



**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI PADA PERUSAHAAN  
PERSEORANGAN PERCETAKAN SURABAYA EXPRESS DI JEMBER**

*Production Process Control In Printing Individual Companies Surabaya Express*

*In Jember*

**SKRIPSI**

Oleh

**Rezza Julio Firmana  
NIM 090910202050**

Pembimbing

**PembimbingUtama : Dr. Djoko Poernomo, M.Si**

**PembimbingAnggota : Drs. I Ketut Mastika, MM**

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

**2015**

**SKRIPSI**

**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI PADA PERUSAHAAN  
PERSEORANGAN PERCETAKAN SURABAYA EXPRESS DI JEMBER**

*Production Process Control In Printing Individual Companies Surabaya Express  
in Jember*

Oleh

**REZZA JULIO FIRMANA**

**NIM 090910202050**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing I : Dr. Djoko Poernomo, M.si**

**Dosen Pembimbing II : Drs. I Ketut Mastika, MM**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**



**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI PADA PERUSAHAAN  
PERSEORANGAN PERCETAKAN SURABAYA EXPRESS DI JEMBER**

*Production Process Control In Printing Individual Companies Surabaya Express  
in 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

Rezza Julio Firmana  
NIM 090910202050

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**

## 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.

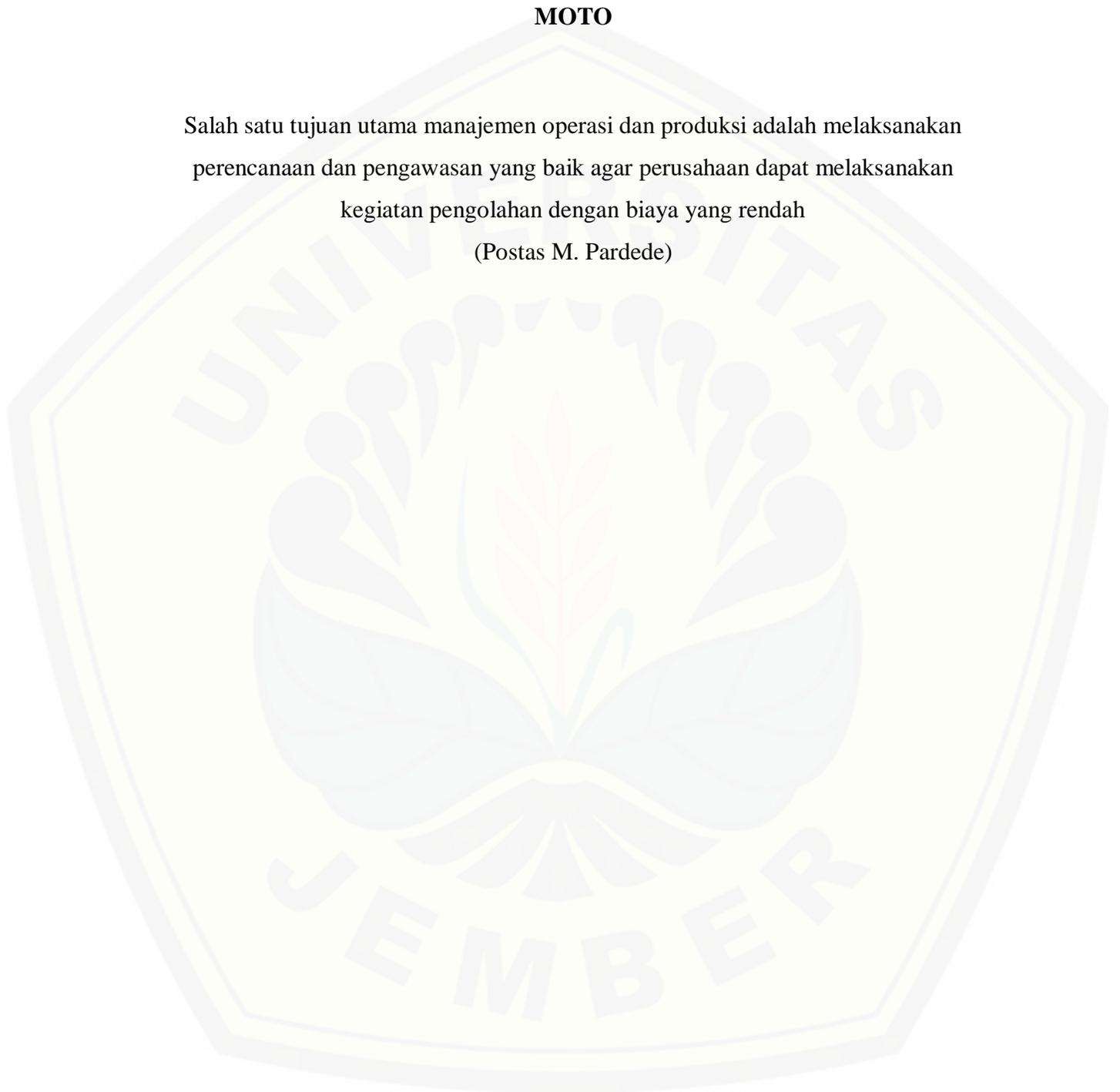
Dengan penuh syukur dan kerendahan hati kupersembahkan karya ini kepada:

1. Bapak Hari Sutikno S.H dan Ibu Dra. Endang Suci Rahayu 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. Adikku Charistandi Firmana yang selalu jadi semangatku..
3. Keluarga besar Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan motivasi
4. Almamater yang kubanggakan Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Guru – guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah Memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.

**MOTO**

Salah satu tujuan utama manajemen operasi dan produksi adalah melaksanakan perencanaan dan pengawasan yang baik agar perusahaan dapat melaksanakan kegiatan pengolahan dengan biaya yang rendah

(Postas M. Pardede)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rezza Julio Firmana

NIM : 090910202050

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan Percetakan Surabaya Express 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,

Yang menyatakan

Rezza Julio Firmana

NIM 090910202050

**SKRIPSI**

**PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI PADA PERUSAHAAN  
PERSEORANGAN PERCETAKAN SURABAYA EXPRESS DI JEMBER**

*Production Process Control In Printing Individual Companies Surabaya Express  
in Jember*

Oleh

Rezza Julio Firmana

090910202050

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Djoko Poernomo, M.si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs: I Ketut Mastika, MM

**PENGESAHAN**

Diterima dan dipertahankan didepan penguji skripsi yang berjudul “Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan Percetakan Surabaya Express di 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 :

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**

**Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan Percetakan Surabaya Express di Jember** ; oleh Rezza Julio Firmana; 090910202050; 2015; halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan Percetakan Surabaya Express di Jember. Penelitian ini dilakukan di percetakan Surabaya Express Jalan Kalimantan No. 85 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 “Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan Percetakan Surabaya Express 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 desain, dan tahap pemilihan warna, Pengendalian proses produksi pada keluaran meliputi finishing tahap akhir. Kedua, percetakan Surabaya Express yang menjadi obyek penelitian telah melaksanakan pengendalian pada prpses produksinya 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 percetakan Surabaya Express tersebut sudah tersusun secara baik. Kelima, perusahaan mampu melakukan pengendalian pada proses produksi dengan baik sehingga tercapai beberapa tujuan dan tujuan utama perusahaan yaitu keuntungan optimal dari perusahaan dapat

tercapai. Keenam percetakan Surabaya Express telah melakukan inovasi didalam tahap pengendalian kualitas pada proses produksi.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan Percetakan Surabaya Express 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. Edy Wahyudi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono, MP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
4. Dr. Djoko Poernomo M,Si selaku Dosen Pembimbing Utama;
5. Drs I ketut Mastika, MM. Selaku Dosen Pembimbing anggota
6. Drs. Suhartono, MP., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan;
8. Kabag serta segenap staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
9. Mas Dwi Kharis selaku pemilik percetakan Surabaya Express terima kasih banyak karena telah memberi izin untuk dapat melakukan penelitian di percetakan Surabaya Express
10. Mbak Dwi yang banyak membantu kelancaran dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti serta seluruh karyawan percetakan Surabaya Express terima kasih atas kebaikan yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia

membantu kelancaran penelitian serta memberikan informasi tentang perusahaan dengan jelas;

11. 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;
12. Sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan, semangat dan teman diskusi, yaitu., Doddy, Derry, Ima, Adam, Tyara, Deris, Pujo, Andre, Kevin serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
13. Sahabat- sahabat yang memberikan dukungan yaitu UKMO Universitas Jember, Futsal putra dan Futsal putri Universitas Jember, sahabat FFC yaitu Ismi Nursshobah , Gesang,Taufik, Abu, Adul, Vindy, Gahan yang selalu menghibur disaat suka duka dan memberi semangat;
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, 9 Februari 2015

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR FOTO</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>2.1 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>

<b>2.1 Manajemen Produksi dan Operasi .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Produksi .....</b>	<b>14</b>
2.3.1 Pengertian Produksi .....	14
<b>2.4 Proses Produksi .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Sistem Proses Produksi .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6 Pengendalian.....</b>	<b>21</b>
<b>2.7 Pengendalian Proses Produksi .....</b>	<b>23</b>
<b>2.8 Pengendalian Proses Produksi untuk Mempertahankan Kualitas dan Kuantitas.....</b>	<b>25</b>
<b>2.9 Perusahaan Perseorangan .....</b>	<b>26</b>
<b>2.10 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>28</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Pengertian Metode Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Tipe Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Tahap Persiapan.....</b>	<b>32</b>
<b>3.4 Tahap Pengumpulan Data .....</b>	<b>35</b>
3.4.1 Pengumpulan Data Primer .....	35
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder .....	36
<b>3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....</b>	<b>36</b>
<b>3.6 Tahap Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
<b>3.7 Tahap Penarikan Kesimpulan .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>43</b>
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2 Profil Perusahaan.....	44
4.1.2.1 Profil Percetakan Surabaya Express .....	44
4.1.3 Organisasi Surabaya Express .....	46

4.1.3.1 Struktur Organisasi Percetakan Surabaya	
Express .....	46
4.1.4 Sumber Daya Perusahaan.....	50
4.1.5 Jam Kerja .....	52
4.1.6 Sistem Gaji dan Upah .....	53
4.1.7 Produk yang Dihasilkan dan Harga Jual.....	53
4.1.8 Kegiatan Pemasaran.....	54
4.1.8.1 Daerah Pemasaran .....	54
4.1.8.2 Strategi Distribusi .....	55
4.1.8.3 Promosi Penjualan .....	55
<b>4.2 Pembahasan.....</b>	<b>55</b>
4.2.1 Pengendalian Kualitas pada Aspek Masukan.....	55
4.2.1.1 Pengendalian Proses Produksi Bahan Baku dan Bahan Pembantu yang Akan Diproses .....	55
4.2.1.2 Pengendalian Tenaga Kerja yang Akan Memproses .....	63
4.2.1.3 Pengendalian Mesin dan Peralatan .....	64
4.2.2 Pengendalian Proses Produksi pada Aspek Transformasi .....	70
4.2.2.1 Pengendalian Proses Produksi pada Tahap Persiapan Bahan .....	73
4.2.2.2 Pengendalian Proses Produksi pada Tahap Desain .....	73
4.2.2.3 Pengendalian Proses Produksi pada Tahap Pemilihan Warna .....	76
4.2.2.4 Pengendalian Proses Produksi pada Tahap Finishing Awal .....	77
4.2.2.5 Pengendalian Proses Produkis pada Tahap Percetakan .....	79

4.2.3 Pengendalian Proses Produksi pada Aspek Keluaran.....	80
4.2.3.1 Pengendalian pada Tahap Finishing Akhir .....	81
<b>4.3 Inovasi.....</b>	<b>83</b>
<b>4.4 Interpretasi .....</b>	<b>84</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>86</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Data Pesaing Percetakan di Jember pada Tahun 2013 .....	3
1.2 Tabel Data Kesalahan yang terjadi selama 6 bulan .....	7
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	28
3.1 Tabel Model Analisis Domain .....	38
3.2 Tabel Model Analisis Taksonomi .....	39
4.1 Tabel Data Jumlah Konsumen Surabaya Express .....	45
4.2 Tabel Daftar Nama-Nama Tenaga Kerja beserta Bagian-bagiannya.....	51
4.3 Tabel Daftar Produk dan Harga Jual pada Surabaya Express .....	54
4.4 Tabel Mesin dan Peralatan beserta Fungsinya.....	67
4.5 Tabel Keadaan Mesin dan Peralatan .....	69

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1.1 Tampilan Photoshop.....	2
2.1 Ruang Lingkup Manajemen Produksi.....	13
2.2 Sistem Proses Produksi .....	19
4.1 Struktur Organisasi Surabaya Express .....	46
4.2 Alur Proses Produksi Surabaya Express .....	72

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	89
Lampiran 2 Hasil Wawancara .....	90
Lampiran 3 Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember .....	107
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Meneliti Pada Perusahaan .....	108

**DAFTAR FOTO**

	Halaman
Foto 1.1 Pilihan Bahan Baku Kertas yang Akan Digunakan .....	110
Foto 1.2 Mesin Potong elektrik yang digunakan percetakan Surabaya Express .....	110
Foto 1.3 Mesin Laminasi yang digunakan percetakan Surabaya Express .....	111
Foto 1.4 Mesin Spiral yang digunakan percetakan Surabaya Express .....	111
Foto 1.5 Proses desain.....	112
Foto 1.6 Proses Pemotongan .....	112
Foto 1.7 Proses Finishing .....	113
Foto 1.8 Produk yang dihasilkan percetakan Surabaya Express .....	113
Foto 1.9 Produk Lain yang dihasilkan percetakan Surabaya Express .....	114
Foto 1.10 Karyawan Surabaya Express yang sedang melayani konsumen .....	114

## **BAB. 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Saat ini industri teknologi berkembang dengan pesat dan berperan penting dalam kehidupan modern, hampir dari setiap aspek kehidupan dan kebutuhan manusia tidak lepas dari peran teknologi. Banyak perusahaan-perusahaan di Indonesia yang menggunakan teknologi sebagai sarana untuk mencari profit yang ditujukan untuk memajukan dan membesarkan perusahaan tersebut. Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah komputer. Kemajuan dunia teknologi memaksa setiap orang atau perusahaan mengenali dan dapat mengoperasikan komputer. Mayoritas kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan kantor tidak lepas dari peran komputer sebagai alat untuk membantu mereka dalam berbagai hal seperti menyelesaikan tugas atau laporan perusahaan, menghitung, mengedit foto dan lain sebagainya, dengan adanya komputer dapat membantu kegiatan operasional yang berdampak pada kinerja perusahaan sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Berkembangnya teknologi dan semakin vitalnya peran komputer dalam kehidupan sehari-hari, menuntut perusahaan memanfaatkan teknologi tersebut, dimana era digital sudah mulai menguasai sebagian besar perusahaan yang ada di dunia bahkan Indonesia. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai sarana untuk mendapatkan keuntungan adalah perusahaan-perusahaan yang bergerak pada bidang percetakan. Percetakan dalam kehidupan manusia mempunyai peranan penting sebagai pemenuhan kebutuhan dalam bidang jasa dimana percetakan menyediakan kebutuhan-kebutuhan seperti majalah, poster, buku, baliho, brosur, undangan, stiker, kalender, foto dan lain-lain, dimana banyak sekali dijumpai perusahaan percetakan yang mulai marak berkembang di kota besar maupun kota kecil di Indonesia. Selaras seperti

yang telah diungkapkan oleh Managing Director Asosiasi Percetakan dan Kertas Jerman VDMA Markus Heering “Pertumbuhan industri percetakan di Indonesia diperkirakan mencapai 4,7% atau lebih tinggi dibanding rata-rata pertumbuhan dunia yang hanya sekitar 1,6% (economy.okezone.com)”

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa perkembangan industri percetakan di Indonesia berkembang dengan pesat, seiring semakin membaiknya keadaan ekonomi global, hal ini tentunya berimplikasi pada semakin tingginya permintaan atas barang-barang cetakan sebagai alat promosi. Percetakan dan komputer adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan, saat ini perusahaan-perusahaan percetakan mayoritas melakukan proses desain sehingga membutuhkan komputer sebagai sarana atau alat untuk desain. Oleh karena itu terdapat banyak *software* komputer yang digunakan untuk mendesain atau mengedit fotoyang seringkali digunakan pada perusahaan percetakan di Indonesia seperti *Corel Draw*, *Adobe Photoshop*, *Paint* ataupun *Adobe Illustrator*.

Gambar 1.1 Tampilan Photoshop



Sumber: (<http://www.cdprofessor.org/photoshope/webimage2.JPG>)

Adanya *software-software* tersebut membantu industri percetakan berdasarkan karakteristik kegunaannya untuk dapat memenuhi keinginan konsumen dalam menentukan cetakan yang diinginkan.

Prospek bisnis Percetakan Indonesia di masa kini dan trend perkembangannya di waktu mendatang, diproyeksikan akan semakin maju dan ramai. Selama masih ada kegiatan promosi dalam usaha bisnis atau kegiatan memberikan informasi pada masyarakat, maka terdapat peluang untuk mencari dan memperoleh pesanan jasa percetakan. Seperti pada

situasi dan kondisi penyelenggaraan Pemilu Legislatif (Pileg) maupun Pemilu Presiden (Pilpres), barang cetakan yang menjadi primadona adalah hasil produk dari *digital printing* sebagai alat promosi, membuat semakin banyak berdirinya perusahaan-perusahaan percetakan khususnya di kota Jember. Berikut perusahaan percetakan yang ada di kota Jember.

Tabel 1.1 Data Pesaing percetakan di Jember pada tahun 2013

<b>Nama perusahaan percetakan</b>	<b>Alamat</b>
FI Station	Jl. Gajah Mada XXIV Jember
Bintang	Jl. A. Yani 46B Jember
Aneka Usaha	Jl. Manggar 167 Gebang Jember
Megah Jaya	Jl. Karimata 23A Sumbersari
Mixmedia Advertising	Jl. Bengawan Solo 27 Sumbersari
Surya percetakan	Jl. Gajah mada XII A 12 Jember
CV Maharani Mitra Mustika	Jl. Manggis 72 Jember
PT. Temprina media grafika	Jl. Imam Bonjol 129 Jember
CV Tunggal Gemilang	Jl. Taman Gading A 6 Tegal Besar

Sumber: (<http://www.Nuaim.com/phone/Jember/percetakan>)

Dari data diatas, dapat dipahami bahwa semakin banyaknya usaha percetakan yang muncul menyebabkan semakin ketatnya persaingan yang ada. Hal ini membuat mereka harus berlomba-lomba menciptakan produk yang berkualitas demi menjaga kelangsungan hidup perusahaan tersebut, sebab output yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan masyarakat dengan begitu akan berimplikasi kepada keuntungan dan kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan obeservasi awal di beberapa perusahaan percetakan di Jember menunjukkan bahwa perusahaan yang ada telah menjalankan pengendalian proses produksi dan senantiasa memantau kualitas produk yang dihasilkan melalui pengendalian proses produksi.

Surabaya Express merupakan usaha perorangan yang bergerak di bidang jasa percetakan di kota Jember, sebagian besar dari pengoprasiaannya memanfaatkan kemajuan teknologi yang sudah banyak dimanfaatkan oleh

perusahaan-perusahaan lain yaitu komputer dengan *software photoshop* dan *Corel Draw*, dimana dengan menggunakan perangkat tersebut, diharapkan percetakan Surabaya Express dapat lebih mudah untuk memenuhi keinginan konsumen yang beraneka ragam.. Berikut daftar produk yang di hasilkan oleh percetakan Surabaya Express.

Tabel 1.2 Produk yang di hasilkan oleh percetakan Surabaya Express beserta lama pengerjaanya.

No	Nama Produk	Lama pengerjaan	Satuan
1	Poster	2 Menit	1 Lembar
2	Magazine	45 Menit	1 Magazine
3	Photo	5 Menit	1 Lembar
4	Buku	30 Menit	1 EXP
5	Stiker	5 Menit	1 Lembar
6	Album Photo	45 Menit	1 Album
7	Kartu Nama	10 Menit	1 Lembar
8	ID Card	5 Menit	1 lembar
9	MUG	15 Menit	1 MUG
10	Barnner	30 Menit	1x1
11	Brosur	5 Menit	1 Lembar

Sumber : Data Perusahaan percetakan Surabaya Express .(2014)

Semua produk yang dihasilkan oleh Surabaya Express tidak di produksi secara masal, melainkan berdasarkan pesanan dan semua produk yang dihasilkan melalui proses desain dapat ditentukan oleh konsumen sendiri sehingga hasil akhirnya diharapkan sesuai dengan harapan konsumen. Berikut ini produk-produk yang banyak di pesan selama 1 bulan pada perusahaan percetakan Surabaya Express.

Tabel 1.3 Data pesanan produk-produk yang dihasilkan oleh percetakan Surabaya Express selama 1 Bulan.

NO.	Nama Produk	Volume pesanan	Satuan
1	Poster	14.957	Lembar
2	Magazine	128	Magazine
3	Photo	584	Lembar

4	Buku	187	EXP
5	Stiker	256	Lembar
6	Aklbum photo	25	Album
7	Kartu Nama	150	BOX
8	ID Card	110	Lembar
9	MUG	100	MUG
10	Barnner	125	Barnner
11	Brosur	100	Lembar

Sumber : Data Perusahaan percetakan Surabaya Express .(2014)

Pemenuhan kebutuhan dalam bidang jasa tersebut tidak hanya terbatas pada kesesuaian *order* atau pesanan, tetapi kualitas dari cetakan tersebut harus sesuai dengan harapan. Sehingga penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga kualitas cetakan yang dihasilkan. Kualitas merupakan faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai sesuai dengan maksud untuk apa produk itu diproduksi. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan atau fungsinya, termasuk didalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk atau komponen lainnya, eksklusivitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, pembungkus, dan sebagainya), serta harga yang ditentukan oleh biaya produksi. Secara umum dari tahun ke tahun tingkat kualitas sebagian besar produk bertambah baik. Hal tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang didukung dengan adanya teknologi yang dapat menunjang kelancaran proses produksi yang sedang berlangsung sehingga dapat di *control* dengan baik.

Proses produksi merupakan hal yang penting karena pelaksanaan proses produksi yang baik dan sesuai dengan sistem akan menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, atau dengan kata lain proses produksi yang akan mempengaruhi hasil akhir. Pelaksanaan proses produksi merupakan kegiatan menambah kegunaan dari masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) yang mempunyai nilai guna yang lebih tinggi. Didalam kegiatan untuk menambah nilai guna produk barang dan jasa tersebut dibutuhkan suatu sistem proses produksi dan operasi agar dapat dilakukan

pentransformasian masukan menjadi keluaran dalam jumlah besar dengan kualitas yang menjadi permintaan konsumen. Pada kegiatan *input* terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian yaitu bahan (bahan baku dan bahan pembantu), tenaga kerja, mesin, energy, modal, dan informasi. Sistem proses produksi yang semakin kompleks dan mempunyai lingkup operasi yang luas sangat memerlukan adanya fungsi-fungsi manajemen operasi agar perusahaan dapat melakukan operasi produksi dengan lancar.

Pelaksanaan proses produksi tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak direncanakan secara matang terlebih dahulu. Perencanaan merupakan suatu dasar bagi manajer ddalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Perencanaan yang dilakukan dalam divisi produksi biasanya menyangkut bahan baku, tenaga kerja, mesin dan peralatan. Harus dipahami bahwa perencanaan tidak berdiri sendiri. Suatu aturan agar terwujud harus diimbangi dengan pengendalian. Pengendalian disini berperan untuk menjamin suatu perencanaan didalam pelaksanaanya dilapangan sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan.

