam – macam parfum yang bisa dipilih konsumen.....	106
Foto 1.12 Peneliti sedang mewawancarai pemilik laundry.....	106