Menurut data observasi awal, perusahaan telah melakukan pengendalian proses produksi dalam menghasilkan produk yang diinginkan oleh konsumen. Didalam menjalankan usahanya setiap manajemen perusahaan berkeinginan mendapatkan keuntungan dan mengembangkan usaha mereka. Keinginan utama perusahaan seiring juga keinginan dari para konsumen yaitu menciptakan atau mampu menghasilkan produk yang berkualitas. Untuk itu dari hasil observasi pendahuluan diperoleh beberapa data bahwa pihak perusahaan senantiasa memantau proses dan hasil akhir produksi agar sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Didalam menjalankan aktivitas usahanya perusahaan diharapkan mampu menyediakan produk dalam berbagai kualitas yang dibutuhkan oleh konsumen (melalui kegiatan produksi). Produk yang berkualitas merupakan keinginan setiap konsumen apalagi ditunjang dengan harga yang terjangkau. Sebelum menjadi produk jadi atau setengah jadi, pasti akan melewati suatu proses produksi. Setiap perusahaan sebelum melakukan proses produksi

hendaknya terlebih dahulu menetapkan standar proses produksi sebagai tolak ukur penetapan standar yang diinginkan oleh perusahaan. Standar proses produksi merupakan pedoman dari semua kegiatan produksi yang dilakukan oleh perusahaan, dengan adanya standar proses produksi diharapkan tujuan perusahaan untuk mempertahankan kualitas produksi dapat tercapai.

Kegiatan pengendalian dalam proses produksi sangat diperlukan perusahaan untuk dapat meningkatkan efisiensi produksinya. Makna dari pengendalian itu sendiri yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan produksi dan operasi yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan dapat segera diketahui dan dapat segera diperbaiki sehingga penyimpangan yang terjadi ditekan sekecil mungkin. Penyimpangan-penyimpangan yang terjadi saat proses produksi berlangsung akan menjadi bahan pertimbangan didalam penyusunan rencana produksi pada masa yang akan datang.

Berlangsungnya standar proses produksi harus diikuti dengan pengendalian proses produksi, pengendalian merupakan kegiatan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk mengelola, mengatur, mengkoordinir dan mengarahkan proses produksi agar pelaksanaan proses produksi sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat meminimalkan kemungkinan-kemungkinan kesalahan dan penyimpangan yang terjadi pada suatu proses produksi pada perusahaan . Oleh karena itu pengendalian proses produksi memegang peranan penting dalam setiap proses produksi yang terjadi di perusahaan. pada kenyataannya walau telah diproses dengan teknologi yang modern, penyimpangan – penyimpangan masih saja terjadi seperti ketidaksesuaian warna yang ada pada layar komputer dengan hasil cetakan, ketidaksesuaian desain yang ditetapkan oleh konsumen, gambar yang buram, kesalahan dalam penulisan kata-kata dan ketidaksesuaian jumlah pesanan..

Kesalahan yang terjadi tidak selalu disebabkan oleh pegawai , akan tetapi peran mesin dan konsumen juga berpengaruh terjadinya kesalahan

pada waktu proses produksi. Perusahaan tidak selalu bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan yang disebabkan oleh konsumen sehingga hal tersebut menimbulkan keluhan dari para konsumen. Presentasi keseluruhan tingkat kesalahan yang terjadi pada per enam bulan rata-rata mencapai 5% baik dari pegawai maupun konsumen berpotensi melakukan kesalahan yang berdampak pada proses produksi. Berikut ini jenis jenis kesalahan yang sering terjadi pada percetakan Surabaya Express

Tabel 1.4 Data kesalahan yang terjadi selama 6 bulan pada percetakan Surabaya Express.

No.	Jenis Kesalahan	Jumlah	Satuan
(a)	(b)	(c)	(d)
1	Keterlambatan pada pesanan	3	Lembar
2	Gambar buram	4	Lembar
3	Warna tidak sesuai	5	Lembar
4	Desain tidak sesuai	5	Lembar
5	Kesalahan kata-kata (penulisan)	6	Lembar

Sumber: Data Perusahaan percetakan Surabaya Express .(2014)

Data diatas menunjukkan masih banyak kesalahan yang terjadi dalam proses produksi, entah itu terjadi dalam internal perusahaan ataupun diluar perusahaan. Misalnya kesalahan yang terjadi internal adalah pekerja lalai dalam menghitung jumlah pesanan sehingga jumlah pesanan kurang atau lebih, bahan baku yang digunakan, dan mesin yang digunakan sedang dalam masalah, sedangkan kesalahan yang terjadi karena faktor eksternal adalah konsumen yang tidak memberitahu dan menjelaskan dengan detail desain yang mereka inginkan. Dilihat dari fenomena tersebut maka perusahaan Surabaya Express penting untuk melakukan pengendalian proses produksi secara cermat dan tepat agar proses produksi yang dilakukan dapat berjalan sesuai, tepat dan berkualitas. Pengendalian proses produksi selain berfungsi untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya penyimpangan produksi juga memberikan tindakan korektif atau solusi apabila terjadi suatu penyimpangan terhadap rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. selain

itu komunikasi yang baik dengan konsumen harus dibangun sehingga ketepatan pesanan dapat dipahami dengan baik.

Keterkaitan antara pengendalian proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan Surabaya Express dengan keberhasilan untuk menghasilkan barang atau produk yang memenuhi standar kualitas dan permintaan konsumen sehingga mampu menghasilkan suatu keuntungan bagi pihak produsen menjadikan tema pengendalian proses produksi menarik untuk dikaji. Selain itu fenomena di masyarakat yang saat ini sedang berkembang yaitu hampir semua kegiatan yang dilakukan masyarakat yang berhubungan dengan komunikasi baik personal maupun kelompok dilakukan melalui produk percetakan, untuk hal itu masyarakat pasti menginginkan produk yang berkualitas untuk mendukung komunikasi mereka. Alasan lain yang membuat ketertarikan peneliti yaitu meskipun hampir semua pengerjaan dalam percetakan Surabaya Express telah menggunakan mesin dan teknologi tetap ada penyimpangan yang terjadi dan memerlukan adanya pengendalian proses produksi didalamnya. Beberapa alasan diatas yang melatar belakangi peneliti mengambil judul pengendalian proses produksi pada perusahaan perseorangan percetakan Surabaya Express untuk diteliti lebih lanjut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Percetakan Surabaya Express dalam mencapai tujuan untuk menghasilkan produk usahanya dan untuk memenuhi permintaan pasar yang ada, memerlukan suatu rangkaian produksi yang baik dan tepat. Secara umum setiap perusahaan yang bergerak didunia bisnis menginginkan untuk selalu menghasilkan produk yang berkualitas, karena kualitas produk merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan daya saing produk dan harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk pesaing.

Meskipun telah di proses dengan teknologi yang canggih, kesalahan atau penyimpangan masih saja sering terjadi. Penyimpangan ini terjadi misalnya terdapat ketidaksesuaian warna antara yang ada di komputer

dengan saat dicetak, gambar yang buram atau kesalahan kata-kata pada penulisan, letak desain tidak sesuai ketika di cetak dan lain sebagainya. Penyimpangan seperti ini banyak disebabkan pada proses produksi, dimana mesin yang digunakan seperti komputer dan printer mengalami masalah atau gangguan yang menyebabkan hasil yang diinginkan tidak sesuai. Serta kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang dapat mempengaruhi dari suatu hasil proses produksi. Kendala lain yang seringkali dihadapi perusahaan adalah ketidaksesuaian pemilihan bahan baku dikarenakan kualitas bahan baku yang diharapkan sulit untuk didapatkan.

Pemilihan bahan baku yang sesuai dengan standart perusahaan membantu kelancaran dalam proses produksi akan tetapi bahan baku yang di butuhkan tidak dengan mudah didapat. Karena bahan baku merupakan salah satu elemen penting guna menghasilkan *output* yang sesuai dengan standar perusahaan. Dari fenomena tersebut maka perusahaan Surabaya Express harus melakukan pengendalian proses produksi secara cermat dan tepat agar proses produksi yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan harapandalam aktivitas usahanya. Pengendalian proses produksi diperlukan agar perusahaan dapat menjalankan transformasi masukan menjadi keluaran secara efektif dan efisien demi menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana pengendalian proses produksi pada perusahaan perseorangan percetakan Surabaya Express?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu ingin mengetahui dan menjelaskan pengendalian proses produksi pada percetakan Surabaya Express.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah hasil dari tercapainya tujuan penelitian. Manfaat dapat dicapai setelah tujuan penelitian terpenuhi. Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan serta teori-teori yang didapat dari perkuliahan khususnya teori tentang manajemen operasi dengan membandingkan kenyataan atau praktek yang ada di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran atau masukan yang berarti bagi perusahaan agar dapat menjadi lebih baik lagi di masa mendatang khususnya didalam pengendalian proses produksi agar keluaran yang dihasilkan mampu menjadi produk yang berkualitas.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, bahan referensi serta tambahan informasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak yang memerlukannya untuk penelitian dengan topik yang sama yakni yang berkaitan dengan masalah pengendalian proses produksi pada perusahaan perseorangan percetakan Surabaya Express

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka atau konsepsi dasar diperlukan untuk mendukung penelitian yang dilakukan seorang peneliti, tinjauan pustaka juga dibutuhkan agar apa yang ditulis oleh peneliti tidak keluar dari permasalahan yang ada. Konsepsi dasar teori akan memudahkan peneliti dalam menghubungkan antara kenyataan yang terjadi di lapangan dengan teori yang sedang berkembang. Konsep atau ilmu yang mendasari dan menunjang penulisan dalam penelitian ini adalah manajemen produksi.

### 2.1 Manajemen Produksi dan Operasi

Awalnya konsep yang berkembang dimasyarakat menyatakan bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan didalam produksi disebut dengan istilah manajemen produksi. Namun seiring berkembangnya zaman serta keadaan yang menggambarkan bahwa kegiatan manajemen produksi tidak hanya menyangkut pemrosesan (*manufacturing*) berbagai barang tetapi orang-orang juga melaksanakan kegiatan produksi dalam organisasi yang menyediakan berbagai bentuk jasa. Atas dasar perkembangan tersebut, istilah manajemen produksi yang telah banyak dipakai sebelumnya (sampai sekarang) secara luas dipandang kurang mencakup seluruh kegiatan sistem-sistem produksi dalam masyarakat ekonomi kita. Oleh karena itu diperlukan suatu istilah yang lebih tepat dan mempunyai cakupan luas, seperti manajemen operasi (secara implisit berarti operasi-operasi). Meskipun demikian pada masa transisi istilah yang sering digunakan adalah manajemen produksi/operasi atau manajemen produksi dan operasi.

Pada setiap perusahaan yang melakukan suatu proses pengolahan bahan baku menjadi barang setengah jadi maupun barang jadi adalah mutlak diperlukan adanya manajemen produksi dan operasi, dengan adanya manajemen produksi dan operasi maka pelaksanaan proses penambahan nilai bahan yang ada akan dapat berjalan dengan lancar. Terdapat berbagai

pengertian mengenai manajemen produksi dan operasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

Menurut Handoko (2000:3) pengertian dari manajemen produksi dan operasi yaitu “merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya-sumber daya (atau sering disebut faktor-faktor produksi) - tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya - dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa.”

Para manajer produksi dan operasi mengarahkan berbagai masukan (*input*) agar dapat memproduksi berbagai keluaran (*output*) dalam jumlah, kuantitas, harga, waktu dan tempat tertentu sesuai dengan permintaan konsumen. Menurut Assauri (2008: 19), pengertian manajemen produksi dan operasi adalah sebagai berikut :

“Manajemen produksi dan operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengoordinasikan 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.”

Selanjutnya Tampubolon (2004:3) mengemukakan bahwa empat fungsi penting dalam manajemen operasional yaitu:

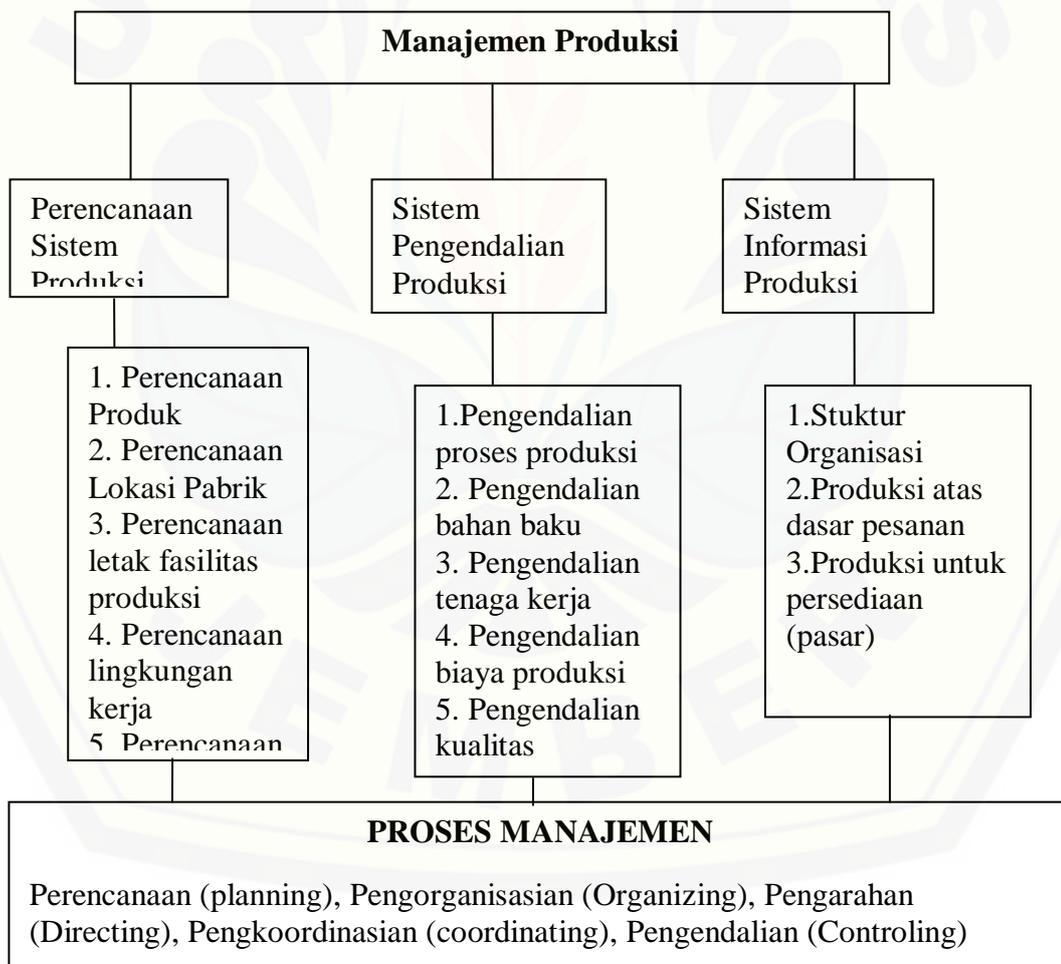
- a. Proses Pengolahan, yang menyangkut metode dan teknik yang digunakan untuk pengolahan faktor masukan (*inputs factor*).
- b. Jasa-jasa penunjang, yang merupakan sarana pengorganisasian yang perlu dijalankan, sehingga proses pengolahan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- c. Perencanaan, yang merupakan penetapan keterkaitan dan pengorganisasian dari kegiatan operasional yang akan dilakukan dalam suatu kurun waktu atau periode tertentu.
- d. Pengendalian dan Pengawasan, yang merupakan fungsi untuk menjamin terlaksananya kegiatan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, sehingga maksud dan tujuan penggunaan dan pengolahan masukan (*inputs*) yang secara nyata dapat dilaksanakan.

Manajemen produksi dan operasi merupakan kegiatan yang mencakup aktifitas yang cukup luas, dimulai dari penganalisan dan penentuan keputusan tentang kegiatan produksi dan operasi yang biasanya bersifat keputusan jangka panjang, serta keputusan-keputusan pada waktu menyiapkan dan melaksanakan kegiatan produksi dan pengoperasiannya

yang biasanya bersifat jangka pendek. Manajemen produksi dan operasi menuntut suatu kecakapan dan ketelitian bagi sumber daya manusia untuk mengelola proses produksi dengan baik. Luasnya ruang lingkup dari manajemen produksi dan operasi maka sebaiknya dipahami dan dimengerti secara mendalam agar dapat lebih mengena akan tujuan yang ingin dicapai.

## 2.2 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi

Manajemen produksi mencakup kegiatan-kegiatan yang cukup luas yang menyangkut bermacam-macam keputusan, baik keputusan jangka pendek maupun keputusan jangka panjang mengenai rancangan daripada system produksi dan rancangan operasi dan system pengendalian. Menurut Ahyari (2002:63) ruang lingkup manajemen produksi jika digambarkan akan menjadi Gambar 2.1 seperti dibawah ini:



Gambar 2.1 Ruang Lingkup Manajemen Produksi (Sumber: Ahyari, 2002)

Gambar diatas menyatakan bahwa manajemen produksi merupakan suatu proses manajemen yang meliputi beberapa keputusan dalam bidang-bidang persiapan produksi, termasuk diantaranya adalah perencanaan sistem produksi. Keputusan-keputusan yang akan diambil ini dapat merupakan keputusan untuk perencanaan jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang. Dengan demikian dapat disebutkan bahwa ruang lingkup dari manajemen produksi ini akan terdiri dari tiga hal tersebut diatas, yaitu perencanaan sistem produksi, sistem pengendalian produksi dan sistem informasi produksi.

Luasnya ruang lingkup manajemen produksi dan operasi menuntut penanganan yang teliti dan diperlukannya sumber daya manusia menguasai bidang manajemen dan teknik proses produksi perusahaan. Manajemen produksi dan operasi merupakan bagian yang mempunyai peran dominan dalam perusahaan untuk menghasilkan komoditas perusahaan yang memenuhi standar kualitas dan permintaan pasar. Penanganan optimal perusahaan pada manajemen produksi dan operasi merupakan kunci awal keberhasilan untuk mampu menjalankan proses produksi yang menghasilkan produk berkualitas, memenuhi keinginan konsumen dan bersaing di pasar.

### **2.3 Produksi**

Istilah Produksi dalam ekonomi umumnya adalah kegiatan yang berhubungan dengan usaha untuk menciptakan dan menambah kegunaan atau utilitas suatu barang atau jasa. Seperti diketahui kegunaan atau utilitas dibedakan atas karena bentuk, tempat, waktu dan pemilikan. Pada kegiatan produksi inilah perusahaan harus mampu membina dan mengendalikan arus masukan dan keluaran, serta mengelola penggunaan sumber-sumber daya yang dimiliki agar tercapai tujuan yang diinginkan. Untuk lebih memahami mengenai produksi maka akan diuraikan berikut ini.

### 2.3.1 Pengertian Produksi

Produksi diartikan sebagai kegiatan yang dapat menimbulkan tambahan manfaat atau penciptaan faedah baru. Faedah atau manfaat ini dapat terdiri dari beberapa macam, misalnya faedah bentuk, faedah waktu, faedah tempat serta kombinasi dari faedah-faedah tersebut diatas. Produksi merupakan inti atau unsur yang paling penting didalam perusahaan industri, karena dengan melakukan produksi perusahaan akan menghasilkan suatu barang yang berguna bagi masyarakat. Produksi memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut Assauri (2008:17), yang dimaksud dengan produksi yaitu “produksi adalah sebagai suatu kegiatan atau proses yang mentransformasikan masukan (*input*) menjadi hasil keluaran (*output*). Dalam pengertian yang bersifat umum ini penggunaannya cukup luas, sehingga mencakup keluaran (*output*), yang berupa barang atau jasa.”

Dari definisi diatas, yang dimaksud dengan produksi adalah kegiatan pengubahan input menjadi output dengan segala aktivitasnya, serta kegiatan lain yang menunjang usaha menghasilkan produk tersebut. Jadi dalam produksi terdiri dari tiga bagian yaitu input, proses dan output yang terangkum dalam suatu sistem yang terkait. Kegiatan produksi membutuhkan suatu tempat untuk melaksanakan kegiatannya, tempat yang dimaksud adalah suatu sistem produksi. Menurut Ahyari (2002:12) yang dimaksud dengan sistem produksi adalah sebagai berikut “sistem produksi adalah merupakan suatu gabungan dari beberapa unit atau elemen yang saling berhubungan dan saling menunjang untuk melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan tertentu.” Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa sistem produksi terdiri dari tiga bagian yaitu masukan produksi, proses produksi dan keluaran produksi.

### 2.3.2 Proses Produksi

Proses produksi merupakan suatu cara atau metode untuk menciptakan atau menambah nilai guna suatu barang atau jasa dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada. Proses produksi tersebut mencakup masing-masing penyelesaian pekerjaan dari bahan mentah (bahan baku)

sampai menjadi produk akhir (barang jadi) dengan suatu pola atau urutan tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa produksi merupakan kegiatan untuk menambah nilai guna suatu barang. Menurut Assauri (2008:35), “Proses produksi dan operasi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan peralatan, sehingga masukan (input) dapat diolah menjadi keluaran yang berupa barang atau jasa yang akhirnya dijual kepada konsumen untuk memungkinkan perusahaan memperoleh keuntungan yang diharapkan”.

Jenis proses produksi dari segi arus (*flow*) produksi adalah proses produksi yang dimulai dari bahan baku sampai menjadi produk akhir. Ahyari (2002:74) membagi jenis proses produksi yang ditinjau dari segi arusnya menjadi dua bagian yaitu:

a) Proses produksi terus menerus (*continous proses*)

Pada proses produksi terus menerus ini terdapat pola atau urutan yang pasti dan tidak berubah-ubah dalam pelaksanaan produksi dari perusahaan yang bersangkutan. Pola atau urutan pelaksanaan produksi dalam perusahaan ini akan selalu sama antara pelaksanaan produksi pada waktu(periode yang telah lalu), pada saat sekarang dan pada waktu yang akan datang.

Perusahaan perusahaan yang mempergunakan pola atau urutan yang selalu sama dari periode ke periode berikutnya ini pada umumnya akan memproduksi produk standar, dimana variasi produk adalah relatif kecil apabila diperbandingkan dengan jumlah unit dari produk yang dihasilkannya.

b) Proses produksi terputus-putus (*intermetten process*)

Dalam pelaksanaan proses produksi terputus-putus, terdapat beberapa pola atau urutan pelaksanaan produksi dalam perusahaan bersangkutan. Pola atau urutan pelaksanaan produksi yang dipergunakan pada hari ini mungkin akan berbeda dengan pola atau urutan pelaksanaan proses yang telah dipergunakan pada bulan lalu. Demikian pula pola atau urutan pelaksanaan produksi yang dipergunakan pada saat sekarang ini

barangkali tidak akan dipergunakan pada pelaksanaan produksi untuk bulan yang akan datang.

Ciri-ciri atau sifat-sifat proses produksi yang terus menerus (*continuous process/manufacturing*) adalah:

- a. Biasanya produk yang dihasilkan dalam jumlah yang besar (produksi massa) dengan variasi yang sangat kecil dan sudah terstandarisir.
- b. Proses seperti ini biasanya menggunakan sistem atau cara penyusunan dan peralatan berdasarkan urutan pengerjaan dari produk yang dihasilkan, yang disebut *Product Lay Out* atau *Departementation By Product*.
- c. Mesin-mesin yang dipakai dalam proses produksi seperti ini adalah mesin-mesin yang bersifat khusus untuk menghasilkan produk tersebut, yang dikenal dengan *Spesial Purpose Machines*.
- d. Oleh karena mesin-mesinnya bersifat khusus dan biasanya agak otomatis, pengaruh individual operator terhadap produk yang dihasilkan kecil sekali, sehingga operatornya tidak perlu mempunyai keahlian atau *skill* tinggi untuk pengerjaan produk tersebut.
- e. Apabila terjadi salah satu mesin atau peralatan terhenti atau rusak, maka seluruh proses produksi akan terhenti.
- f. Oleh karena mesin-mesinnya bersifat khusus dan variasi dari produknya kecil maka *job structure*nya sedikit dan jumlah tenaga kerjanya tidak perlu banyak.
- g. Oleh karena mesin-mesin yang dipakai khusus maka proses seperti ini membutuhkan *maintenance specialist* yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang banyak.
- h. Biasanya bahan-bahan dipindahkan dengan peralatan *handling* yang *fixed (fixed path equipment)* yang menggunakan tenaga mesin seperti ban berjalan (*conveyor*).

Sedangkan ciri-ciri atau sifat-sifat proses produksi yang terputus-putus (*intermittent process/manufacturing*) adalah:

- a. Biasanya produk yang dihasilkan dalam jumlah yang sangat kecil dengan variasi yang sangat besar (berbeda) dan didasarkan atas pesanan.
- b. Proses seperti ini biasanya menggunakan sistem atau cara penyusunan peralatan berdasarkan atas fungsi dalam proses produksi atau peralatan yang sama dikelompokkan pada tempat yang sama, yang disebut dengan *Process Lay Out* atau *Departementatoin By Equipment*.
- c. Mesin-mesin yang dipakai dalam proses produksi seperti ini adalah mesin-mesin yang bersifat umum yang dapat digunakan untuk menghasilkan bermacam-macam produk dengan variasi yang hampir sama, mesin yang dikenal dengan nama *General Purpose Machines*.
- d. Oleh karena mesin-mesinnya bersifat umum dan biasanya kurang otomatis, maka pengaruh individual operator terhadap produk yang dihasilkan sangat besar, sehingga operatornya perlu mempunyai keahlian atau *skill* yang tinggi dalam pengerjaan produk tersebut.
- e. Proses produksi tidak mudah/akan terhenti walaupun terjadi kerusakan atau terhentinya salah satu mesin atau peralatan.
- f. Oleh karena mesin-mesinnya bersifat umum, dan variasi dari produknya besar, maka terhadap pekerjaan (*job*) yang bermacam-macam menimbulkan pengawasan (*control*)nya lebih sukar.
- g. Persediaan bahan mentah biasanya tinggi, karena tidak dapat ditentukan pesanan yang akan dipesan oleh pembeli dan juga persediaan bahan dalam proses lebih tinggi daripada *continuous process/manufacturing* karena prosesnya terputus-putus/terhenti-henti.
- h. Biasanya bahan-bahan dipindahkan dengan peralatan *handling* yang dapat fleksibel (*varied path equipment*) yang menggunakan tenaga manusia seperti kereta dorong atau *forklift*.
- i. Dalam proses seperti ini sering dilakukan pemindahan bahan yang bolak balik sehingga perlu adanya ruangan gerak (*aisle*) yang besar

dan ruangan tempat bahan-bahan dalam proses (*work in process*) yang besar.

Selanjutnya Ahyari (2002:287-309) menyebutkan bahwa dalam proses produksi terdapat beberapa tipe, antara lain :

- 1) **Proses Produksi Tipe A**  
Proses produksi tipe A merupakan proses produksi dimana pada setiap tahap proses dapat diperiksa secara mudah, artinya didalam proses produksi semacam ini, pemeriksaan dapat dilakukan kapan saja dan pada tahap apa saja saat dikehendaki dilaksanakan pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan pada setiap tahap proses ini pada umumnya tidak akan menimbulkan gangguan proses produksi sejauh dilaksanakan dengan wajar.
- 2) **Proses Produksi Tipe B**  
Proses produksi tipe B didalam hubungannya dengan pengendalian kualitas proses ini adalah merupakan proses produksi dimana ciri utama dari proses produksi ini adalah bahwa masing-masing tahap proses terdapat ketergantungan yang kuat. Dengan demikian maka pemeriksaan proses produksi untuk mengawasi kualitas proses hanya dapat dilaksanakan pada tahap-tahap tertentu saja.
- 3) **Proses Produksi Tipe C**  
Proses produksi yang dikategorikan menjadi proses produksi tipe C didalam pengendalian kualitas proses ini adalah merupakan proses produksi assembling atau sering dikenal dengan nama proses perakitan. Didalam pelaksanaannya proses produksi ini agak berbeda dengan proses produksi yang telah dibicarakan terdahulu, karena proses utama yang dikerjakan adalah melaksanakan perakitan dari komponen-komponen bahan yang telah diproduksi oleh perusahaan-perusahaan yang lain(atau dapat juga perusahaan yang sama dengan bagian proses yang berbeda).
- 4) **Proses Produksi Tipe D**  
Perusahaan yang tergabung didalam proses produksi type D ini adalah perusahaan-perusahaan dimana proses produksinya mempergunakan mesin dan peralatan produksi yang bersifat otomatis. Didalam kaitannya dengan proses produksi type D ini, maka perlu kiranya diketahui beberapa perbedaan yang ada antara mekanisasi dan otomatisasi.
- 5) **Proses Produksi Tipe E**  
Didalam pelaksanaan pengendalian kualitas proses produksi maka proses produksi type E adalah merupakan proses produksi untuk perusahaan-perusahaan perdagangan dan perusahaan-perusahaan yang menghasilkan jasa.

### 2.3.3 Sistem Proses Produksi

Menurut Assauri (2008:39) sistem proses produksi dapat lebih jelas terlihat jika digambarkan seperti dibawah ini:



Gambar 2.2 Sistem Proses Produksi (Sumber : Assauri, 2008)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa masukan-masukan yang ada dikonversikan ke dalam barang atau jasa yang menjadi keluaran dengan menggunakan teknologi proses tertentu yang merupakan metode tertentu yang digunakan untuk mentransformasikan berbagai masukan menjadi keluaran. Adanya umpan balik dipergunakan untuk mengendalikan teknologi proses atau masukan. Dasar dalam manajemen produksi dan operasi, umpan balik (*feedback*) dipergunakan untuk mengendalikan masukan dalam menghasilkan keluaran yang diinginkan.

Dalam sistem produksi suatu kegiatan produksi dijalankan untuk mengubah faktor-faktor produksi untuk menciptakan barang yang akan dikonsumsi masyarakat. Pada akhirnya adalah bahwa kegiatan produksi tidak lepas dari sistem produksi. Kegiatan produksi melibatkan input, proses, output. Dari masing-masing unsur diuraikan sebagai berikut :

#### a. Masukan (*input*) produksi

Untuk melakukan proses produksi dalam suatu perusahaan diperlukan adanya beberapa masukan untuk sistem produksi dalam perusahaan yang bersangkutan. Menurut Assauri (2008:39) “masukan (*input*) terdiri dari bahan, tenaga kerja(sumber daya manusia), energi,

modal, dan informasi.” Input merupakan aset perusahaan agar dalam pelaksanaan kegiatan tidak terjadi hambatan atau gangguan.

b. Transformasi (Proses produksi)

Sebelum mengetahui arti proses produksi, terlebih dahulu diartikan dalam arti proses dan arti produksi. Menurut Assauri (2008:105), “Proses adalah cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Sedangkan produksi adalah kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan barang atau jasa. Dari uraian diatas maka menurut Assuri (2008:105) proses produksi dapat diartikan sebagai “cara, metode dan teknik untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan-bahan dan dana) yang ada.” Sedangkan Ahyari (2002:65), “proses produksi adalah merupakan suatu cara, metode maupun teknik bagaimana penambahan manfaat atau penciptaan faedah baru, dilaksanakan dalam perusahaan .”

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses produksi merupakan suatu kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa dengan menggunakan faktor-faktor produksi yang ada (tenaga kerja, modal, mesin dan peralatan, bahan baku) melalui teknik atau metode tertentu

c. Keluaran (*Output*) produksi

Pada umumnya keluaran (*output*) dari sistem produksi adalah merupakan produk atau jasa yang merupakan hasil dari kegiatan produksi dalam perusahaan. Menurut Assauri (2008:39) “*output* yang dimaksud adalah barang atau jasa.” Untuk perusahaan manufaktur outputnya berupa barang baik barang jadi, barang setengah jadi, bahan kimia dan lain-lain. Kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan adalah dengan tujuan menghasilkan barang yang pada akhirnya akan dikonsumsi oleh masyarakat.

Pada masing-masing kegiatan produksi yang telah dijelaskan diatas maka hasil akhirnya akan berupa sebuah produk yang akan ditawarkan dipasaran. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan akan memasuki pasar dan bersaing agar mendapatkan tempat dimata masyarakat.

## 2.4 Pengendalian

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang fundamental. Pengendalian merupakan jaminan bahwa hasil-hasil yang dicapai sesuai yang diharapkan. Fungsi ini harus dilaksanakan oleh setiap perusahaan jika perusahaan tersebut menginginkan aktifitasnya berjalan dengan lancar. Pada dasarnya pengendalian adalah kegiatan lanjutan dari proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengkoordinasian. Di sini dapat dikatakan pengendalian baru dapat dilakukan apabila fungsi-fungsi di atas telah dilakukan.

Menurut Ahyari (2002:44), "Pengendalian didalam hal ini dapat diartikan sebagai pengawasan, yang sekaligus dapat mengambil beberapa tindakan untuk perbaikan yang diperlukan". Dalam pengertian pengendalian tersebut terlihat jelas bahwa kegiatan pengendalian membantu memonitor kegiatan/aktifitas agar sesuai dengan perencanaan dan apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera diketahui untuk selanjutnya diambil tindakan korektif. Adapun menurut Kusuma (2004:1) menyatakan bahwa:

"Pengendalian produksi dimaksudkan untuk mendayagunakan sumber daya produksi yang terbatas secara efektif, terutama dalam usaha memenuhi permintaan konsumen dan menciptakan keuntungan bagi perusahaan".

Sumber daya yang dimaksudkan yaitu mencakup fasilitas produksi, tenaga kerja, dan bahan baku. Kendala yang umumnya terjadi yaitu mencakup ketersediaan sumber daya, waktu pengiriman produk, kebijaksanaan manajemen, dan lain sebagainya. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengendalian merupakan suatu proses kontrol atas tindakan baik yang sedang ataupun setelah terjadi. Tujuannya agar rencana yang telah disusun atau yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan baik dan penyimpangan-penyimpangan dari pelaksanaan rencana dapat dihindari/apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera diketahui untuk selanjutnya diambil tindakan korektif. Sehingga jika disimpulkan pengendalian merupakan hal yang pokok atau penting didalam sistem produksi.

Menurut Robbins (1999:526), “pengendalian dapat dirumuskan sebagai proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti”. Kegiatan pengendalian membantu memonitor kegiatan agar sesuai dengan perencanaan dan apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera diketahuinya. Menurut Kusuma (2004:2) pada dasarnya ada beberapa fungsi dasar yang harus dipenuhi oleh aktivitas perencanaan dan pengendalian produksi yaitu sebagai berikut:

- a. Meramalkan permintaan produk yang dinyatakan dalam jumlah produk sebagai fungsi dari waktu
- b. Menetapkan jumlah dan saat pemesanan bahan baku serta komponen secara ekonomis dan terpadu
- c. Menetapkan keseimbangan antara tingkat kebutuhan produksi, teknik pemenuhan pesanan, serta memonitor tingkat persediaan produk jadi setiap saat, membandingkannya dengan rencana persediaan, dan melakukan revisi atas rencana produksi pada saat yang ditentukan;serta
- d. Membuat jadwal produksi, penugasan, pembebanan mesin dan tenaga kerja yang terperinci sesuai dengan ketersediaan kapasitas dan fluktuasi permintaan pada suatu periode.

Kegiatan pengendalian produksi merupakan suatu sistem dan harus dilihat secara menyeluruh. Tindakan menekan waktu menganggur tenaga kerja dan mesin, menekan persediaan, atau menekan keterlambatan pengiriman tidaklah selalu bijaksana. Tujuan dari pengendalian adalah tujuan keseluruhan perusahaan. Segala keputusan yang menyangkut penjualan, produksi, persediaan, dan keuangan lebih baik dicari tingkat optimalisasinya. Sehingga jika ditarik suatu kesimpulan bahwa pada intinya langkah pokok yang terdapat dalam pengendalian kualitas haruslah terdapat perencanaan yang matang, unsur-unsur standar yang telah ditetapkan, prestasi kerja, memaksimalkan sumber daya yang ada dan tindakan perbaikan jika ada penyimpangan/kendala yang terjadi sehingga diharapkan pengendalian dapat berjalan efektif dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. .

## 2.5 Pengendalian Proses Produksi

Pengendalian proses produksi menurut Ahyari (2002:259) adalah “merupakan pengendalian kualitas produk (dan jasa) perusahaan dengan melalui pengendalian kualitas proses yang dilaksanakan dalam perusahaan yang bersangkutan”. Ahyari (2002:52) menyebutkan bahwa pengendalian proses produksi terdapat beberapa unsur antara lain:

- 1) Pengendalian proses produksi  
Pengendalian proses produksi ini menyangkut tentang perencanaan dan pengawasan dari proses produksi dalam suatu perusahaan. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah perencanaan proses produksi, penentuan urutan dalam proses produksi, penentuan jadwal produksi, pemberian perintah kerja dalam melaksanakan proses produksi, evaluasi dan tindak lanjut dari pelaksanaan proses produksi dalam perusahaan yang bersangkutan.
- 2) Pengendalian bahan baku  
Bahan baku dalam suatu perusahaan merupakan unsur yang sangat penting dalam perusahaan. Pengendalian bahan baku sangat diperlukan untuk menjaga ketersediaan bahan baku dalam proses produksi. Ketiadaan bahan baku dalam suatu perusahaan akan berarti terhentinya proses produksi dari dalam perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, di dalam sebuah perusahaan tersedianya persediaan bahan baku untuk keperluan proses produksi merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan.
- 3) Pengendalian tenaga kerja  
Pengendalian tenaga kerja pada perusahaan dilakukan agar proses produksi dapat berjalan lancar, produk yang dihasilkan sesuai dengan rencana baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Alokasi tenaga kerja langsung dan training yang tepat dalam perusahaan yang bersangkutan, pengukuran kerja yang akurat serta penggunaan metode kerja yang sesuai dengan pekerjaan yang diselesaikan serta penggunaan model yang cocok untuk pemecahan masalah pengendalian tenaga kerja akan menunjang pelaksanaan pengendalian tenaga kerja dalam perusahaan.
- 4) Pengendalian biaya produksi  
Biaya produksi yang dikeluarkan perusahaan dalam melaksanakan proses produksi perlu diperhatikan, untuk itu perlu direncanakan dan dikendalikan dengan sebaik-baiknya. Untuk dapat melakukan pengendalian biaya produksi dengan baik, perusahaan dapat mempergunakan model dan metode pengendalian biaya produksi antara lain penggunaan anggaran produksi, analisis selisih dalam biaya produksi dan penerapan konsep biaya relevan.
- 5) Pengendalian kualitas  
Kualitas produk mempunyai peranan yang cukup penting dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup dari suatu perusahaan. Berproduksi tanpa memperhatikan kualitas produk dapat berakibat terancamnya kehidupan perusahaan tersebut di masa mendatang.

#### 6) Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan pelaksanaan produksi. Penggunaan sarana dan fasilitas produksi yang terus menerus tanpa didukung pemeliharaan yang memadai akan menimbulkan kerusakan pada peralatan produksi yang digunakan dalam waktu singkat. Penggunaan sarana dan fasilitas produksi yang terus menerus tanpa didukung pemeliharaan yang memadai akan menimbulkan kerusakan pada peralatan produksi yang digunakan dalam waktu singkat.

Pengendalian tersebut berfungsi untuk menjaga produk yang dihasilkan oleh perusahaan agar tetap berkualitas dan terstandar seperti yang telah direncanakan. Pengendalian tersebut sangat berhubungan dengan produk akhir atau produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengendalian proses produksi memerlukan adanya suatu langkah atau tindakan yang dapat mendukung pelaksanaan pengendalian proses produksi. Daft (2003:529) menyebutkan bahwa ada 4 langkah dalam proses pengendalian antara lain:

##### 1) Membangun standar kerja

Dalam keseluruhan rencana strategis organisasi para manajer mendefinisikan tujuan-tujuan untuk departemen-departemen organisasional secara spesifik, bentuk-bentuk operasional meliputi standar kinerja yang digunakan untuk membandingkan aktivitas organisasional.

##### 2) Mengukur kinerja aktual

Sebagian besar organisasi mempersiapkan laporan-laporan ukuran kinerja kuantitatif formal yang ditinjau oleh para manajer setiap hari, setiap minggu, atau setiap bulan.

##### 3) Membandingkan kinerja dengan standar

Membandingkan aktivitas aktual dengan standar kinerja untuk menentukan tindakan yang diambil.

##### 4) Mengambil tindakan korektif

Para manajer juga menentukan perubahan-perubahan jika ada yang diperlukan. Dalam sebuah pendekatan pada pengendalian dari atas ke bawah yang tradisional, para manajer menggunakan wewenang formal mereka untuk membuat perubahan-perubahan yang diperlukan.

Menurut Ahyari (2000:10) bahwa agar suatu perusahaan dapat menjaga kualitas produknya dengan baik maka perlu mengendalikan proses produksi yang dilaksanakan dalam perusahaan. Hal ini dikarenakan baik buruknya kualitas proses produksi suatu perusahaan akan lebih banyak mempengaruhi kualitas produk akhir perusahaan. Jika dalam perusahaan tersebut pengendalian proses produksi yang dilaksanakan dapat dipertahankan dalam tingkat yang tinggi, maka kualitas produk akhir juga akan menjadi tinggi, begitu pula sebaliknya.

## **2.6 Pengendalian Proses Produksi Untuk Mempertahankan Kualitas dan Kuantitas Produk**

Pengendalian proses produksi dilakukan untuk memperoleh kualitas suatu produk agar tetap terjaga dan dapat diterima oleh konsumen. Produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk yang dihasilkan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan memenuhi harapan pelanggan/konsumen dalam usahanya untuk memperoleh kebutuhan. Menurut Ahyari (2002:283), bahwa sebuah perusahaan akan lebih baik apabila dalam pelaksanaan pengendalian kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, dilaksanakan melalui pengendalian/pengawasan kualitas proses yang dilakukan dalam perusahaan. Dengan kata lain, dapat disebutkan bahwa pengendalian kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut lebih baik dilaksanakan dengan mempergunakan pendekatan proses produksi. Hal ini disebabkan oleh karena baik buruk kualitas proses produksi akan lebih banyak mempengaruhi kualitas produk akhir perusahaan. Jika kualitas proses produksi yang dilaksanakan di dalam perusahaan tersebut dipertahankan dalam tingkat yang tinggi, maka kualitas produk akhir juga akan dapat menjadi tinggi. Begitupun sebaliknya.

Atas dasar tingkat kualitas produk yang dikehendaki, perusahaan dapat menentukan bagaimana bahan baku yang dipergunakan dan bagaimana pelaksanaan proses produksi yang dilaksanakan. Dengan demikian, perlu adanya langkah-langkah diambil perusahaan untuk dapat memperoleh produk perusahaan sesuai dengan standar kualitas yang

berlaku. Jika kualitas proses produksi yang dilaksanakan dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka kualitas produk akhir juga dapat menjadi baik sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk dapat melaksanakan proses produksi dengan baik, maka disamping diperlukan adanya sistem produksi yang baik, sangat diperlukan pula pengendalian proses produksi yang tepat. Dengan adanya sistem produksi dan pengendalian proses produksi yang baik pula diharapkan kelancaran proses produksi pada suatu perusahaan akan berdampak terhadap kualitas produk yang dihasilkan perusahaan akan baik pula. Pada akhirnya, pelaksanaan proses produksi dalam suatu perusahaan patut mendapatkan perhatian karena akan digunakan sebagai bahan pertimbangan, evaluasi dan perbaikan dalam upaya untuk memperoleh mutu dari perusahaan yang bersangkutan untuk waktu yang akan datang.

## 2.7 Standarisasi Operasional Perusahaan (SOP)

Perusahaan didalam menjalankan aktivitas bisnisnya pasti memiliki sebuah perencanaan. Langkah selanjutnya setelah menetapkan perencanaan yaitu standarisasi operasional perusahaan (SOP) terhadap produk yang dihasilkan. Standarisasi operasional perusahaan merupakan pedoman yang digunakan untuk melaksanakan proses produksi. Sehingga dengan adanya suatu standarisasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan maka para karyawan akan memiliki pedoman atau pegangan didalam menjalankan pekerjaannya. Secara umum standarisasi operasional perusahaan menurut Prawirosentono (2007:48-53) dapat digolongkan menjadi :

- a. Standarisasi Operasional Teknik (SOT) (*Technical Operation Standard*)  
Standarisasi Operasional Teknik adalah hal-hal yang berkaitan dengan bentuk (desain) dan mutu produk yang akan dihasilkan. Standarisasi Operasional Teknik terdiri dari Standar Bahan (SB) (*Materials Standard*), Standar Waktu Operasional (SWO) (*Operational Time Standard*), Standar Teknik Operasional/STO (*Technical Operational Standard*), dan Standar Bangunan Pabrik (SPB) (*Building Standard*).
- b. Standarisasi Operasional Manajerial (SOM) (*Managerial Operational Standard*)

Selain dari standar teknik seperti telah dijelaskan, perusahaan pun perlu menyusun suatu standar operasional yang berkaitan dengan standar operasional manajemen (SOM). Standar operasional manajemen (SOM) meliputi hal-hal yaitu Standar Gaji dan Upah (*salary and wages standard/SWS*), Standar Karier (*career standard*), Standar Administrasi/SA (*Administration Standard*), dan Standar Harga Jual/ SHJ.

Selain itu dalam melaksanakan kegiatan perencanaan produksi perusahaan selalu menginginkan agar dapat diperoleh perencanaan produksi yang baik. Perencanaan produksi yang baik harus didasarkan pada hasil-hasil informasi mengenai standar produksi dan ramalan penjualan. Menurut Assauri (2008:187) standar produksi adalah “suatu ukuran yang menjadi patokan atau pegangan dalam melaksanakan kegiatan produksi”. Standar yang penting dalam perencanaan produksi adalah standar waktu, standar kuantitas/kapasitas dan biaya standar.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa standar operasional sangat penting didalam menjalankan suatu usaha. Standarisasi ini akan sangat berguna untuk dijadikan alat pengukur didalam perusahaan baik dalam bidang teknik maupun manajerial yang dilakukan oleh perusahaan. Perencanaan yang baik dari suatu perusahaan dan ditetapkannya suatu standar operasional akan menghasilkan suatu produk hasil proses produksi yang baik. Disamping itu perusahaan memerlukan pengendalian didalam menjalankan usahanya agar jika terjadi penyimpangan-penyimpangan didalam produksi akan segera dicari solusi atau perbaikan.

## **2.9 Perusahaan perseorangan**

Perusahaan perseorangan adalah suatu jenis perusahaan yang dijalankan oleh satu orang pemilik. Pemilik mempunyai tanggung jawab tak terbatas, resiko yang di tanggung tidak hanya terbatas dari kekayaan perusahaan, tetapi mencakup keseluruhan kekayaan pribadi. Pemilik perusahaan beserta seluruh kekayaan dapat digugat untuk semua hutang perusahaan.

Perusahaan perseorangan sangat bergantung pada pribadi pemimpin pemilik perusahaan untuk kontinuitas perusahaan, hal ini membawa resiko.

Salah satu akibatnya adalah perusahaan perseorangan sulit mendapatkan modal kecuali dari pemiliknya sendiri.

Cirri-ciri perusahaan perseorangan adalah sebagai berikut :

1. Pengelolannya sederhana
2. Modal relative tidak terlalu besar
3. Kelangsungan usahanya tergantung pada pemiliknya
4. Dalam melakukan pengelolaan perusahaan, pemilik juga menjadi bagian dari manajemen, sehingga pengendalian internal tidak terlalu kompleks dan mudah diawasi oleh pemilik langsung
5. Pemilik memungkinkan menerima 100% laba yang dihasilkan oleh perusahaan

## 2.10 Tinjauan Penelitian Terdahul

Penelitian yang dilakukan memakai tinjauan penelitian terdahulu sebagai bahan tambahan yang diperlukan sebagai salah satu bahan pemikiran dalam penelitian ini. Berikut ini adalah gambaran singkat yang menunjukkan perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Umi Fatimah dengan penelitian yang dilakukan oleh Rezza Julio Firmana

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Keterangan	Penelitian terdahulu	Penelitian sekarang
1	Peneliti	Dewi Umi Fatimah	Rezza Julio Firmana
2	Judul	Implementasi pengendalian kualitas pada proses produksi digital printing di Jember	Pengendalian proses produksi pada perusahaan perseorangan percetakan Surabaya Express di Jember

3	Tahun penelitian	2011	2015
4	Tujuan	mengetahui karakteristik implementasi pengendalian kualitas pada proses produksi Digital Printing di Jember dengan studi kasus di Kecamatan Sumbersari.	Untuk memahami, mengetahui dan mendeskripsikan pengendalian proses produksi pada perusahaan perseorangan percetakan Surabaya Express di Jember
5	Lokasi	Digital Printing di kecamatan sumbersari	Percetakan Surabaya Express
6	Bidang yang diteliti	Kualitas cetakan	Proses produksi
7	Sempel	<i>Snowball</i>	<i>Snowball</i>
8	Analisis data	Analisis domain dan analisis taksonomi	Analisis domain dan analisis taksonomi
9	Hasil penelitian	Pelaksanaan pengendalian kualitas pada proses produksi digital printing meliputi 3 tahap yaitu input, transformasi, dan output yang dijalankan oleh ketiga UKM secara sederhana namun tepat sasaran	Pelaksanaan pengendalian proses produksi Surabaya Express meliputi 3 tahap yaitu input, transformasi, dan output yang dijalankan dengan baik oleh percetakan Surabaya Express

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pengertian Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu usaha untuk menemukan pengetahuan ilmiah. Pengetahuan (*knowledge*) adalah segala sesuatu yang kita ketahui yang jumlahnya sangat banyak dan beragam sedangkan ilmiah (*science*) adalah pengetahuan yang mengikuti aturan-aturan ilmiah. Penelitian menjadi salah satu kegiatan ilmiah yang sangat penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi pemecahan suatu masalah. Walaupun tidak semua ilmu pengetahuan diperoleh dari hasil penelitian namun posisi penelitian menempati peran yang sangat strategis dalam menghasilkan ilmu pengetahuan yang terpercaya dan sangat berguna bagi pemecahan suatu masalah dengan mengambil pelajaran dari temuan penelitian. Dengan demikian penelitian pada hakekatnya adalah upaya untuk mencari jawaban yang benar dan logis atas suatu masalah yang didasarkan atas data empiris yang terpercaya.

Metode disini diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran. Dalam melakukan penelitian seseorang dituntut untuk mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Penelitian perlu dirancang dan diarahkan guna memecahkan suatu masalah tertentu yang pada akhir penelitian hasilnya dapat menjawab masalah tersebut.
- b. Penelitian tekanannya untuk mengembangkan generalisasi, prinsip-prinsip, serta teori-teori.
- c. Berangkat dan bermula pada masalah atau objek yang diteliti atau diobservasi. Prosedur penelitian tidak dapat digunakan untuk menjawab masalah yang tidak bisa diobservasi dan tidak mempunyai bukti empiris.

- d. Penelitian memerlukan observasi dan deskripsi yang akurat. Untuk itu peneliti menggunakan kuantifikasi serta berbagai alat ukur dan deskripsi yang cermat.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2009:2) adalah “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Peneliti dalam melakukan penelitian perlu menggunakan metode penelitian yang sesuai dengan obyek yang diteliti agar memperoleh hasil yang benar.

### 3.2 Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian deskriptif menurut Moleong (2009:11) adalah:

“Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya dimana itu semua berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Laporan penelitian ini akan berisi kutipan-kutipan dan untuk memberi gambaran penyajian laporan(Moleong, 2009:11)”.

Penelitian dengan paradigma kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2009:4), metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, artinya mencari makna data yang sebenarnya. Penelitian kualitatif bersifat naturalistik dengan menunjukkan bahwa pelaksanaan penelitian ini memang terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya (Arikunto, 2006:12).

### 3.3 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal bagi peneliti untuk melakukan suatu penelitian, beberapa persiapan dalam tahap ini meliputi:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan memperluas pengetahuan peneliti dengan cara mempelajari dan membaca buku-buku literatur, majalah, artikel maupun penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan permasalahan dalam penelitian. Studi kepustakaan ini berguna untuk memperoleh teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian.

b. Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Percetakan Surabaya Express Jl. Kalimantan 85. Penelitian dilakukan di lokasi tersebut dengan pertimbangan:

1. Percetakan Surabaya Express merupakan salah satu perusahaan percetakan yang memanfaatkan teknologi dalam proses produksinya
2. Percetakan Surabaya Express menerapkan pengendalian dalam kegiatan produksinya
3. Percetakan Surabaya Express mendukung kegiatan yang berkaitan dengan pendidikan di dalam perusahaannya.
4. Percetakan merupakan salah satu potensi bisnis yang bagus, ini di tandai dengan semakin banyaknya usaha sejenis yang bermunculan

c. Observasi Pendahuluan

Observasi pendahuluan dilakukan dengan secara langsung berinteraksi dengan pimpinan yang ada pada Percetakan Surabaya Express, guna mendapatkan informasi awal berkaitan dengan

permasalahan dalam penelitian serta melakukan perizinan untuk melakukan penelitian

d. Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan secara bebas, artinya peneliti dapat memilih siapa dan berapa jumlah yang akan dijadikan informan guna mendapatkan gambaran yang menyeluruh dalam penelitian. Informan adalah seseorang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2010:132).

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama membesar. Untuk memperluas dan memperdalam gambaran penelitian, maka peneliti akan menentukan informan yang akan dijadikan informan kunci (*key informan*) yaitu manager percetakan Surabaya Express, yang nantinya *key informan* tersebut akan menunjukan para peneliti informan-informan lain yang berkompeten yang dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan peneliti

- a. Nama : Dwi Kharis Purwadaminta  
 Jabatan :  
 Owner/Manager Percetakan Surabaya  
 Express
- Topik wawancara :Gambaran Umum Perusahaan, kebijakan  
 perusahaan, struktur organisasi perusahaan  
 serta  
 sumber daya manusia

Untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam sesuai dengan topik atau permasalahan yang sudah ditetapkan oleh peneliti maka peneliti melakukan wawancara sesuai dengan rekomendasi informan kunci diatas, maka peneliti melakukan wawancara terhadap :

- b. Nama : Dwi Astutik  
Jabatan : Administrasi / koordinator  
Topik wawancara : Standar bahan baku, penggunaan bahan baku

Sebagai tambahan, peneliti memutuskan untuk menambah informan agar dapat mendapatkan informasi lebih sesuai dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini, peneliti memilih informan yang berkaitan langsung dalam proses produksi pada Percetakan Surabaya Express sesuai dengan rekomendasi Informan diatas yang ditemui pada saat observasi awal, diantaranya:

- a. Nama : Samadi  
Jabatan : Bagian Produksi  
Topik wawancara : pengendalian pada Proses produksi
- b. Nama : Galung  
Jabatan : Bagian Setting  
Topik wawancara :Mesin yang digunakan dalam proses  
Produksi
- c. Nama : Robin  
Jabatan : bagian desain  
Topik wawancara : pengendalian tahap desain,
- d. Nama : Faif

Jabatan : bagian finishing

Topic wawancara : pengendalian tahap finising,

Sebagai tambahan, peneliti memutuskan untuk menambah informan agar dapat mendapatkan informasi lebih sesuai dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini, peneliti memilih informan yang berkaitan langsung dengan hasil dari produk Surabaya Expresss yaitu konsumen

a. Nama : Rizky Adrian

Jabatan : Konsumen (wiraswasta)

Topic wawancara : Kualitas produk

b. Nama :Arinta Nur Arini

Jabatan : Konsumen (Mahasiswa)

Topik wawancara : kualitas produk

### **3.4 Tahap Pengumpulan Data**

Tahap pengumpulan data dilakukan setelah objek penelitian dan informan telah ditentukan. Tahap pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **3.4.1 Pengumpulan Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2004). Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Menurut Sugiyono (2008:166) terdapat 2 teknik observasi, yaitu:

1. Observasi Partisipatif  
*Observer* (pengamat) ikut ambil bagian dalam kegiatan objeknya sebagaimana yang lain tidak nampak perbedaan dalam bersikap.
2. Observasi Non-Partisipatif  
Jenis observasi ini, *observer* tidak melibatkan diri ke dalam *observe*, hanya pengamatan dilakukan secara sepintas pada saat tertentu kegiatan *observe*-nya.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipatif, dikarenakan peneliti hanya mengamati dan tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat peneliti, namun tidak sepenuhnya berdasarkan pedoman yang dibuat akan tetapi menyesuaikan dengan keadaan pada saat wawancara.

### 3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder digunakan untuk mendukung data-data primer yang telah diperoleh. Pengumpulan data sekunder diperoleh peneliti melalui pihak ataupun sumber lain yang masih memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu data-data yang berkaitan dengan pengendalian kualitas produksi. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan literatur-literatur yang menunjang penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan memperoleh data dengan melihat, mempelajari serta meng-*copy* dari catatan-catatan tertulis yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### 3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data

Setelah data yang diperlukan untuk penelitian diperoleh, maka kegiatan selanjutnya adalah melakukan pemeriksaan keabsahan data yang diperoleh tersebut. Menurut Moleong (2009:327) teknik pemeriksaan keabsahan data antara lain :

- a. Perpanjangan Keikutsertaan  
Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian.
- b. Ketekunan Pengamatan  
Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan daripada hal-hal tersebut secara rinci.
- c. Triangulasi  
Merupakan teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.
- d. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi  
Dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.

### 3.6 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data merupakan tahap dimana seluruh informasi atau data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif. Menurut Bodgan dan Biklen (dalam Moleong, 2009:248) analisis data kualitatif adalah:

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

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis domain dan taksonomi. Analisis domain adalah langkah pertama dalam penelitian kualitatif pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian (Sugiyono, 2008:256). Analisis domain dengan kata lain bersifat secara umum, analisis lebih lanjut yang lebih mendalam guna memperjelas permasalahan penelitian disebut analisis taksonomi. Analisis taksonomi adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* sehingga dapat diurai kembali lebih rinci dan mendalam (Sugiyono, 2008:261).

Tabel 3.1 Model Analisis Domain

<b>Domain</b>	<b>Hubungan Semantik</b>		<b>Pertanyaan Struktural</b>
Pengendalian produksi	proses pengendalian produksi pada perseorangan Surabaya Express di Jember	proses perusahaan Percetakan Surabaya Express di Jember	Bagaimana pengendalian produksi pada perusahaan perseorangan Surabaya Express?



Tabel 3.2 Model Analisis Taksonomi

TOPIK	KATEGORI	SUB KATEGORI	PERTANYAAN STRUKTURAL	PEMILIHAN bagi koordinasi
PENGENDALIAN PROSES PRODUKSI	PENGENDALIAN	PENGENDALIAN TENAGA KERJA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Surabaya Express memiliki standart khusus pada tenaga kerjanya ?</li> <li>2. Apakah Surabaya Express mempekerjakan pihak yang mempunyai keahlian dibidang kerja masing-masing ?</li> <li>3. Bagaimana pengendalian tenaga kerja pada Surabaya Express ?</li> <li>4. Apakah jumlah tenaga kerja yang ada pada Surabaya Express sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?</li> </ol>	
		PENGENDALIAN BAHAN BAKU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Bagaimana Surabaya Express melakukan pengendalian bahan baku yang efektif dan efisien ?</li> <li>2 Apakah ada opsi lain jika bahan baku yang</li> </ol>	

			<p>sesuai standart perusahaan habis atau tidak ada ?</p> <p>3 Apakah kualitas bahan baku berdampak langsung pada hasil produksi ?</p> <p>4 Bagaimana Surabaya Express menetapkan modal untuk membeli bahan baku ?</p>	
		<p>PENGENDALIAN MESIN DAN PERALATAN</p>	<p>1. Apakah Surabaya Express melakukan tes kelayakan pada mesin yang digunakan ?</p> <p>2. Apakah Surabaya Express melakukan pengecekan rutin pada mesin yang ada ?</p> <p>3. Apakah ada perawatan kusus pada mesin – mesin yang ada ?</p> <p>4. Bagaimana bentuk pengendalian mesin pada percetakan Surabaya Express</p>	

### 3.7 Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan sebagai tahap akhir dalam penelitian ini. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pada data yang telah diperoleh dan dianalisis sehingga ditemukan jawaban dari permasalahan yang diangkat. Tahap penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan analisis data secara induktif. Menurut Moleong (2010:10) analisis data secara induktif digunakan karena beberapa alasan yaitu:

- a. Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagai yang terdapat dalam data.
- b. Analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel.
- c. Analisis demikian lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya.
- d. Analisis induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.
- e. Analisis demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik.

Penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan menggunakan metode induktif yaitu penarikan kesimpulan yang berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus kedalam hal-hal yang bersifat umum.

## BAB 4. PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1 Sejarah Perusahaan

Salah satu perusahaan yang mempunyai potensi untuk berkembang dan bertahan dalam melakukan usaha bisnis dalam era modern seperti saat ini adalah perusahaan percetakan. Perkembangan perusahaan percetakan dari tahun ketahun meningkat dengan pesat seiring dengan membaiknya keadaan ekonomi global, hal ini tentu berimplikasi kepada tingginya permintaan barang-barang percetakan sebagai alat promosi. Perkembangan ini dapat diketahui dengan menjamurnya perusahaan percetakan baik di kota besar ataupun di kota kecil.

Banyak perusahaan percetakan yang berdiri tidak lepas dari besarnya peluang untuk mendapat keuntungan dari aktifitas yang berkaitan dengan produk percetakan. Bagi kehidupan saat ini, barang-barang yang dihasilkan oleh perusahaan percetakan menjadi primadona. Banyak dari perusahaan besar maupun kecil melakukan aktifitas promosi tidak lepas dari produk percetakan. Produk yang banyak dimanfaatkan oleh perusahaan untuk melakukan aktifitas promosi adalah produk-produk percetakan seperti baliho, banner, brosur dll. Produk tersebut bertujuan untuk mengenalkan suatu perusahaan yang baru, atau perusahaan yang memiliki keunikan serta kelebihan dalam aktifitas bisnisnya sehingga perusahaan tersebut dapat dikenal oleh masyarakat luas.

Kebutuhan akan produk percetakan semakin berkembang dan beraneka ragam, sehingga mendorong perusahaan percetakan untuk lebih banyak memberikan inovasi supaya produk yang di hasilkan mampu bersaing dengan competitor serta memperluas pangsa pasar. Tidak hanya perusahaan saja yang selalu memanfaatkan produk percetakan tetapi juga perorangan yang mempunyai kepentingan untuk kebutuhan yang bersifat masal atau banyak seperti membuat undangan pernikahan, souvenir dll. Dengan perkembangan teknologi, komputer sebagai alat yang membantu dalam proses produksi membuat produk-produk yang dihasilkan oleh

perusahaan percetakan sangat bervariasi, Tidak seperti dahulu, kini produk bisa didesain sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen guna memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen.

Sejalan dengan berkembangnya media promo di Kota Jember, maka bermunculan pula peluang usaha percetakan yang cukup menjanjikan. Masyarakat jember semakin kreatif dalam hal mempromosikan usahanya melalui media spanduk, brosur cetak, maupun siaran radio. Salah satu media yang digunakan yaitu percetakan, media cetak superbesar yang sangat berguna untuk segala kepentingan baik itu untuk acara rapat, seminar, event sekolah, profil baliho, pilkada, pertokoan, iklan dan sebagainya.

#### **4.1.2 Profil perusahaan**

##### **4.1.2.1 Profil Percetakan Surabaya Express**

###### **a. Keadaan Fisik Perusahaan**

Usaha percetakan Surabaya Expreass yang dimiliki oleh Mas Dwi Kharis Purwadaminta atau yang biasa di panggil mas Aris berdiri pada tahun 2012 dan terletak di Jl Kalimantan no 85 kecamatan Sumbersari tepatnya sebelah timur pintu keluar DPRD Jember, pemilihan lokasi memang sudah di rencanakan oleh mas Aris dan keluarganya didasari oleh ramainya aktifitas yang ada di jalan tersebut, dirasa cocok dan strategis untuk melakukan aktifitas bisnis yang diinginkan oleh mas Aris, dengan lokasi yang strategis, diharapkan masyarakat luas dapat mengerti dan menarik jumlah konsumen yang banyak, Jalan Kalimantan memang bisa disebut salah satu tempat yang paling potensial untuk melakukan aktifitas bisnis, karena di jalan tersebut terdapat banyak aktifitas yang dilakukan oleh mahasiswa atau masyarakat umum selain itu di kawasan tersebut terdapat kantor- kantor penting di jember serta diharapkan konsumen juga semakin *heterogen* . Mas Aris selaku pemilik mengatakan bahwa :

“Jl. Kalimantan memang sengaja di pilih oleh kami (keluarga) karena pada umumnya daerah kampus memiliki potensi bisnis yang bagus di Jember, selain itu di daerah kampus merupakan tempat

berkumpulnya sebagian besar warga jember baik anak remaja, mahasiswa, dan orang dewasa, di tambah lagi disana terdapat beberapa Universitas dan perkantoran penting, jadi saya berharap dengan adanya Surabaya Express disana dapat memenuhi keinginan maupun kebutuhan masyarakat Jember khususnya yang ada di daerah Sumpalsari dan Jember kota” .

Berikut data dari konsumen Percetakan Surabaya Express.

Tabel 4.1 Data Jumlah Konsumen Surabaya Express

NO.	Jumlah	Keterangan
(a)	(b)	(c)
1.	Rata-rata 57 orang	Per hari
2.	Rata-rata 429 orang	Per minggu
3.	Rata-rata 1716 orang	Per bulan

Sumber: Data diolah peneliti. (2014)

Data diatas menunjukkan konsumen pengguna layanan jasa percetakan Surabaya Express terhitung banyak , walaupun terkadang mengalami kesalahan- kesalahan pada pesanan seperti ketidak sesuaian warna pada layar komputer dengan hasil jadi dan keterlambatan produk pesanan di karenakan keadaan mesin yang sedang dalam tahap perbaikan. Mayoritas kosumen percetakan Surabaya Express adalah perusahaan atau UKM yang sedang melakukan aktifitas promosi serta sebagian lainnya adalah instansi pemerintah dan mahasiswa.

#### b. Keadaan non fisik

##### Sejarah berdirinya Surabaya Express

Percetakan Surabaya Express berdiri pada bulan mei tahun 2012. Mas Aris mendirikan usahanya bersama Ayahnya, usaha di bidang percetakan bukan hal baru dari keluarga Mas Aris, sebelumnya Keluarga Mas Aris sudah lebih dahulu memiliki usaha yang sama yaitu percetakan Aneka Usaha yang terletak di dekat rumah mereka JL Manggar 167 Gebang jember, untuk melebarkan bisnisnya maka didirikanlah Surabaya Express.

Nama Surabaya Express sendiri di pilih oleh Mas Aris supaya memudahkan masyarakat untuk mengenali perusahaanya, kata Express

sendiri yang berarti kecepatan bermakna bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen mengutamakan cepat dan tepat waktu.

Percetakan Surabaya Express elama ini di kelola oleh Mas Aris , bermula dari melihat besarnya peluang yang ada di Jember serta pengalaman mengelola Aneka Usaha , Mas aris mencoba mencari peruntungan dengan suasana baru yang lebih modern guna mengikuti tren para pesaing, oleh karena itu Surabaya Express menggunakan teknologi dalam proses desain dan produksinya, diharapkan dengan memanfaatkan teknologi yang canggih dapat menghasilkan suatu produk yang berkualitas guna member kepuasan kepada konsumen

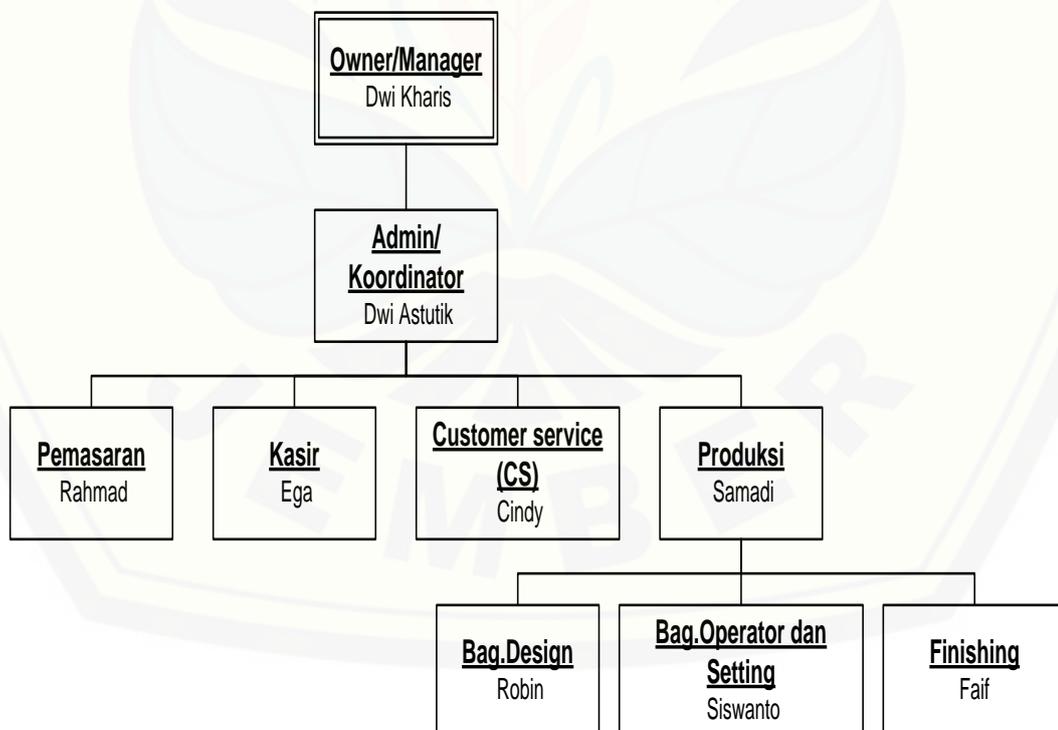
### 4.1.3 Organisasi Surabaya Express

#### 4.1.3.1 Struktur Organisasi Percetakan Surabaya Express

Struktur Organisasi Percetakan Surabaya Express dapat terlihat dari gambar di bawah ini :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Surabaya Express

Struktur Organisasi Surabaya Express



Sumber : Surabaya Express 2014

Dari struktur organisasi diatas dapat diketahui bahwa Mas Dwi Kharis merupakan pemilik/*Owner* sekaligus merangkap sebagai manajer dari Surabaya Express. Tugasnya di bantu oleh Mbak Dwi Astutik yang merupakan Admin/Koordinator. Admin tidak selalu mengerjakan kewajibannya sebagai admin, karena sewaktu-waktu admin mengambil alih tugas dari Mas Aris ketika beliau ada kepentingan. Semuanya saling membantu demi tercapainya tujuan perusahaan.

Mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ada dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

(a) Owner dan Manajer

Owner dan manajer perusahaan Surabaya Express yaitu Mas Dwi Kharis. Tugas beliau sebagai pimpinan perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin perusahaan secara keseluruhan
- 2) Menetapkan perencanaan, kebijakan dan keputusan-keputusan yang ada didalam perusahaan.
- 3) Mengurusi *financial* keuangan.
- 4) Menempatkan karyawan sesuai dengan keahlian yang dimiliki

(b) Tenaga kerja

Tenaga kerja yang ada di Surabaya Express dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki. Pimpinan mengklasifikasikan tenaga kerja dalam 7 bagian penting. Bagian-bagian serta tugasnya yaitu sebagai berikut:

(1) Administrasi dan Koordinator

Bagian administrasi dan koordinator adalah Mbak Dwi Astuti, tugas beliau sebagai administrasi dan koordinator adalah sebagai berikut:

- 1) Mengurus perencanaan produksi
- 2) Mengurus dokumen perusahaan
- 3) Memastikan persediaan bahan baku
- 4) Mengurus akuntansi perusahaan
- 5) Memantau hasil produksi
- 6) Pengawasan kinerja pegawai
- 7) Mengambil kebijakan yang bersifat penting dan mendadak

(2) Pemasaran

Bagian pemasaran adalah Mas Rahmad tugas beliau sebagai bagian pemasaran adalah sebagai berikut :

- 1) Memasarkan produk perusahaan
- 2) Memperkenalkan perusahaan dan hasil perusahaan (produk) kepada masyarakat luas
- 3) Menjual produk

(3) Kasir

Bagian kasir adalah Ega tugas beliau sebagai bagian kasir adalah sebagai berikut :

- 1) Menerima pembayaran dari konsumen
- 2) Melaporkan pengeluaran harian

(4) Customer Service

Bagian customer service adalah Cindy tugas beliau sebagai bagian customer Service adalah sebagai berikut :

- 1) Melayani konsumen.
- 2) Menerima kritik dan saran dari konsumen.
- 3) Memahami keinginan konsumen baik desain atau pesanan lainnya.
- 4) Mengisi data konsumen.

(5) Produksi

Bagian produksi pada percetakan Surabaya Express terbagi menjadi tiga bagian yaitu bagian desain, operator dan setting , dan yang terakhir adalah bagian finishing. Bagian produksi sendiri di pimpin atau dikepalai oleh Mas Samadi tugas dari Mas Samadi adalah sebagai berikut :

- 1) Memastikan kualitas bahan baku sesuai dengan standart mesin dan perusahaan.
- 2) Pengawasan terhadap tiga bagian produksi yaitu desain, operator dan setting serta finishing.

a) Desain

Bagian desain adalah Robin, tugas beliau sebagai bagian desain adalah sebagai berikut :

- 1) Mendesain produk sesuai yang diinginkan konsumen.
- 2) Memberi solusi-solusi kepada konsumen apabila desain yang diinginkan tidak sesuai dengan bahan baku atau tingkat kesulitan desain yang tinggi.
- 3) Menulis SPK (Surat Perintah Kerja) yang ditujukan kepada bagian operator.

b) Operator dan setting

Bagian Operator dan setting adalah Siswanto, tugas beliau sebagai Operator dan setting adalah sebagai berikut :

- 1) Mencetak produk pesanan
- 2) Memastikan system berjalan sesuai dengan kebijakan perusahaan

c) Finishing

Bagian finishing adalah Faif, tugas beliau sebagai bagian finishing adalah sebagai berikut :

- 1) Memotong
- 2) Mengelem
- 3) Laminasi
- 4) Spiral
- 5) Pengemasan

Struktur yang ada diatas tidak tertulis secara jelas didalam perusahaan tetapi para karyawan dan pemilik menggambarkan dan menjalankan tugas serta kewajiban mereka setiap harinya sesuai dengan stuktur yang dijabarkan sebelumnya. Administrasi tentang struktur organisasi saat ini memang belum dijabarkan diatas kertas secara jelas sehingga orang lain diluar perusahaan tidak akan mengerti.

Dari gambaran struktur organisasi diatas dapat dipahami pelaksanaan pengendalian proses produksi yang dilakukan oleh Surabaya Express jika dilihat dari struktur organisasi yang ada maka pengendalian dilakukan pada

masing-masing bagian. Setiap bagian yang ada memiliki tugas tersendiri untuk mengendalikan agar apa yang dikerjakannya sesuai dengan rencana atau ketentuan perusahaan, selain itu meskipun tidak di gambarkan pada struktur organisasi diatas, setiap bagian memiliki seorang pengawas atau controlling yang bertujuan memastikan semua tahapan terutama pada bagian produksi berjalan dengan baik yang selanjutnya akan dilaporkan kepada Mas Aris atau Mbak Dwi untuk di evaluasi. Bagian produksi bertugas melakukan pengendalian dalam bentuk memastikan bahan baku yang tersedia sesuai dengan standar mesin dan perusahaan dan lancarnya proses pengolahan sehingga menghasilkan kualitas yang baik menurut perusahaan.

Surabaya Express memilki standar operasional sendiri yang digunakan untuk kepentingan intern perusahaan. Bagian administrasi bertugas melakukan pengendalian dokumen perusahaan. Untuk bagian desain bertugas melakukan pengendalian dalam salah satu bagian terpenting usaha ini yaitu menghasilkan kualitas desain yang baik. Produk yang sudah jadi tidak langsung diberikan kepada konsumen atau pemesan , melaikan masih dilakukan tindakan koreksi yang bertujuan produk yang di pesan benar - benar sesuai dengan keinginan konsumen dan jika ada kecacatan atau kesalahan dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Jika ditarik suatu kesimpulan maka pelaksanaan pengendalian dilakukan pada masing-masing tahap namun tetap ada seseorang yang memantau secara keseluruhan proses berjalannya hal tersebut agar sesuai dengan rencana atau ketentuan perusahaan.

#### **4.1.4 Sumber Daya Perusahaan**

Salah satu sumber daya perusahaan yang paling penting adalah tenaga kerja. Memiliki tenaga kerja dan terampil sesuai dengan bidangnya adalah harapan semua pimpinan perusahaan. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor penggerak didalam proses produksi. Dibawah ini nama-nama dari tenaga kerja yang ada di percetakan Surabaya Express beserta bagian-bagiannya.

Tabel 4.2 Daftar nama-nama tenaga kerja beserta bagian-bagiannya

No	Nama	Jenis Pekerjaan	Pendidikan	Lama Bekerja
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1	Dwi Astutik	Admin dan koordinator	S1	2 Tahun
2	Rahmad	Pemasaran (Marketing)	D1	2 Tahun
3	Ega Aulia	Kasir	SMA	1 Tahun
4	Eva	Kasir	SMA	1 Tahun
5	Cindy	Customer Service (CS)	D1	1 Tahun
6	Ian	Bagian Setting A3	SMA	1 Tahun
7	Dedek	Bagian Setting A3	SMA	1 Tahun
8	Mul	Bagian Setting A3	SMP	1 Tahun
9	Hendra	Bagian Setting A3	SMA	1 Tahun
10	Taufan	Bagian Setting A3	SMA	1 Tahun
11	Galung	Bagian Operator dan Setting CTP	SMA	2 Tahun
12	Sugeng	Desain	SMA	1 Tahun
13	Danu	Desain	SMA	1 Tahun
14	Robin	Desain	SMA	1 Tahun
15	Abdul	Bagian Operator A3	SMA	2 Tahun
16	Samadi	Bagian produksi Finishing	SMA	1 Tahun
17	Faif	Finishing	SMA	1 Tahun
18	Abdi	Finishing	SMA	11 Bulan
19	Siswanto	Operation	D1	2 Tahun

Sumber : Data karyawan Surabaya Express (2014)

Penentuan jumlah tenaga kerja merupakan kebijakan yang diambil oleh pimpinan, sesuai dengan kebutuhan akan tenaga kerja dalam mewujudkan produktivitas kerja para tenaga kerja. Jumlah tenaga kerja ini juga ditentukan oleh faktor pertimbangan yang dilakukan perusahaan mengenai biaya yang harus dikeluarkan bagi para tenaga kerja.

#### 4.1.5 Jam Kerja

Setiap perusahaan yang didirikan pasti memiliki jadwal kerja, karena dengan adanya jadwal yang pasti maka masing-masing pihak yang

berkepentingan merasa tidak dirugikan. Jadwal yang digunakan pada masing-masing perusahaan umumnya berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Percetakan Surabaya Express beroperasi mulai dari hari Senin ada 2 shift dan hari Minggu dan ada 1 shift berikut jam kerja dari percetakan Surabaya Express.

#### 1. Shift 1

Hari Senin sampai hari Jumat

Kerja : pukul 08.00 - 12.00

Istirahat : pukul 12.00 – 13.00

Kerja : pukul 13.00 – 16.00

#### 2. Shift 2

Hari Senin sampai hari Jumat

Kerja : pukul 15.00 – 17.00

Istirahat : pukul 17.00 – 18.00

Kerja : pukul 18.00 – 21.30

Untuk hari Sabtu dan Minggu diberlakukan 1 shift

Hari Sabtu

Kerja : pukul 08.00 – 12.00

Istirahat : pukul 12.00 – 13.00

Kerja : pukul 13.00 – 16.00

Hari Minggu

Kerja : pukul 14.00 - 17,00

Istirahat : pukul 17.00 – 18.00

Kerja : pukul 18.00 – 21.30

Keterangan: Untuk jam istirahat serta menjalankan ibadah dilakukan secara bergantian sehingga pekerjaan dapat terus berjalan sesuai jadwal. Hari libur untuk karyawan yaitu tanggal merah ataupun hari besar tidak selamanya libur namun dilaksanakan secara kondisional. Pimpinan yang akan menetapkan apakah karyawan akan diliburkan atau tetap bekerja setelah mendiskusikan dengan karyawan dan memperhatikan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.

#### 4.1.6 Sistem Gaji dan Upah

Gaji merupakan faktor utama dalam hubungan kerja. Sudah menjadi tugas pimpinan untuk menemukan paket pendorong yang dapat meningkatkan produktivitas maksimum karyawan. Sistem pembayaran gaji yang dirancang dengan baik merupakan salah satu cara yang paling efektif bagi pimpinan untuk dapat menyampaikan pandangan mengenai nilai seorang karyawan dan sebagai balas jasa atas usaha yang telah dilakukan oleh karyawan selama periode tertentu. Sebaiknya ada keseimbangan antara kerja keras yang dilakukan oleh karyawan dengan gaji yang diberikan oleh pimpinan agar hubungan kerja tetap akan berjalan baik.

Sistem pemberian gaji yang dilakukan oleh percetakan Surabaya Express yakni mereka melakukan sistem pemberian gaji yang bersifat harian, Mengenai besarnya gaji yang diberikan tentunya berbeda-beda sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan pemilik usaha

#### 4.1.7 Produk yang Dihasilkan dan Harga Jual

Usaha percetakan Surabaya Express bergerak dalam usaha kreatif, dimana di butuhkan keahlian khusus untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, Pada umumnya produk yang dihasilkan oleh Surabaya Express merupakan pesanan, jadi usaha percetakan akan melakukan proses produksi sesuai pesanan dari konsumen. Proses produksi semacam ini dapat dinyatakan sebagai proses produksi terputus-putus atau (*intermitten process*) karena proses produksi ini melayani pesanan yang bisa berbeda-beda dalam hal jumlah, kualitas, desain maupun harganya. Adapun produk yang dihasilkan oleh masing-masing perusahaan ini adalah sebagai berikut:

Table 4.3 Daftar produk dan harga jual pada Surabaya Express

No	Nama	Harga	Satuan	Ukuran
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)

1	Poster	Rp 6.500	LBR	A3+
2	Magazine	Rp 50.000 - 200.000	LBR	A4
3	Photo	Rp 6.500	LBR	A3+
4	Buku	Rp 30.000	EXP	
5	Stiker	Rp 6.500	LBR	A3+
6	Album Photo	Rp 380.000	ALBUM	30x20 cm
7	Kartu Nama	Rp 56.000	BOX	Depan Belakang

Sumber : Data Surabaya Express(2014)

Dalam tabel daftar produk dan harga jual diatas merupakan harga order minimum, jadi apabila semakin banyak pesanan maka akan mempengaruhi harga untuk semakin rendah. Negosiasi harga akan langsung berhubungan dengan pimpinan. Keuntungan dari setiap produk berbeda-beda tergantung dari bahan baku yang di gunakan serta banyaknya pesanan.

#### 4.1.8 Kegiatan Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha dan untuk berkembang serta mendapatkan keuntungan. Kegiatan pemasaran merupakan kegiatan yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan.

##### 4.1.8.1 Daerah Pemasaran

Percetakan memiliki daerah pemasaran yang terbilang cukup luas , hal ini dikarenakan produk yang dihasilkan oleh percetakan merupakan produk hasil pesanan konsumen , jadi memungkinkan konsumen dari mana saja untuk memesan produk dari percetakan. Surabaya Express sendiri memiliki daerah pemasaran yang terbilang luas , meskipun bertempat di daerah kampus tapi tidak menutup kemungkinan daerah pemasaran berkembang sampai keluar daerah kampus, bahkan luar kota Jember, seperti Bondowoso, Banyuwangi, Situbondo dan Lumajang.

##### 4.1.8.2 Strategi Distribusi

Dalam memasarkan produknya Surabaya Express mempergunakan sistem saluran distribusi langsung yakni produsen langsung kepada

konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen akan bertemu langsung dengan produsen pada saat transaksi jual beli terjadi. Jadi ketika ada ketidaksesuaian pesanan, bisa langsung dilakukan tindakan koreksi

#### 4.1.8.3 Promosi Penjualan

Dalam mempromosikan hasil produksinya perusahaan Surabaya Express memiliki berbagai cara, tujuan yaitu ingin memperkenalkan perusahaan dan hasil produksinya kepada masyarakat. Jika masyarakat mengerti akan usaha dan hasil diharapkan akan menjadi konsumen yang loyal terhadap perusahaan. Dibawah ini berbagai cara yang dilakukan untuk mempromosikan perusahaannya

- 1) Menyiarkan keunggulan perusahaan melalui media Radio
- 2) Penyebaran brosur ke daerah yang dianggap potensial atau daerah keramaian seperti daerah kampus, daerah .kota dan lain sebagainya
- 3) Pemberian stiker kepada setiap pengunjung yang datang
- 4) Pemasangan baliho
- 5) Melalui media Internet atau Sosmed
- 6) Melalui media cetak Koran
- 7) Penempelan stiker “Surabaya Express “ pada setiap produk yang dihasilkan

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Pengendalian Proses Produksi Pada Aspek Masukan

4.2.1.1 Pengendalian Proses Produksi Bahan Baku dan Bahan Pembantu yang Akan Diproses.

#### A. Bahan Baku

Bahan Baku merupakan faktor produksi yang sangat penting dalam kegiatan produksi suatu perusahaan. Ketiadaan bahan baku dalam perusahaan akan mengakibatkan terhentinya pelaksanaan proses produksi, terutama pada mesin dan peralatan produksi yang langsung memproses bahan baku tersebut. Proses produksi akan dapat berjalan kembali apabila bahan baku yang diperlukan oleh perusahaan tersebut sudah tersedia untuk

diproses. Bahan baku utama pembuatan produk Surabaya Express antara lain

#### 1) Kertas

Kertas adalah lembaran – lembaran tipis yang bisa dirobek, digulung, dilipat, diikat, dicoret, yang mempunyai sifat berbeda dari bahan bakunya. Kertas dikenal sebagai media utama untuk melukis, menulis serta mencetak. Dalam perkembangannya, ukuran dan kegunaan kertas semakin bervariasi, kertas tidak hanya tipis melainkan ada juga kertas yang tebal.

Ketetapan mengenai kualitas bahan baku yang digunakan pada perusahaan tergantung pada pandangan pimpinan atau bagian koordinator terhadap bahan baku yang akan digunakan dalam proses produksi. Surabaya Express memiliki ketetapan akan standar bahan baku yang digunakan oleh perusahaan. Menurut Mbak Dwi Astutik selaku koordinator mengatakan bahwa :

“ untuk bahan baku kertas, jenis kertas yang kami gunakan adalah jenis kimstrik karena sesuai dengan mesin yang kita gunakan, untuk kualitas kertas sendiri kita memiliki berbagai variasi yaitu dengan ukuran 85 mg, 100 mg, 120 mg, 150 mg, 210 mg, 230 mg dan 260 mg, jadi konsumen bisa memilih kertas dengan ketebalan berapa yang mereka inginkan”

Untuk bahan baku kertas perusahaan Surabaya Express memilih bahan baku kertas yang berkualitas, diharapkan dengan bahan baku yang berkualitas dapat menghasilkan produk yang berkualitas juga serta memberi kepuasan kepada konsumen sehingga diharapkan konsumen dapat loyal kepada perusahaan. Surabaya Express memiliki ketetapan akan standar operasional yaitu sebagai berikut:

##### a) Menentukan standar pada tahap bahan baku Kertas

Surabaya Express memang memiliki standart khusus untuk penentuan bahan baku kertas seperti yang dikatakan oleh Mbak Dwi diatas, bahwa jenis kertas yang digunakan oleh percetaan Surabaya Express adalah kertas jenis Kimstrik dengan ketebalan 85 Mg, 100 Mg, 120 Mg, 150 Mg, 210 Mg, 230 Mg, dan 260 Mg, banyaknya ketebalan dimaksudkan supaya konsumen

dapat memilih ketebalan yang mereka inginkan sesuai dengan produk yang dia pesan. Jika kertas jenis kimstrik sulit di dapat, perusahaan Surabaya Express masih memiliki opsi ke dua yaitu kertas jenis Glory. Berbeda dengan kertas kimstrik, ketebalan yang kertas pada jenis Glory lebih sedikit yaitu dengan ketebalan 150 Mg, 210 Mg, dan 230 Mg. karena pada kertas jenis Glory yang bertekstur tipis dianggap kurang sesuai dengan standar perusahaan. kedua jenis kertas diatas dipilih oleh Surabaya Express karena sesuai dengan mesin yang digunakan pada perusahaan, daya tahan dan daya serap warna pada permukaan kertas menjadi pertimbangan penting, menurut pandangan perusahaan daya tahan dan daya serap kertas Kimstrik dan Glory cukup bagus sehingga perusahaan menjatuhkan pilihan pada bahan baku kertas tersebut. selain itu juga sesuai dengan kebutuhan konsumen yang menginginkan hasil yang baik.

#### b) Perencanaan

Mengenai perencanaan akan bahan baku kertas, percetakan Surabaya Express melakukan pengadaan stok bahan baku setiap hari. kebijakan ini dilakukan dengan tujuan supaya perusahaan tidak kekurangan stok bahan baku, sehingga tidak mengganggu berlangsungnya proses produksi yang sedang dan akan berlangsung. Selain itu tinggi rendahnya penjualan juga mempengaruhi pengadaan stok, jika penjualan stabil, maka pengadaan bahan baku juga stabil, bila penjualan menurun maka pengadaan bahan baku juga terganggu. Demi menghindari gangguan pada pengadaan bahan baku, maka diperlukan kebijakan dari owner yang menyangkut permodalan. Untuk pengadaan bahan baku kertas percetakan Surabaya Express menjalin kemitraan dengan toko Megah dan toko Jaya yang selalu memenuhi kebutuhan akan pengadaan bahan baku kertas percetakan Surabaya Express.

#### c) Aturan Kesesuaian

Aturan kesesuaian yang dimaksud disini adalah apakah bahan baku kertas yang didatangkan atau digunakan telah sesuai dengan standar kualitas perusahaan. Dikarenakan percetakan Surabaya Express memiliki kemitraan yang cukup lama dengan toko Megah dan toko Jaya, jadi kebanyakan

bahan baku kertas yang didatangkan sesuai dengan standar perusahaan, tetapi apabila terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian bahan, maka bahan baku kertas yang sudah di kirim dapat dikembalikan lagi, dan di ganti dengan bahan baku kertas yang sesuai dengan standar perusahaan.

d) Inspeksi

Inspeksi atau pemeriksaan bahan baku kertas dilakukan langsung oleh bagian produksi yaitu Mas Samadi hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa bahan baku kertas yang didatangkan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Apabila terjadi ketidaksesuaian bahan baku, maka bagian produksi menghubungi bagian koordinator yaitu Mbak Dwi dan kemudian dilakukan tindakan pengembalian

e) Tindakan Koreksi untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang

Tindakan koreksi yang dilakukan percetakan Surabaya Express adalah memastikan bahan baku yang diperoleh sesuai dan tidak ada kecacatan. Karena kesalahan yang dilakukan oleh mitra Surabaya Express terbilang minim, maka Surabaya Express masih memberi kepercayaan kepada mitranya, bila ada kesalahan maka tindakan yang pertama dilakukan adalah memberi teguran supaya tidak terjadi kesalahan di waktu yang akan datang

Pengendalian pada aspek bahan baku kertas pada percetakan Surabaya Express dapat dikatakan berjalan dengan sederhana. dengan adanya kemitraan dengan toko Megah dan toko Jaya yang mendistribusikan bahan baku kertas membantuk menjaga kualitas dari bahan baku tetap terjaga, dikarenakan antara Surabaya Express dan mitranya sudah saling memahami tentang bahan baku kertas sehingga meminimalisir kesalahan yang akan terjadi. Pada praktek dilapangan pengendalian kualitas yang dilakukan yang dilakukan pada masing-masing tahapan terkadang tidak semua berjalan dengan rutin, ini dikarenakan tahapan – tahapan ketentuan standar kualitas perusahaan pada aspek bahan baku tidak tertulis jelas pada perusahaan, jadi memerlukan kesigapan dan ketelitian karyawan supaya bahan yang diinginkan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

## 2) Tinta

Tinta adalah barang cair yg berwarna (hitam, merah, dsb) yang digunakan mesin sebagai bahan baku untuk mencetak gambar. Pengertian yang lain dari tinta yaitu bahan berwarna yang mengandung lemak yang dioleskan untuk mengalihkan gambar cetak itu pada kertas. Didalam proses produksi digital printing, tinta merupakan bahan baku utama yang kualitasnya perlu diperhatikan secara detail. Tinta berfungsi sebagai pemberi warna pada bahan dasar yang digunakan. Ketetapan pimpinan mengenai pengendalian bahan baku tinta yang digunakan oleh percetakan Surabaya Express adalah sebagai berikut :

### a) Menentukan Standar bahan baku tinta

Mengenai standar kualitas bahan baku tinta, Surabaya Express memiliki standar khusus yaitu tinta bubuk dengan merek develop. Penentuan standar pada tinta merek develop atas pertimbangan tinta tidak mudah meluber, cepat meyerap pada permukaan kertas, sedangkan untuk tinta cair percetakan Surabaya Express menggunakan tinta yang kebanyakan digunakan untuk mengeprint pada umumnya, tidak ada merek khusus yang di prioritaskan oleh perusahaan. Mengenai tinta selama ini belum memiliki opsi cadangan karena ketersediaan akan bahan baku tinta selalu terpenuhi dengan baik. Mengenai standar tinta percetakan Surabaya Express bermitra dengan toko ASABA yang terletak di kota Surabaya. Selain menyediakan pengadaan bahan baku tinta toko ASABA juga menyediakan suku cadang mesin dan teknisi mesin.

### b) Perencanaan

Mengenai perencanaan bahan baku tinta percetakan Surabaya Express memiliki kebijakan yang berbeda dari bahan baku lain, yaitu pengadaan bahan baku tinta dilakukan apabila percetakan memerluka, jadi untuk pengadaan bahan baku tinta tidak bisa diramalkan dengan tepat karena melihat stok yang dimiliki oleh perusahaan, apabila dirasa kurang, maka perusahaan akan melakukan pengadaan bahan baku tersebut.

c) Aturan Kesesuaian

Aturan kesesuaian pada bahan baku tinta yang dimaksud adalah, apakah bahan baku tinta sesuai dengan ketentuan perusahaan atau tidak, Mengenai kesesuaian bahan baku tinta selama ini tidak ada masalah, pengadaan bahan baku tinta dianggap sesuai karena apa yang diinginkan oleh Surabaya Express dapat dipenuhi oleh mitranya

d) Inspeksi

Mengenai inspeksi atau pemeriksaan bahan baku tinta dilakukan langsung oleh bagian produksi, sama halnya dengan bahan baku kertas. Tindakan pemeriksaan bertujuan supaya bahan baku yang ada tidak mengalami kerusakan sehingga dapat memperlancar proses produksi pada perusahaan Surabaya Express.

e) Tindakan Koreksi untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang

Mengenai tindakan koreksi pada bahan baku tinta tidak perlu dilakukan karena sesuai dengan keterangan pada aspek inspeksi sudah dilakukan pemeriksaan dan kesesuaian bahan baku. Mengenai mitra yang memasok bahan baku tinta yaitu toko ASABA, karena sifat bahan baku yang di pasok tidak menetap atau rutin, jadi kesalahan yang dilakukan hampir tidak ada.

Pengendalian bahan baku tinta pada percetakan Surabaya Express berjalan secara baik dan jarang terjadi kesalahan pada pengadaannya, hal ini dikarenakan percetakan Surabaya Express memiliki kemitraan yang baik dengan toko ASABA yang sudah berlangsung sejak awal berdirinya perusahaan Surabaya Express jadi perusahaan sudah saling memahami kebutuhan satu sama lain, sehingga mengurangi terjadinya kesalahan yang akan terjadi untuk kedepannya hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Mbak Dwi selaku bagian koordinator yang bertugas melakukan komunikasi dengan mitranya yang menyatakan :

“ Selama ini kita menggunakan 2 jenis tinta yaitu tinta bubuk dan tinta cair masing masing punya fungsi yang sama Cuma penggunaannya aja yang berbeda, beberapa produk menggunakan tinta cair dan beberapa produk lain

menggunakan tinta bubuk. untuk pengadaan bahan baku tinta, selama ini kami tidak mendapatkan kendala yang berarti, karena kita sudah bermitra lama dengan toko ASABA yang ada di kota Surabaya , bahan baku tinta yang kita order dari toko ASABA sudah sesuai dengan standar bahan baku tinta yang ditetapkan oleh Surabaya Express jadi kesalahan yang terjadi hampir tidak ada karena toko ASABA sudah mengerti bahan baku yang diinginkan oleh kita, kalau pun ada kita tinggal kontak atau dan minta diganti dengan yang baru”.

Bahan baku yang sudah dijabarkan diatas merupakan bahan baku utama pada percetakan Surabaya Express. Pengadaan bahan baku utama seperti kertas dan tinta menjadi hal yang paling penting demi menjaga berlangsungnya proses produksi pada percetakan Surabaya Express karena sebagian besar produk yang dihasilkan oleh percetakan Surabaya Express menggunakan bahan baku tersebut. Kualitas pada bahan buku utama sama pentingnya dengan pengadaan bahan baku, karena kualitas bahan baku pada percetakan Surabaya Express dan banyak percetakan lain pada umumnya berpengaruh besar terhadap proses dan hasil yang akan menentukan menentukan kepuasan konsumen, selain itu banyaknya pesanan dari konsumen juga mempengaruhi keberlangsungan pengadaan bahan baku utama, bila ada pesanan yang banyak, maka pengadaan bahan baku disesuaikan dengan kebutuhan untuk melancarkan pada proses produksi.

#### B. Bahan pembantu

Bahan pembantu digunakan dengan tujuan untuk memberikan kesan yang lebih menarik serta memperindah tampilan dari produk yang dihasilkan dan mampu berfungsi sesuai keinginan konsumen. Dalam pembuatan produk percetakan ini terdapat beberapa bahan pembantu yang biasanya digunakan yaitu lem. Isolasi, spiral, streples, laminasi, dll. Bahan pembantu digunakan untuk memenuhi kebutuhan pada proses produksi agar produk yang di hasilkan menjadi berkualitas dan sesuai dengan permintaan dari konsumen. sesuai dengan yang di katakan oleh Mbak Dwi selaku bagian koordinator yang menyatakan :

“ bahan baku pembantu yang di perlukan pada proses produksi produk percetakan seperti

lem, isolasi, spiral, streples, laminasi digunakan untuk membantu kelancaran proses produksi dalam memenuhi permintaan konsumen, bahan baku pembantu biasanya di perlukan pada tahap finishing seperti tahap pegeleman, pemotongan atau penjilitan. Dalam pengadaan bahan pembantu tersebut tidak di temukan kendala, karena bahan baku tersebut mudah di dapatkan di toko-toko percetakan di jember”

Pengendalian dalam tahap bahan pembantu pada perusahaan secara umum sama, karena bahan pembantu didapat dalam satu paket pembelian dalam bahan baku. Untuk lebih mendalam maka bentuk pengendalian yang dilakukan oleh perusahaan pada tahap bahan pembantu yaitu sebagai berikut:

a) Menentukan standar pada tahap bahan pembantu.

Untuk standar kualitas bahan pembantu, percetakan Surabaya Express tidak memiliki standar yang terbilang khusus seperti halnya bahan baku utama, untuk lem yang digunakan yaitu lem merek FOX. Lem FOX di pilih karena sesuai dengan tekstur kertas atau karton yang biasanya digunakan pada sampul buku, foto dll, untuk streples, isolasi dan spiral tidak ada merek khusus yang di prioritaskan. Bahan pembantu yang di order terbilang mudah didapat, karena mudah di dapatkan di toko-toko penyedia alat percetakan.

b) Perencanaan

Perencanaan akan bahan pembantu selalu ada setiap minggunya, karena bahan pembantu berperan dalam proses finishing pada produk tertentu yang di hasilkan oleh percetakan Surabaya Express. Pengadaan bahan baku pembantu dilakukan setiap seminggu, akan tetapi itu tidak bisa menjadi patokan, karena aktifitas produksi yang berlangsung mempengaruhi pengadaan bahan pembantu tersebut. Untuk perencanaan pengadaanya yaitu dipesan kepada rekanan bisnis atau mencari dipasaran lokal Jember.

c) Aturan kesesuaian

Aturan kesesuaian akan bahan pembantu dapat dinyatakan tidak ada mengingat tidak ada standar yang pasti pula. Aturan kesesuaian untuk bahan pembantu lebih mengarah pada kegunaan akan bahan pembantu itu sendiri.

d) Inspeksi

Inspeksi yang dilakukan yaitu pemeriksaan ketika pesanan datang oleh pimpinan dan jika langsung membeli di pasaran lokal maka inspeksi tidak perlu dilakukan.

e) Tindakan koreks untuk perbaikan saat ini ataupun masa depan

Bahan pembantu didapatkan dengan cara pesanan ataupun membeli sehingga tidak ada kesalahan yang terjadi.

#### 4.2.1.2 Pengendalian Tenaga Kerja yang Akan Memproses

Aspek tenaga kerja dalam operasi proses produksi produk percetakan Surabaya Express memegang peranan yang sangat penting untuk menyelesaikan proses produksi dengan baik dan lancar. Tenaga kerja yang terampil dan cekatan dalam melaksanakan proses produksi produk percetakan sangat diperlukan untuk menghasilkan Output yang sesuai dengan permintaan pelanggan.

Tenaga kerja yang bekerja di percetakan Surabaya Express harus memiliki keahlian dalam bidangnya, ulet dan teliti, setiap bagian dalam Surabaya Express memiliki peran penting yang bertujuan untuk mengembangkan perusahaan jadi standar yang di tentukan harus sesuai dengan apa yang sudah di tetapkan oleh perusahaan atau owner, Mas Aris selaku Owner mengatakan bahwa :

“Tenaga kerja harus memiliki keahlian pada bidangnya, seperti bagian operator, finishing, desain, dll mereka harus benar – benar menguasai tentang editing, pengoperasian komputer, menguasai aplikasi edit photo seperti adobe Photoshop, Corel draw, paint, atau adobe illustrator. Dengan begitu apa yang diinginkan oleh konsumen dapat dengan mudah terpenuhi jadi saya hanya mengawasi saja apakah sesuai dengan harapan saya atau tidak . Untuk bagian CS dan

kasir ada pelatihan khusus terutama tentang komunikasi dan akutansi”

Dari pernyataan Mas Aris dapat diambil kesimpulan bahwa tenaga kerja yang bekerja di Surabaya Express harus memiliki keahlian dalam bidangnya. Bentuk pengendalian pada aspek tenaga kerja yaitu sebagai berikut:

a) Menentukan standar s pada aspek tenaga kerja

Standar kualitas pada aspek tenaga kerja pada Surabaya Express seperti yang telah dikemukakan oleh Mas Aris sebelumnya yaitu tenaga kerja harus memiliki keuletan, ketelitian dan ahli dalam bidangnya. Untuk tahap seleksi dilakukan oleh Mas Aris langsung dengan begitu tenaga kerja yang bekerja di Surabaya Express sudah sesuai dengan standar perusahaan.

b) Perencanaan

Perencanaan untuk aspek tenaga kerja yaitu pimpinan akan turun langsung untuk menerima tenaga kerja sesuai dengan bidangnya. Bidang yang ada di Surabaya Express ditentukan oleh pimpinan sehingga pimpinan dengan standar yang ada hanya akan menerima tenaga kerja yang memenuhi standar kualitas yang ada. Perencanaan selanjutnya setelah menerima tenaga kerja maka pimpinan akan menempatkan sesuai keahlian dasar dan melakukan proses pelatihan mengenai bidang yang akan ditekuni. Diharapkan dengan adanya proses pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki maka tenaga kerja mampu bekerja dengan tepat dan benar.

c) Aturan kesesuaian

Aturan kesesuaian untuk tenaga kerja pada Surabaya Express yaitu menempatkan tenaga kerja sesuai dengan bidang yang dikuasainya.

d) Inspeksi

Inspeksi yang dilakukan yaitu pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu Mas Aris, untuk memastikan apakah tenaga kerja

sudah bekerja sesuai dengan bidang yang dikuasai, jika Mas Aris tidak ada di kantor, maka pengawasan dilakukan oleh Mbak Dwi.

e) Tindakan koreksi untuk perbaikan saat ini maupun yang akan datang

Selama ini belum ada kesalahan fatal yang dilakukan oleh tenaga kerja, adapun kesalahan yang dilakukan yaitu keterlambatan saat datang ke perusahaan, untuk keterlambatan datang pimpinan memberikan peringatan kepada karyawan untuk lebih disiplin lagi kedepannya.

#### 4.2.1.3 Pengendalian Mesin dan Peralatan

Percetakan Surabaya Express yang menjadi fokus penelitian didalam menjalankan proses produksinya menggunakan mesin dan peralatan untuk mempermudah dan mempercepat proses produksi. Pengendalian proses produksi pada bagian mesin dan peralatan dilakukan dengan seksama karena akan berpengaruh langsung terhadap hasil akhir. Percetakan Surabaya Express yang bergerak di bidang *advertising* memiliki banyak mesin yang digunakan demi melancarkan proses produksi yang berlangsung. Pimpinan memiliki ketetapan khusus pada mesin-mesin yang digunakan, diantaranya mesin harus layak pakai, pengawasan pada mesin-mesin dilakukan secara berkelanjutan sehingga dapat meminimalisir terjadinya kerusakan yang terjadi. sesuai dengan yang dikatakan Mas Aris yang merupakan pemilik perusahaan yang mengatakan :

“mesin-mesin yang ada pada perusahaan kebanyakan kami mengambil di toko ASABA yang merupakan rekanan bisnis kami, sebelum di datangkan mesin terlebih dahulu harus di test supaya dapat mengetahui apakah mesin itu dalam kondisi baik apa tidak, bila tidak jelas kami tidak ambil, dan bila mesin yang sudah kami datang tetapi mengalami kerusakan dalam waktu tertentu kita bisa kembalikan dan di ganti dengan mesin yang baru, atau di *service* tergantung tingkat kerusakan, kami sangat berhati-hati dan selektif dalam menentukan mesin yang akan di gunaka”

Ketetapan pimpinan perusahaan mengenai bentuk pengendalian pada mesin dan peralatan yang digunakan dalam pembuatan produk Surabaya Express yaitu sebagai berikut:

a) Menentukan standar pada aspek mesin dan peralatan

Surabaya Express dalam menentukan mesin yang akan digunakan mempercayakan pada mitra kepercayaan yaitu toko ASABA di kota Surabaya, dimana toko ASABA menyediakan kebutuhan dari mesin, bahan baku, hingga teknisi. tetapi tidak semua mesin yang ada di percetakan Surabaya Express di datangkan dari toko ASABA, ada beberapa mesin yang di beli dari toko lain, untuk mesin yang didatangkan dari mitranya sebagian besar sudah sesuai dengan standar perusahaan karena komunikasi yang di lakukan sebelumnya, untuk mesin yang tidak didatangkan dari mitranya, perusahaan Surabaya Express memiliki kebijakan dan spesifikasi khusus, Pimpinan terlibat langsung dalam pemilihan mesin yang akan di gunakan perusahaan, didamping oleh teknisi yang mengerti tentang spesifikasi dan ketahanan mesin sehingga mesin yang di beli sesuai dengan standar perusahaan

b) Perencanaan

Pengadaan mesin pada Surabaya Express sesuai dengan yang telah di jelaskan diatas, didatangkan dari toko ASABA yang merupakan mitra dari Surabaya Express, walau tidak semua mesin di datangkan dari toko ASABA, tetapi sebagian besar mesin yang ada di Surabaya Express didatangkan dari toko ASABA. Toko ASABA dipilih oleh Surabaya Express karena apa yang diinginkan oleh perusahaan dapat di punuhi oleh toko ASABA, dan selama bermitra kesalahan yang terjadi terbilang sedikit pengiriman bahan dan teknisi juga terbilang lancar.

c) Aturan kesesuaian

Mesin yang ada pada Surabaya Express sudah sesuai dengan standar perusahaan, pemilihan mesin dan keterlibatan langsung pemimpin dalam melakukan pemilihan mesin menjadi jaminan

kalau mesin yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan dan standar perusahaan

d) Inspeksi

Inspeksi keadaan mesin pertama-tama dilakukan oleh bagian operasional masing-masing, bila ditemukan gejala kerusakan atau *error* maka bagian operasional akan melaporkan kepada pimpinan Mas Aris atau Mbak Dwi kemudian memanggil teknisi kepercayaan, jika teknisi belum bisa memperbaiki gangguan maka pimpinan akan menghubungi toko ASABA selaku mitra yang juga menyediakan teknisi untuk service mesin

e) Tindakan koreksi untuk perbaikan saat ini maupun yang akan datang

Tindakan koreksi untuk mesin dilakukan tiga minggu sekali guna memastikan kapasitas mesin masih baik atau tidak untuk beroperasi, serta untuk pencegahan supaya mesin tidak rusak atau kotor yang akan berdampak langsung pada proses produksi. Jika ditemukan kerusakan yang fatal dan dapat mengganggu berlangsungnya proses produksi, maka peralatan tersebut akan di nonaktifkan untuk masa yang akan datang.

Mesin dan peralatan yang digunakan di Surabaya Express terbilang cukup banyak sesuai dengan produk yang dihasilkan oleh Surabaya Express. sebagai tindakan pencegahan agar mesin yang akan di beli perusahaan merupakan mesin yang berkualitas, maka percetakan Surabaya Express melakukan tes kelayakan terlebih dahulu kepada mesin yang akan di beli. Bentuk tes kelayakan yang diterapkan pada percetakan Surabaya Express yaitu mesin yang akan di beli harus di uji coba operasionalnya selama satu minggu di perusahaan. Jika selama waktu yang di tetapkan mesin tetap dalam kondisi baik dan bekerja dengan baik maka perusahaan akan membeli mesin tersebut. Tetapi jika selama waktu yang di tetapkan mesin mengalami gangguan atau proses operasionalnya tidak sesuai dengan yang di tetapkan perusahaan, maka mesin tersebut tidak di beli. Hal ini dikarenakan setiap mesin berperan penting demi kelancaran berjalannya proses produksi, mesin

yang mempunyai kualitas dan perawatan baik sangat membantu berjalannya proses produksi.

Perawatan mesin pada percetakan Surabaya Express, dilakukan tiga minggu sekali, perawatan bertujuan mencegah agar mesin yang digunakan tidak mengalami kerusakan yang parah yang mengakibatkan penundaan bahkan berhentinya proses produksi. Selain itu bila ada gangguan dapat cepat di ketahui dan diambil tindakan perbaikan yang bertujuan agar proses produksi dapat berjalan dengan lancar dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen..

Berikut beberapa mesin dan peralatan yang ada pada percetakan Surabaya Express beserta fungsinya :

Tabel 4.4 Mesin dan peralatan beserta fungsinya

Mesin	Fungsi
1. Komputer	<p>Pada percetakan Surabaya Express merupakan elemen penting yang dapat membantu kinerja dari pegawai terutama bagian kasir, produksi, administrasi dll, hampir dari semua kegiatan yang berjalan di perusahaan tidak lepas dari peran computer adapun fungsi computer pada percetakan Surabaya Express sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mencatat transaksi atau kegiatan yang berlangsung pada perusahaan yang selanjutnya data yang didapat diolah menjadi laporan harian, mingguan dan bulanan.</li> <li>b) Mendata persediaan bahan baku.</li> <li>c) Mendata kehadiran pegawai.</li> <li>d) Pada bagian produksi computer berfungsi sebagai tahap awal untuk menentukan desain yang diinginkan oleh konsumen, yang mencakup pola desain, warna desain, dan kesesuaian letak desain.</li> </ul>
2. Mesin CTP	Untuk mencetak plat yang berfungsi untuk membentuk pola pada cetakan yang diinginkan dan berbahan baku plat besi.
3. Mesin Develop	Untuk mencetak A3.
4. Mesin Potong Elektrik	Untuk memotong kertas secara otomatis, jadi pegawai hanya menyesuaikan bagian mana yang akan di potong, dengan

	begitu kesalahan pada tahap pemotongan bisa di tekan.
5. Mesin Banding	Untuk mengelem produk buku majalah yang bersifat tebal.
6. Mesin Laminasi A3	Untuk melapisi permukaan buku, foto, majalah dll sehingga permukaan pada produk tersebut tidak mudah pecah dan tidak mudah basah saat terkena air.
7. Mesin Laminating Folio	Untuk melaminating produk yang berbahan baku kertas folio.
8. Mesin ID Card	Untuk mencetak ID card baik yang berbahan baku kertas atau karton maupun berbahan baku mika.
9. Mesin Mug	Untuk menempelkan desain pada mug baik foto atau tulisan sesuai dengan keinginan konsumen.
10. Mesin Spiral	Untuk menjilid spiral pada produk buku, kalender atau majalah
11. Mesin Pin	Untuk mencetak pin sesuai dengan keinginan konsumen.
12. Mesin Flash Stampel	Untuk mencetak produk stampel.
13. Mesin Printer	Untuk mencetak hasil desain, atau mencetak produk yang sudah di proses pada computer.

Sumber : Surabaya Express 2014

Pemeliharaan mesin dan peralatan sangat penting dilakukan agar proses produksi berjalan lancar dan tidak menghambat proses produksi. Pemeliharaan dan perawatan merupakan suatu fungsi yang sama pentingnya dengan fungsi lain seperti produksi dan pemasaran. Kegiatan pemeliharaan dan perawatan dapat menjamin bahwa selama proses produksi berlangsung tidak akan terjadi kemacetan-kemacetan yang disebabkan oleh mesin dan peralatan produksi. Perawatan mesin pada percetakan Surabaya Express, dilakukan tiga minggu sekali, perawatan bertujuan untuk mencegah mesin yang digunakan tidak mengalami kerusakan yang parah pada saat proses produksi berlangsung yang mengakibatkan penundaan bahkan berhentinya proses produksi. Selain itu bila ada gangguan dapat cepat di ketahui dan diambil tindakan perbaikan yang bertujuan agar proses produksi dapat berjalan dengan lancar dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen..

Data keadaan mesin dan peralatan pada perusahaan Surabaya Express dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5 Keadaan mesin dan peralatan

Mesin	Unit	Kondisi
1. Mesin Komputer	6	Baik
2. Mesin CTP	1	Baik
3. Mesin Developt	1	Baik
4. Mesin Potong Elektrik	1	Baik
5. Mesin Bannding	1	Baik
6. Mesin Laminasi A3	1	Baik
7. Mesin Laminating Folio	1	Baik
8. Mesin ID Card	1	Baik
9. Mesin Mug	1	Baik
10. Mesin Spiral	1	Baik
11. Mesin Pin	1	Baik
12. Mesin Flash Stampel	1	Baik
13. Mesin Printer	5	Baik

Sumber : Surabaya Express (2014)

Pada percetakan Surabaya Express setiap bagian memiliki tanggung jawab untuk menjaga mesin dan peralatan yang dimiliki oleh perusahaan, tetapi dalam setiap bagian seperti bagian produksi, bagian setting, bagian operator yang pada kerjanya banyak berkaitan dengan mesin dan peralatan memiliki kepala pengawas mesin yang bertugas untuk mengawasi kinerja mesin dan melakukan perawatan. Apabila terjadi penyimpangan produk selama proses produksi yang disebabkan oleh kerusakan mesin maka perusahaan harus memperbaiki mesin dan peralatan sesuai dengan laporan dari kepala pengawas. Jika kerusakan dianggap berat, maka perusahaan menghubungi mitranya yaitu toko ASABA untuk mengirimkan teknisi untuk melakukan perbaikan yang diperlukan oleh perusahaan.

Bentuk pengendalian secara umum agar mesin dan peralatan dapat digunakan pada proses produksi yaitu dengan memeriksa kelengkapan mesin dan peralatan tersebut sebelum digunakan misalnya memastikan aliran listrik, kebersihan bahan baku akan noda atau bercak-bercak kotor dan lain

sebagainya. Kegiatan ini harus selalu dilakukan setiap hari mengingat kesalahan atau penyimpangan banyak terjadi dalam tahap pencetakan yang berhubungan langsung dengan mesin. Administrasi untuk mesin dan peralatan dapat dinyatakan sudah baik untuk skala UKM karena perusahaan telah mencatat mesin dan peralatan yang dimiliki secara terperinci pada suatu media.

#### **4.2.2 Pengendalian Proses Produksi Pada Aspek Transformasi**

Proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan percetakan Surabaya Express dapat dikatakan proses produksi yang terputus-putus. Umumnya dalam proses ini aliran bahan baku sampai pada produk jadi tidak memiliki pola yang pasti atau selalu berubah-ubah. Jenis proses produksi seperti ini biasanya digunakan untuk melayani pesanan yang bisa berbeda-beda dalam hal jumlah, desain maupun harganya. Produk percetakan pada umumnya akan diproduksi apabila ada pesanan dari pelanggan dan biasanya pesanan itu berbeda tergantung dari kebutuhan pelanggan.

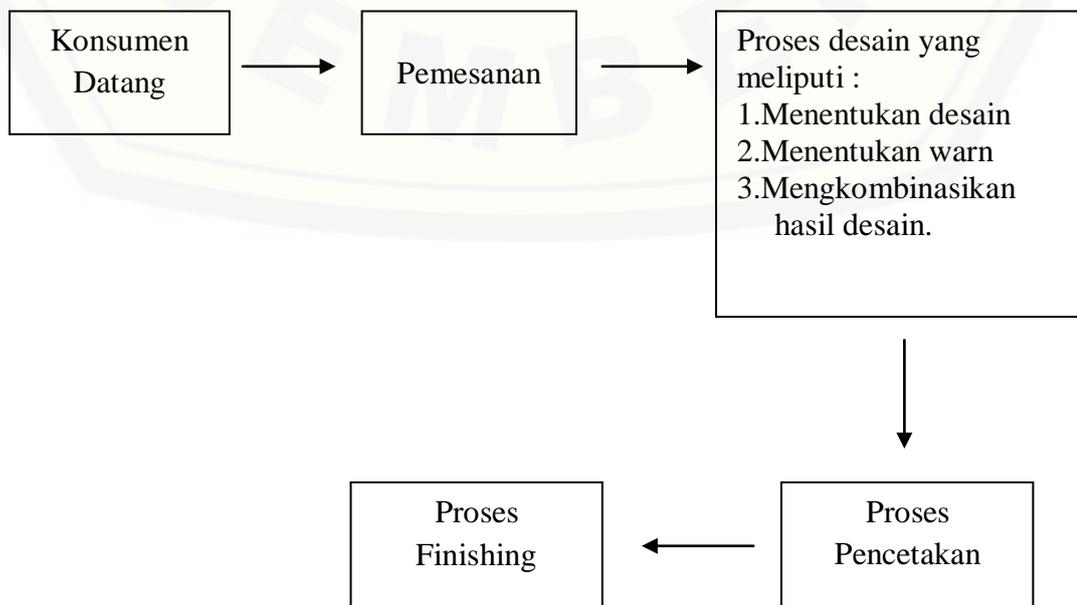
Kegiatan produksi yang dilakukan berdasarkan pesanan (*order*) maka jumlah produknya biasanya sedikit atau relatif kecil karena produksi akan dilaksanakan atas pesanan yang masuk. Produk yang di pesan antara pelanggan yang satu dengan yang lain pasti berbeda baik dalam hal desain, kuantitas dan macam produknya. Selanjutnya proses produksi pada percetakan Surabaya Express ini termasuk dalam proses produksi tipe A. Proses produksi tipe A merupakan proses produksi dimana pada setiap tahap proses produksi dapat diperiksa secara mudah, dan didalam hubungannya dengan pengendalian proses ini adalah merupakan proses produksi dimana terdapat ciri khusus yaitu pemeriksaan dapat dilakukan kapan saja dan pada tahap apa saja saat dikehendaki dilaksanakan pemeriksaan.

Adapun tahapan proses produksi sampai produk kembali ke konsumen pada percetakan Surabaya Express secara umum yaitu sebagai berikut:

- a. Konsumen datang untuk melakukan pesanan produk Surabaya Express

- b. Konsumen menuju customer service untuk mendiskusikan tentang pemilihan bahan baku ,banyaknya pesanan, lamanya waktu pengerjaan
- c. Bagian coordinator memberikan surat tugas kepada pegawai yang akan mengerjakan produk pesanan
- d. Proses desain yang meliputi beberapa langkah
  - 1) Menentukan desain yang sesuai dengan keinginan konsumen
  - 2) Menentukan warna yang digunakan pada desain
  - 3) Pemilihan opsi lain bila pesanan dianggap sulit
  - 4) Mengkombinasikan hasil desain dengan warna pada layar komputer
- e. memastikan mesin operator tidak mengalami gangguan dan dapat dioperasikan dengan baik
- f. Di proses di mesin operator yang sudah tersambung dengan computer sebagai media awal dan Menyiapkan sebuah permukaan pembawa gambar (plate) di mana dapat dipasang ke mesin pencetak, benda ini dapat mentransfer image dari typeset dan artwork ke kertas ataupun bahan lain yang akan digunakan
- g. Mencetak gambar melalui mesin pencetak/percetakan, di mana tinta dan plat akan dikontakkan pada kertas atau bahan lainnya
- h. Tahapan finishing yaitu tahap penyelesaian produk percetakan dengan pemotongan (cutting), pelipatan (folding), dan penjilidan (binding), ataucara lain sesuai pesanan konsumen.

Gambar 4.2 Alur Proses Produksi Surabaya Express digambarkan seperti dibawah ini



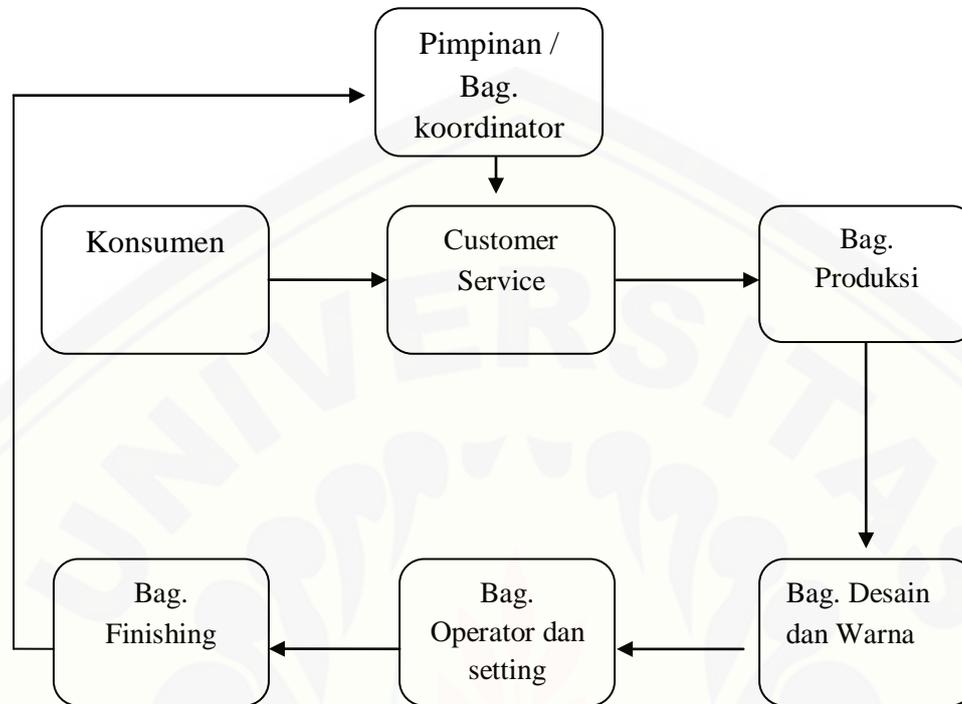
Sumber : Surabaya Express (2014)

Dalam proses produksi percetakan terdiri dari tiga unsur dasar yaitu input, proses, output. Unsur input meliputi bahan baku produk percetakan, tenaga kerja, mesin dan peralatan. Untuk tahap proses yaitu tahapan dimana mengolah input yang dalam hal ini bahan baku produk percetakan baik bahan baku utama maupun bahan baku pembantu menjadi produk yang mempunyai nilai jual sebagai output. Pengendalian didalam proses produksi dimulai dari tahap persiapan bahan, desain, pemilihan warna, finisihing tahap awal, dan pencetakan.

Proses produksi yang dilaksanakan oleh percetakan Surabaya Express jika dilihat dari proses produksi sejak dari bahan baku menjadi barang jadi merupakan proses produksi yang bersifat terputus-putus (Intermittent Process) sebab proses produksi yang dilaksanakan memiliki tujuan untuk melayani pesanan yang berbeda-beda dalam hal jumlah, desain maupun harganya. Sehingga dengan hal itu dimungkinkan untuk adanya perbedaan output yang dihasilkan oleh perusahaan.

Salah satu alat pengendalian yang berguna untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi pada percetakan Surabaya Express adalah surat perintah kerja atau (SPK).. Surat perintah kerja (SPK) pada percetakan Surabaya Express berfungsi sebagai informasi kepada setiap pegawai yang akan mengerjakan suatu produk pesanan dari konsumen. bentuk dari surat perintah kerja terdiri dari dua lembar kertas yang berisi tentang pesanan yang di inginkan oleh konsumen. dimana pada kertas pertama berfungsi sebagai perintah kerja kepada pegawai dan lembar yang ke dua sebagai nota bukti yang di tujukan kepada konsumen. dengan begitu diharapkan pegawai dapat bekerja sesuai dengan SPK yang di terima dan konsumen dapat melakukan koreksi apabila ada yang tidak sesuai dengan SPK tersebut. Berikut alur proses administrasi produksi pada percetakan Surabaya Express.

Gambar 4.3 alur proses administrasi produksi pada percetakan Surabaya Express.



Sumber : Surabaya Express (2014)

Gambar diatas menunjukkan alur admistrasi yang ada pada percetakan Surabaya Express. dapat dipahami pada gambar diatas surat perintah kerja berawal dari pimpinan atau bagian koordinator yang kemudian diberikan kepada bagian customer servis (CS) untuk mencatat detail pesanan yang di inginkan oleh konsumen. jika sudah sesuai dengan yang di inginkan oleh konsumen, maka bagian CS memberi paraf sebagai bentuk tanggung jawab dan informasi. selanjutnya SPK diberikan kepada bagian produksi untuk menyiapkan bahan baku dan keperluan proses produksi. jika sudah sesuai dengan kebutuhan prses produksi, maka bagian produksi memberi paraf sebagai bentuk tanggung jawab dan memastikan bahan baku sudah sesuai dengan kebutuhan proses produksi. Selanjutnya SPK diberikan kepada bagian desain dan warna sebagai informasi tugas apa yang akan di kerjakan sesuai dengan yang tertera pada SPK, jika sudah di kerjakan sesuai dengan SPK maka bagian desain memberi paraf sebagai bentuk tanggung jawab

dan informasi bahwa proses desain sudah selesai pengerjaannya. Selanjutnya akan diberikan kepada bagian operator dan setting untuk mencetak pesanan konsumen sesuai dengan yang tertera pada SPK, jika proses percetakan selesai maka bagian operator dan seting memberi paraf sebagai bentuk tanggung jawab dan informasi bahwa proses percetakan sudah selesai di lakukan dan dapat di lanjutkan ke proses yang selanjutnya.

Surat perintah kerja (SPK) kemudian diberikan pada proses finishing untuk dilakukan pemotongan, pengeleman serta penjilitan sesuai dengan yang tertera pada SPK, jika proses finishing selesai dilakukan, maka bagian finishing akan memberi paraf sebagai bentuk tanggung jawab serta informasi bahwa proses finishing sudah selesai pengerjaannya. jika semua proses produksi sudah selesai pengerjaannya, SPK akan di berikan kembali kepada bagian koordinator untuk dilakukan tindakan koreksi memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan SPK. Jika di temukan penyimpangan atau kesalahan ,maka akan di tinjau dimana letak kesalahannya melalui SPK tersebut. Perusahaan mempunyai kebijakan bila kesalahan yang terjadi tidak bisa di perbaiki, maka perusahaan akan mencetak ulang pesanan konsumeni dari awal, akan tetapi bila kesalahan bisa di perbaiki, maka akan di perbaiki pada bagian yang melakukan kesalahan. Jika semua sudah sesuai dengan SPK maka bagian koordinator memberi paraf sebagi bentuk tanggung jawab bahwa semua proses sudah berjalan sesuai dengan SPK dan keinginan konsumen..

#### 4.2.2.1 Pengendalian proses produksi pada tahap persiapan bahan

Dalam pengendalian pada proses produksi hal pertama yang dilakukan oleh perusahaan yaitu persiapan bahan yang meliputi bahan baku dan bahan pembantu. Bahan ini dipersiapkan untuk di proses menjadi barang jadi dan hal ini tidak terlepas dari masalah pemasok bahan baku. Bahan baku dan bahan pembantu yang digunakan oleh perusahaan semuanya diperoleh dari luar perusahaan artinya tidak ada satupun bahan yang diproduksi sendiri melainkan mendatangkan dari pemasok. Mengenai kualitas dari bahan baku yang digunakan perusahaan telah mempercayakan

kepada mitra bisnisnya, hal ini dilandasi oleh kerjasama yang telah mereka jalin selama ini. Mbak Dwi selaku koordinator mengatakan :

“sebelum melakukan proses produksi hal yang pertama harus kita ketahui adalah kesiapan dan ketersediaan bahan baku utama dan bahan baku pembantu, setelah itu baru mesin dan pegawai yang akan memproses, persiapan dan ketersediaan bahan baku menentukan kemampuan seberapa banyak produk yang kita bisa hasilkan apakah bisa memenuhi kebutuhan konsumen atau tidak”

Pengendalian dalam tahap ini menjadi tanggung jawab pimpinan atau bagian koordinator karena bahan baku serta bahan pembantu merupakan bahan yang paling utama didalam proses produksi. Bentuk pengendalian pada aspek bahan baku dan bahan pembantu telah dijabarkan secara mendalam pada tahap input perusahaan karena bahan baku dan bahan pembantu merupakan masukan yang penting bagi perusahaan sehingga pengadaan dan kualitasnya perlu diperhatikan dengan teliti.

#### 4.2.2.2 Pengendalian proses produksi pada tahap desain

Tahapan proses produksi yang kedua setelah pemenuhan akan bahan baku dan bahan pembantu adalah proses desain. Didalam proses desain ada dua cara yaitu desain bisa dibuat langsung oleh konsumen atau desain dapat dilakukan di tempat pemesanan atau percetakan Surabaya Express. Jika konsumen telah memiliki desain sendiri sejak awal maka pihak perusahaan hanya akan menerima soft copy dari konsumen yang selanjutnya akan mengikuti prosedur proses produksi dalam perusahaan. Apabila pihak konsumen tidak memiliki desain maka konsumen dapat meminta bagian desain perusahaan untuk membuat desain yang sesuai dengan keinginan konsumen. sesuai dengan yang di katakana oleh Robin yang merupakan bagian desain yang mengatakan sebagai berikut :

“pertama-tama kita harus menanyakan apakah konsumen sudah mempunyai desain atau tidak, bila ada kita bisa mengerjakan desain sesuai dengan yang di inginkan baik melalui soft copy atau gambar dari kertas, bila konsumen tidak mempunyai desain maka kita tawarkan beberapa opsi desain yang memungkinkan sesuai dengan keinginan konsumen”

Pada tahap ini bagian desain memberikan referensi kepada konsumen dengan memberikan banyak model desain yang dapat di pilih oleh konsumen, model tersebut di dapat melalui proses *google* dan selanjutnya konsumen bebas memilih, apabila sudah didapatkan model yang diinginkan maka bisa di lanjutkan ke tahap selanjutnya. Pengendalian proses pada tahap desain sangat diperhatikan sekali oleh perusahaan hal ini terlihat dari cara mereka melayani konsumen dalam hal mendesain pesannya. Pengendalian proses produksi tahap desain akan di jelaskan sebagai berikut

a) Menentukan standar tahap desain

Standart yang ditetapkan perusahaan pada tahap desain yaitu tenaga kerja harus mampu menguasai computer beserta *software*nya dan mempunyai ilmu desain grafis, untuk software yang harus di kuasai adalah Coreldraw dan adobe Phothoshope karena Program ini dianggap program terbaik untuk mendesain pesanan konsumen, dan di harapkan tanaga kerja mempunya imajinasi yang tinggi dalam melakukan proses desain sehingga ide – ide kreatif akan muncul dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

b) Perencanaan

Perencanaan yang ditetapkan untuk tahap desain yaitu karyawan harus dapat mendesain sesuai dengan keinginan konsumen, jika konsumen tidak memiliki pandangan untuk desain, maka bagian desain harus memberikan solusi desain lain, dengan cara membuatkan desain yang bagus,atau dengan memberikan pilihan referensi melalui *google* dengan begitu diharapkan pesanan yang diinginkan konsumen dapat terpenuhi dengan baik.

c) Aturan kesesuaian

Aturan kesesuaian untuk tahap desain merupakan tugas dan tanggung jawab tenaga kerja bagian desain.Untuk pertama tenaga kerja harus melakukan proses desain dengan detail serta teliti sehingga akan membutuhkan waktu dan konsentrasi yang

tinggi. Untuk kedua maka tenaga kerja bagian desain akan bekerja lebih ringan namun bukan berarti tidak menghasilkan yang terbaik. Hal yang membedakannya yaitu lamanya proses desain yang lebih cepat dibandingkan dengan proses pertama

d) Inspeksi

Inspeksi dilakukan saat tahap desain selesai dilakukan dan dijalankan oleh tenaga kerja bagian desain dengan kesepakatan konsumen. Adanya kesepakatan dengan konsumen dapat memperkecil kesalahan yang terjadi pada proses desain. Jika sudah sesuai dengan pesanan dari konsumen maka dapat dilanjutkan ke tahap proses produksi selanjutnya.

e) Tindakan koreksi untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang

Tindakan koreksi yang dilakukan apabila terjadi kesalahan dalam proses desain, bentuk perbaikan yang dilakukan bermacam-macam tergantung kesalahan yang terjadi pada tahap desain. Tindakan koreksi untuk masa yang akan datang yaitu tenaga kerja bagian desain harus lebih berhati-hati dalam mendesain pesanan konsumen agar tidak mengecewakan konsumen.

Percetakan Surabaya Express didalam melakukan pengendalian dalam tahap desain yaitu pelanggan akan dilayani untuk mendesain pesannya dengan program komputer yang ditentukan perusahaan. Jika konsumen tidak memiliki desain, maka bagian desain akan memberikan model desain sehingga konsumen dapat memilih desain sesuai dengan keinginannya. Tenaga desain hanya akan melayani satu konsumen sampai desain itu selesai sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu tenaga kerja yang handal juga berpengaruh dalam tahap ini karena tahap desain memerlukan keahlian khusus dari tenaga kerja sehingga keinginan yang diharapkan konsumen dapat tercapai atau terpuaskan.

#### 4.2.2.3 Pengendalian proses produksi pada tahap pemilihan warna

Setelah tahapan desain selesai maka selanjutnya dilakukan pemilihan warna yang sesuai dengan keinginan konsumen. Pemilihan warna ini juga terdapat dua macam yaitu pihak konsumen telah memiliki warna sendiri dalam desainnya atau hanya desain kosong tanpa warna sehingga dalam pemilihan warna dilakukan secara bersama-sama antara konsumen dengan tenaga kerja dalam perusahaan. Tenaga kerja yang menangani proses desain dan pemilihan warna ini menjadi satu sehingga memudahkan konsumen dalam menyampaikan keinginan dan harapannya akan hasil akhir dari produk yang akan dipesannya. Didalam pemilihan warna kemungkinan terjadi kesalahan cukup besar hal ini karena kadangkala warna yang ada di komputer tidak sesuai ketika dicetak ini terjadi karena 2 faktor, yang pertama karena faktor tenaga kerja, dan yang kedua karena faktor mesin. Untuk menghindari kesalahan tersebut maka perusahaan melakukan pengendalian pada tahap pemilihan warna. Sesuai hasil penelitian yang dilakukan dilapangan maka bentuk pengendalian tahap warna adalah sebagai berikut :

a) Menentukan standar tahap pemilihan warna

Untuk tahap pemilihan warna bahan baku yang di gunakan adalah tinta, tinta yang di gunakan pada perusahaan Surabaya Express ada dua yaitu tinta basah dan tinta serbuk kedua tinta tersebut digunakan sesuai dengan produk yang akan di buat, jadi tidak semua produk menggunakan tinta basah, dan tinta kering. Ada produk tertentu yang khusus menggunakan tinta basah dan tinta serbuk. Proses pemilihan warna yang dilakukan yaitu sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, apabila konsumen tidak memiliki pandangan tentang warna yang akan digunakan, maka tenaga kerja memberikan pilihan atau referensi kepada konsumen hingga konsumen bisa menentukan pilihannya.

b) Perencanaan

Perencanaan tahap warna pada percetakan Surabaya Express tidak ada perencanaan khusus mengenai tahap warna, yang di perhatikan

sebelum melakukan proses warna hanyalah pengecekan mesin dan bahan baku tinta .hal ini dikarenakan warna ada hal umum yang dapat dipelajari semua orang. Sehingga perencanaan akan pemilihan warna berhubungan dengan tenaga kerja. Tenaga kerja diberikan pelatihan akan warna sehingga ketika melakukan pemilihan warna akan menjadi lebih baik kedepannya.

c) Aturan kesesuaian

Aturan kesesuaian disini lebih mengarah kepada apakah warna yang dipilih dalam desain telah sesuai dengan pesanan pelanggan.

d) Inspeksi

Tidak ada inspeksi yang dilakukan oleh pimpinan karena tugas pemilihan warna ini telah menjadi tanggung jawab penuh tenaga kerja bagian desain.

e) Tindakan koreksi untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang

Tindakan koreksi yang dilakukan pada tahap ini adalah memastikan apakah warna pada desain sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, jika terjadi kesalahan maka akan dilakukan perbaikan dengan melakukan pewarnaan ulang sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bentuk pengendalian pada proses warna yaitu, tenaga kerja memastikan apakah warna sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, sebelum melangkah ke proses selanjutnya, tenaga kerja akan menampilkan hasil desain pada layar komputer, jika desain warna sudah sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat diproses ke tahap selanjutnya, tetapi apa bila terjadi ketidak sesuaian, maka tenaga kerja akan melakukan perbaikan pada warna yang dianggap tidak sesuai.

#### 4.2.2.4 Pengendalian proses produksi pada tahap finishing awal

Tahapan selanjutnya setelah proses desain dan pemilihan warna yaitu tahap finishing awal. Dalam tahapan ini hasil output dari proses sebelumnya di proses kembali di komputer yang tersambung langsung dengan mesin. Data yang ada akan disesuaikan dengan ukuran yang sebenarnya sesuai pesanan konsumen. Pengendalian tahap finishing awal

secara umum terletak pada kepekaan tenaga kerja untuk merubah data yang sebelumnya menjadi ukuran yang sebenarnya sehingga gambar atau warna tidak pecah saat di cetak. Sesuai dengan yang di kata kan faif selaku bagian finishing yang mengatakan :

“untuk poses finishing awal yaitu mengecek kembali apakah sesuai dengan desain dan warna yang sudah di tentukan sesudah semuanya sesuai, selanjutnya menentukan ketepatan ukuran pada komputer di sesuaikan dengan ukuran sebenarnya”

Bentuk pengendalian kualitas pada tahap finishing awal dalam percetakan Surabaya Express dapat dinyatakan sebagai berikut:

a) Menentukan standar pada tahap finishing awal

Standar dalam tahap finishing awal ini yaitu seperti penjabaran sebelumnya telah dinyatakan bahwa harus dilakukan penyesuaian bentuk dan ukuran dengan ukuran aslinya. Proses penyesuaian ini harus dilakukan berhati-hati agar ketika hasilnya dicetak tidak akan rusak baik desain, warna maupun ukurannya. Standar kualitas ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab tenaga kerja dan percetakan Surabaya Express memiliki software sendiri yang dianggap berkualitas untuk tahapan ini.

b) Perencanaan

Perencanaan untuk tahap finishing awal yaitu dengan adanya software yang telah tersimpan dalam sistem komputer maka diharapkan tenaga kerja mampu melakukan pekerjaan ini dengan baik agar tidak menghambat proses selanjutnya

c) Alur kesesuaian

Aturan kesesuaian yaitu tenaga kerja mampu menggunakan software yang ada dalam computer untuk menunjang proses produksi agar menghasilkan barang yang berkualitas.

d) Inspeksi

Inspeksi oleh pimpinan tidak pernah dilakukan oleh pimpinan secara rutin karena pimpinan telah menganggap bahwa tenaga kerja telah handal dalam menjalankan tugasnya.

- e) Tindakan koreksi untuk perbaikan saat ini maupun yang akan datang

Tindakan koreksi apabila ternyata tenaga kerja tidak dapat menggunakan software yang ada dalam komputer dengan baik maka pimpinan akan turun langsung ke lapangan dan mengambil tindakan yang di perlukan

#### 4.2.2.5 Pengendalian pada proses produksi tahap percetakan

Tahapan terakhir dalam proses produksi yaitu tahap pencetakan. Ketika data awal telah dirubah sesuai ukuran sebenarnya untuk kemudian dicetak maka tenaga kerja bagian ini harus memastikan bahwa aliran listrik, bahan baku, dan tinta telah benar-benar siap. Proses pencetakan akan memakan waktu yang lama apabila ukuran produknya besar namun jika ukurannya sedang maka tidak akan memakan waktu yang lama. Secara umum bentuk pengendalian pada tahap percetakan adalah sebagai berikut :

- a) Menentukan standart tahap percetakan

Pada tahap percetakan, standart dan keadaan mesin berpengaruh pada berlangsungnya tahap percetakan ini , jika mesin tidak terjadi kerusakan atau sedang dalam tahap perawatan, maka proses percetakan akan terganggu, tetapi bila mesin dalam kondisi baik maka proses percetakan dapat berjalan dengan lancar sesuai waktu yang sudah ditetapkan.

- b) Perencanaan

Perencanaan pada percetakan Surabaya Express yaitu memastikan mesin berfungsi dengan baik, arus listrik normal, dengan begitu diharapkan berjalannya proses percetakan tidak menemui kendala yang berarti.

- c) Alur Kesesuaian

Alur kesesuaian pada tahap ini yaitu melakukan pengecekan dari proses sebelumnya, pada percetakan Surabaya Express setiap bagian memiliki SPK (Surat Perintah Kerja) dengan begitu setiap bagian

mengerti tugas apa yang akan mereka kerjakan sehingga dapat mengurangi kesalahan

d) Inspeksi

Inspeksi dilakukan oleh bagian mesin, yaitu memastikan mesin dan aliran listrik berjalan dengan baik sesuai standart perusahaan.

- e) Tindakan koreksi untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang
- Tindakan koreksi yang dilakukan perusahaan pada umumnya terletak karena kesalahan pada tahap desain dan finishing awal. Tindakan yang diambil yaitu mengulangi proses tersebut agar ketika produk akan dicetak tidak terdapat kesalahan. Apabila kesalahan tidak terdeteksi oleh tenaga kerja sampai pada tahap pencetakan maka perusahaan memiliki kebijakan tersendiri yaitu memberikan teguran keras kepada pegawai.

Pengendalian proses produksi tahap percetakan pada umumnya adalah tenaga memastikan bahwa bahan – bahan yang di butuhkan dalam kondisi baik, memastikan tahap desain dan tahap finising awal tidak melakukan kesalahan, selain itu tenaga kerja juga harus memastikan mesin yang akan digunakan dalam kondisi baik dan dapat bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, kendala yang terjadi pada proses ini yaitu aliran listrik, berikut kutipan dari Faif bagian finishing.

“ kendala yang dihadapi pada proses percetakan yang pertama itu kondisi mesin, kalau kondisi mesin sedang *error* atau dalam perawatan , proses percetakan akan terhambat karena untuk perbaikan butuh waktu yang cukup lama, masalah lain yang tidak bisa di prediksi itu listrik, kadang listrik dari PLN pusat mati, jadi kita harus menunggu sampai menyala kembali, karena kita tidak punya *jetzet*“

Adanya kendala seperti yang telah dikemukakan diatas akan berdampak langsung pada *output* untuk itu perusahaan harus melakukan pengendalian sebaik mungkin agar *output* dapat berjalan sesuai keinginan konsumen dan perusahaan.

### 4.2.3 Pengendalian Proses Produksi pada aspek Keluaran

Pengendalian pada aspek keluaran dapat dilakukan apabila semua tahap proses sebelumnya telah selesai dilaksanakan dengan baik yaitu dalam tahap masukan dan transformasi. Didalam tahap pengendalian proses produksi ini yang bertugas untuk mengecek keadaan produk apakah telah sesuai dengan yang diinginkan menjadi tugas seorang pimpinan perusahaan. Tugas ini sangat penting mengingat ini adalah tahap akhir sebelum produk sampai ditangan konsumen. Sehingga harapannya jika nanti produk itu telah sampai ditangan konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Tujuan lain dari pengendalian dalam tahap keluaran ini adalah untuk menanggulangi adanya penyimpangan yang menyebabkan suatu produk yang dikarhasilkan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Menurut Mbak Dwi selaku admin dan koordinator mengatakan bahwa :

“ produk yang sudah melewati proses produksi harus di cek kembali sebelum pengemasan atau di berikan kepada konsumen, baik kualitas desain , jumlah dan keadaan barang, hal ini bertujuan supaya produk yang sudah di pesan konsumen sesuai dengan pesannya baik, desain dan jumlah. “

Pengendalian terhadap produk akhir merupakan hal yang sangat penting dan ada beberapa tahapan pengendalian didalamnya. Tahapan-tahapan ini berjalan juga berdasarkan atas pesanan konsumen karena usaha ini merupakan usaha yang bergerak atas dasar pesanan dari konsumen, sehingga apapun keinginan konsumen akan jasa yang ditawarkan berusaha sebisa mungkin untuk dipenuhi hal ini mengingat persaingan usaha percetakan yang cukup ketat saat ini.

#### 4.2.3.1 Pengendalian pada tahap finishing akhir

Dalam tahap ini membandingkan apakah hasil dari proses produksi telah sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen baik dari segi warna, bentuk, ukuran, jenis produk dan lain-lain. Kegiatan pada tahap finishing akhir ini meliputi pemotongan, pelipatan, pengeleman, penjilidan, dan

penyimpanan dengan benar agar ketika sampai ditangan konsumen produk tersebut benar-benar dalam kondisi baik . Bagian-bagian dalam pengendalian pada tahap finishing akhir tidak semuanya dilaksanakan dari kelima bagian penting yaitu standar kualitas tahap finishing akhir, perencanaan yang seksama, aturan kesesuaian, inspeksi, dan tindakan koreksi. Untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang hanya satu bagian saja yang dilaksanakan oleh perusahaan. Bagian yang dilaksanakan yaitu bagian tindakan koreksi untuk perbaikan saat itu maupun yang akan datang. Koreksi dilakukan yang oleh perusahaan yaitu dengan memastikan produk yang sudah jadi sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, baik kualitas barang dari desain, cetakan, pengeleman, penjilitan, dan jumlah. Bila ditemukan kesalahan maka perusahaan memiliki kebijakan dengan menilai tingkat kesalahan yang terjadi, jika kesalahan yang ditemukan dianggap fatal, maka perusahaan akan memproduksi barang lagi dari awal sesuai dengan jumlah kesalahan produk. dan itu merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan demi memberikan kepuasan kepada konsumen tetapi jika kesalahan terjadi disebabkan oleh konsumen, maka perusahaan tidak memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki produk tersebut. Berikut pernyataan Faif yang merupakan bagian finishing tentang tahap yang dilakukan pada finishing akhir :

“pada tahap finishing akhir, kita hanya melakukan koreksi guna memastikan apakah produk yang sudah jadi sesuai dengan pesanan atau tidak, selain itu kondisi produk juga di koreksi sebelum di kemas, apakah ada kerusakan dan kecacatan atau tidak, bila ada, maka kita akan melakukan tindakan tanggung jawab sesuai tingkat kesalahan yang terjadi”

Percetakan Surabaya Express yang menjadi fokus dalam penelitian ini didalam memproduksi produk-produknya memiliki karakteristik tersendiri. Karakteristik produk-produk yang dihasilkan disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan bertujuan agar produk yang dihasilkan tidak mengecewakan konsumen dan mampu bersaing di pasaran. Setelah semua proses

produksi tersebut selesai selanjutnya produk percetakan siap untuk diambil oleh konsumen yang memesannya. Pendapat konsumen mengenai kualitas dari produk yang dihasilkan oleh percetakan Surabaya Express yaitu sebagai berikut:

- a) Risky Adrian (15.30 WIB, 13 November 2014) mengenai kualitas produk Surabaya Express

Pekerjaan : pekerja wiraswasta ,  
Selaku konsumen Surabaya Express

“menurut saya kualitas dari produk Surabaya Express yang saya pesan cukup bagus, saya disini memesan foto dengan ukuran A3 sejauh ini tidak ada masalah, warna , kertas yang digunakan semuanya bagus cukup puas dengan hasil dan pelayanannya”

- b) Arinta Nur Arini (16.00 WIB, 13 November 2014) mengenai kualitas produk Surabaya Express

Pekerjaan : Mahasiswa  
Selaku konsumen Surabaya Express

“menurut saya kualitas dari produk Surabaya Express cukup bagus dan memuaskan , saya disini memesan 6 poster buat kegiatan fakultas saya, dan semuanya sesuai dengan desain, warna, yang sudah saya pesan”.

Dari pendapat yang dikemukakan oleh masing-masing konsumen pada perusahaan maka dapat dinyatakan bahwa dengan pengendalian proses produksi perusahaan mampu memproduksi produk yang berkualitas menurut standar mereka dan menekan biaya produksi akibat adanya penyimpangan. Kemampuan perusahaan memproduksi produk yang berkualitas dan sesuai dengan perjanjian yang disepakati membuat konsumen merasa puas dan tertarik untuk melakukan pembelian berulang dimasa mendatang.

### 4.3 Inovasi

Secara umum proses produksi pada percetakan Surabaya Express telah dijabarkan pada pembahasan diatas namun sesuai penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dalam tahapan proses produksi ini perusahaan memiliki inovasi atau cara tersendiri untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Inovasi yang dilakukan oleh percetakan Surabaya Express yaitu perusahaan tidak menetapkan batas minimum pemesanan pada setiap produk yang dihasilkan, perusahaan menerima berapapun pesanaan yang di pesan oleh konsumen selama bahan baku masih mencukupi, jika konsumen memesan satu produk, maka perusahaan akan tetap melayani konsumen dengan baik sama seperti konsumen dengan jumlah yang lebih banyak.

### 4.4 Interpretasi

Pengendalian proses produksi adalah suatu aktivitas yang sangat penting dilaksanakan pada setiap proses produksi. Hal ini disebabkan hasil produksi perusahaan adalah cerminan keberhasilan perusahaan dimata pelanggan. Pengendalian menentukan komponen-komponen yang rusak dan menjaganya agar bahan untuk produksi mendatang tidak sampai rusak. Dengan demikian hasil yang diperoleh dengan kegiatan pengendalian proses produksi benar-benar bisa memenuhi standar yang telah direncanakan. Seperti halnya pada percetakan Surabaya Express, setiap tahap diproses produksinya melaksanakan pengendalian agar kualitas produk yang dihasilkan semakin baik sehingga perusahaan menjadi maju dan berkembang.

Percetakan Surabaya Express melakukan pengendalian proses produksi sesuai dengan tahapannya masing-masing. Pengendalian dimulai pada tahap persiapan bahan baku, proses produksi dan proses finishing. Pada proses persiapan bahan baku, pemilik perusahaan memilih bermitra dengan toko Megah yang selalu mensuplay bahan baku kertas. Sedangkan untuk tinta perusahaan bekerjasama dengan perusahaan yang khusus menjual tinta sesuai dengan standar perusahaan yaitu dengan toko ASABA

yang berada di Surabaya. Pada proses produksi percetakan pengendalian dilakukan dengan cara pengecekan terhadap bahan dan jenis produk yang akan di proses. Hal ini dilakukan supaya bahan baku yang akan di proses sesuai dengan standar produk yang akan di cetak. Karena pada percetakan Surabaya Express bahan baku yang digunakan menentukan mesin yang akan digunakan untuk proses cetak. Pada tahap akhir yaitu finishing dilakukan pengendalian dengan cara pengecekan ulang produk yang di pesan oleh konsumen sudah melewati proses produksi tersebut. Sehingga dapat meminimalisir penyimpangan yang terjadi seperti kesalahan pada produk yang di pesan dan berkurangnya jumlah produk yang di pesan.

Kegiatan pengendalian yang dilakukan oleh percetakan Surabaya Express tidak lepas dari pantauan pemilik perusahaan. Pegawai yang telah diberi pelatihan tentang bagaimana menggunakan mesin dan peralatan juga mendapat pengawasan dari pemilik. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan pada saat menggunakan peralatan dan mesin. Alat pengendalian atau monitoring yang di gunakan pada perusahaan percetakan Surabaya Express selain pengawasan langsung oleh pemilik atau bagian koordinator adalah surat perintah kerja atau yang di singkat (SPK). Fungsi SPK yaitu memberi tugas kepada pegawai untuk mengerjakan setiap tahap sesuai dengan keinginan konsumen, SPK juga dapat memberikan informasi kepada setiap pegawai yang bekerja apakah ada kesalahan atau tugas yang belum di kerjakan, sehingga apabila terjadi kesalahan dalam proses produksi mulai tahap awal sampai akhir dapat di ketahui melalui SPK, dengan adanya SPK diharapkan dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi pada proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dipahami bahwa percetakan Surabaya Express telah melakukan pengendalian proses produksi dimana pengendalian dilakukan untuk tetap mempertahankan kualitas dari produk yang dihasilkan agar sesuai dengan kebijakan perusahaan. Menurut Ahyari (2002:44), "Pengendalian didalam hal ini dapat diartikan sebagai pengawasan, yang sekaligus dapat mengambil beberapa tindakan untuk perbaikan yang diperlukan".

Secara keseluruhan pegawai sudah mempunyai tanggung jawab pada bagian sendiri sehingga tidak ada pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi bagiannya. Hal ini dapat mengurangi kesalahan yang terjadi karena kecerobohan pegawai.

Hasil analisis menunjukkan bahwa percetakan Surabaya Express menerapkan tiga tahap pengendalian pada proses produksi yaitu :

1. Pengendalian pada aspek masukan, meliputi tentang pengadaan bahan baku, kualitas tenaga kerja, dan kualitas mesin.
2. Pengendalian pada aspek transformasi meliputi persiapan bahan baku, proses desain, proses warna dan finishing awal.
3. Pengendalian pada aspek keluaran meliputi finishing akhir, pengecekan, dan pengemasan.

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Pengendalian Proses Produksi Pada Perusahaan Perseorangan percetakan Surabaya Express di Jember maka peneliti dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengendalian proses produksi dilakukan dengan beberapa kriteria yaitu menentukan standar kualitas, perencanaan, aturan kesesuaian, inspeksi dan tindakan koreksi yang terdiri dari 3 tahap yaitu pada tahap masukan, transformasi, dan keluaran.
  - 1) Pengendalian proses produksi pada tahap masukan berupa bahan baku, bahan pembantu, tenaga kerja, serta mesin dan peralatan. Input produksi yang dipilih adalah input yang berkualitas karena akan sangat menentukan terhadap hasil akhir (*output*) perusahaan. Sehingga untuk menghasilkan produk yang berkualitas diperlukan masukan yang berkualitas pula.
  - 2) Pengendalian proses produksi pada tahap transformasi merupakan tanggung jawab tenaga kerja pada masing-masing bidang dengan tetap melakukan tindakan pengawasan oleh bagian penanggung jawab pada setiap bagian, sebelum pengawasan langsung oleh pimpinan yang bertujuan agar kegiatan produksi dapat berjalan dengan baik. Tahapan ini meliputi desain, pemilihan warna, finishing tahap awal, dan pencetakan.. Akan tetapi pada tahap ini ditemui kelamahan yang dapat memberikan dampak buruk pada perusahaan, yaitu pengawasan yang dilakukan pada mesin yang akan memproses lemah. Perusahaan tidak melakukan pengecekan rutin pada mesin yang akan di gunakan, mengingat mesin

merupakan faktor utama untuk menghasilkan suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

- 3) Pengendalian proses produksi pada tahap keluaran meliputi finishing akhir. Tahapan ini adalah tahap terakhir sebelum produk sampai ditangan konsumen, dan oleh karena itu tahap ini harus benar-benar teliti mengenai kualitas yang dihasilkan agar produk yang dihasilkan

## 5.2 Saran

Pengendalian proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan dengan beberapa kriteria yaitu menentukan standar kualitas, perencanaan, aturan kesesuaian, inspeksi dan tindakan koreksi pada tahap masukan, tahap transformasi, dan tahap keluaran sudah dapat dinyatakan cukup baik hal ini terlihat perusahaan memperhatikan tahapan-tahapan yang ada, namun tak ada gading yang tak retak. Penulis melihat terdapat beberapa kelemahan yang terjadi dalam perusahaan dan diharapkan akan dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi yaitu:

- a. Sebaiknya perusahaan memiliki *jetset* mengingat kendala yang tidak dapat di prediksi dan dapat mengganggu kelancara proses produksi yaitu aliran listrik dari PLN , dengan adanya *jetset*, diharapkan proses produksi tidak lumpuh karenan ketiadaan arus listrik , dengan begitu dapat membantu perusahaan untuk terus beroperasi

**PEDOMAN WAWANCARA**

**1. Deskripsi Perusahaan**

- 1.1 Gambaran Umum Perusahaan
  - 1.1.1 Profil perusahaan
    - 1.1.1.1 Sejarah berdirinya perusahaan
    - 1.1.1.2 Tahun pendirian perusahaan
    - 1.1.1.3 Lokasi perusahaan
    - 1.1.1.4 Pengembangan perusahaan
- 1.2 Organisasi dan Manajemen
  - 1.2.1 Struktur Organisasi perusahaan
  - 1.2.2 Tugas dan tanggung jawab
- 1.3 Sumber Daya Perusahaan
  - 1.3.1 Jumlah Karyawan
  - 1.3.2 Tingkat Pendidikan tenaga kerja
  - 1.3.3 Masa kerja
- 1.4 Sistem Gaji dan Upah
- 1.5 Hari dan Jam Kerja
- 1.6 Produk yang dihasilkan

**2. Deskripsi Permasalahan**

- 2.1 Pelaksanaan pengendalian proses produksi
  - 2.1.1 Pengendalian pada aspek *input*
    - 2.1.1.1 Bahan baku dan Bahan pembantu
    - 2.1.1.2 Tenaga kerja yang akan memproses
    - 2.1.1.3 Mesin dan peralatan
  - 2.1.2 Pengendalian pada aspek transformasi
    - 2.1.2.1 Persiapan bahan
    - 2.1.2.2 Tahap desain
    - 2.1.2.3 Pemilihan warna
    - 2.1.2.4 Finishing awal
    - 2.1.2.5 Pencetakan
  - 2.1.3 Pengendalian pada aspek *output*
    - 2.1.3.1 Finishing akhir

Keterangan:

Penyajian pedoman wawancara didasari kepentingan peneliti sehingga memudahkan dalam pembahasan.

**HASIL WAWANCARA**

**Nama** : Dwi Kharis Purwadarminta  
**Jabatan** : Pemilik Percetakan Surabaya Express  
**Tanggal** : 2 November 2014  
**Tema** : Gambaran umum perusahaan, kebijakan perusahaan,  
Sumber daya perusahaan

Pertanyaan :

1. Bagaimana sejarah dan latar belakang berdirinya percetakan Surabaya Express ?
2. Bagaimana Struktur organisasi percetakan Surabaya Express ?
3. Berapa jumlah tenaga kerja pada percetakan Surabaya Express ?
4. Pukul berapa Surabaya Express beroperasi ?
5. Produk apa aja yang dihasilkan oleh Surabaya Express ?
6. Apakah Surabaya Express memiliki standart khusus pada tenaga kerjanya ?
7. Apakah Surabaya Express mempekerjakan pihak yang mempunyai keahlian dibidang kerja masing-masing ?
8. Bagaimana pengendalian tenaga kerja pada Surabaya Express ?
9. Bagaimana perusahaan dalam menetapkan tenaga kerja, apa harus memiliki keahlian khusus serta pelatihan ?
10. Apakah jumlah tenaga kerja yang ada pada Surabaya Express sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan ?
11. Bagaimana kebijakan Mas Aris selaku owner dalam menentukan pengadaan mesin-mesin yang di gunakan pada Surabaya Express

Jawaban :

1. Percetakan Surabaya Express sendiri berdiri pada bulan Maret tahun 2012. Saya sebagai pemiliknya, sebelum Surabaya Express berdiri, keluarga saya sudah lebih dulu memiliki perusahaan yang bergerak di bidang percetakan, yaitu percetakan Aneka Usaha yang terletak di daerah gebang, karena kami ingin mengembangkan bisnis ini jadi kami mendirikan Surabaya Express yang lebih modern, lebih cepat, dan tempatnya lebih strategis, mudah dijangkau oleh masyarakat Jember pada umumnya, karena terletak di pusat keramaian kota Jember. Jl. Kalimantan memang sengaja di pilih oleh kami (keluarga) karena pada umumnya daerah kampus memiliki potensi bisnis yang bagus di Jember, selain itu di daerah kampus merupakan tempat berkumpulnya sebagian besar warga jember baik anak remaja, mahasiswa, dan orang dewasa, di tambah lagi disana terdapat beberapa Universitas dan perkantoran penting, jadi saya berharap dengan adanya Surabaya Express disana dapat memenuhi keinginan maupun kebutuhan masyarakat Jember khususnya yang ada di daerah Sumpalsari dan Jember kota.
2. Struktur organisasi pada Surabaya Express cukup sederhana, pimpinan merangkap sebagai pemilik yaitu saya, bagian Admin/koordinator ada Mbak Dwi, tugas Mbak Dwi selain koordinator adalah merangkap tugas saya kalau saya lagi ada kerjaan di luar kota atau membantu Aneka Usaha, selanjutnya pemasaran ada Mas Rahmad, Kasir ada Ega, CS ada Cindy, bagian produksi ada Mas Samadi, desain Mas Robin, Setting Mas Siswanto, Finishing ada Mas Faif.
3. Tenaga kerja yang ada di Surabaya Express ada sekitar 20 orang, karena kita memberlakukan 2 shift pagi dan sore, dan hari Sabtu, Minggu kita tetap buka jadi memang di butuhkan karyawan yang banyak.

4. Pagi pukul 08.00 – malam pukul 21.30, untuk hari sabtu kita buka dari pukul 08.00 - 16.00 , dan minggu kita buka pukul 14.00 – 21.30
5. Produk yang dihasilkan cukup bermacam macam seperti poster, cetak A3, magazine, foto,striker, album, buku Dll
6. Betul, kita mempunyai standar khusus untuk Tenaga kerja yang bekerja di Surabaya Express , jadi tenaga kerja harus ahli dalam bidangnya masing-masing , saya sendiri yang memantau dan memutuskan apakah calon tenaga kerja / tenaga kerja yang sudah bekerja layak untuk bekerja di Surabaya Express, karena saya sendiri ingin perusahaan ini berkembang dan banyak di kenal masyarakat jadi saya harus selektif memilih tenaga kerja.
7. Betul, kita disini mengutamakan kepuasan pelanggan jadi semua karyawan harus bekerja sesuai bidang keahliannya supaya hasil yang di capai maksimal, dan setiap bagian sudah ada pengawasnya jadi siapa yang melenceng dari jobnya akan di berikan sanksi yang terendah adalah teguran dan yang paling parah adalah pemecatan.
8. Bentuk pengendalian pada tenaga kerja di Surabaya Express, yaitu yang pertama kita sesuaikan jam kerja dengan banyaknya karyawan, karena kekurangan dan kelebihan karyawan tidak baik buat perusahaan jadi harus di kaji dengan baik, yang ke dua, kita harus selektif memilih karyawan yang ahli pada bidangnya.
9. Tenaga kerja harus memiliki keahlian pada bidangnya, seperti bagian operator, finishing,desain, dll mereka harus benar – benar menguasai tentang editing, pengoperasian komputer,menguasai aplikasi edit photo seperti adobe Photoshop, Corel draw,paint, atau adobe illustrator. Dengan begitu apa yang diinginkan oleh konsumen dapat dengan mudah terpenuhi jadi saya hanya mengawasi saja apakah sesuai dengan harapan saya atau tidak . Untuk bagian CS dan kasir ada pelatihan khusus terutama tentang komunikasi dan akutansi

10. Sejahter ini sudah sesuai, tapi tidak menutup kemungkinan menambah karyawan bagian desain karena konsumen mulai bertambah dan bila terlalu lama menunggu tidak baik bagi kenyamanan konsumen. jadi kita kaji lagi selama beberapa bulan kedepan.
11. mesin-mesin yang ada pada perusahaan kebanyakan kami mengambil di toko ASABA yang merupakan rekanan bisnis kami, sebelum di datangkan mesin terlebih dahulu harus di test supaya dapat mengetahui apakah mesin itu dalam kondisi baik apa tidak, bila tidak jelas kami tidak ambil, dan bila mesin yang sudah kami datang tetapi mengalami kerusakan dalam waktu tertentu kita bisa kembalikan dan di ganti dengan mesin yang baru, atau di *service* tergantung tingkat kerusakan, kami sangat berhati-hati dan selektif dalam menentukan mesin yang akan di gunakan

**Nama** : Dwi Astuti  
**Jabatan** : ADMIN dan Koordinator  
**Tanggal** : 4 November 2014  
**Topik** : Standar bahan baku, Penggunaan bahan baku

Pertanyaan :

1. Bagaimana proses pengadaan bahan baku pada percetakan Surabaya Express ?
2. Seperti apa bahan baku kertas yang di gunakan pada perusahaan Surabaya Express ?
3. Bahan apa saja yang dibutuhkan untuk membuat suatu produk ?
4. Untuk tinta, tinta seperti apa yang di gunakan pada perusahaan ? apakah ada ketentuannya ?
5. Bahan baku pembantu yang di perlukan dalam proses produksi seperti apa ?
6. Bagaimana Surabaya Express melakukan pengendalian bahan baku yang efektif dan efisien ?
7. Apakah ada opsi lain jika bahan baku yang sesuai standart perusahaan habis atau tidak ada ?
8. Apakah kualitas bahan baku berdampak langsung pada hasil produksi ?
9. Bagaimana Surabaya Express menetapkan modal untuk membeli bahan baku ?
10. Apakah ada kendala dalam pengadaan bahan baku ?
11. Apa yang perlu di perhatikan sebelum melakukan proses produksi dari bahan baku menjadi barang jadi ?
12. Langkah apa yang harus dilakukan supaya penyimpangan atau kesalahan pada produk pesanan yang terjadi dapat di tekan sekecil mungkin ?

Jawaban :

1. Pengadaan bahan baku sendiri kita udah bermitra dengan toko ASABA jadi pengadaan kita tinggal menghubungi toko ASABA yang ada di Surabaya, selain itu untukantisipasi kita juga bisa mrncari di daerah jember bila ada kekurangan atau ada kerusakan dari toko ASABA
2. untuk bahan baku kertas, jenis kertas yang kami gunakan adalah jenis kimstrik karena sesuai dengan mesin yang kita gunakan, untuk kualitas kertas sendiri kita memiliki berbagai variasi yaitu dengan ukuran 85 mg, 100 mg, 120 mg, 150 mg, 210 mg, 230 mg dan 260 mg, jadi konsumen bisa memilih kertas dengan ketebalan berapa yang mereka inginkan
3. Bahan yang di gunakan kita melihat prodak apa yang di pesan oleh konsumen jadi kita sesuaikan dulu , sebagian besar bahan baku yang di gunakan yaitu kertas dan tinta ,jadi kertas dan tinta adalah bahan baku inti karena kebanyakan produk yang di hasilkan selalu memerlukan kertas dan tinta
4. Selama ini kita menggunakan 2 jenis tinta yaitu tinta bubuk dan tinta cair masing masing punya fungsi yang sama Cuma penggunaannya aja yang berbeda, beberapa produk menggunakan tinta cair dan beberapa produk lain menggunakan tinta bubuk. untuk pengadaan bahan baku tinta, selama ini kami tidak mendapatkan kendala yang berarti, karena kita sudah bermitra lama dengan toko ASABA yang ada di kota Surabaya , bahan baku tinta yang kita order dari toko ASABA sudah sesuai dengan standar bahan baku tinta yang ditetapkan oleh Surabaya Express jadi kesalahan yang terjadi hampir tidak ada karena toko ASABA sudah mengerti bahan baku yang diinginkan oleh kita, kalau pun ada kita tinggal kontak atau dan minta diganti dengan yang baru
5. bahan baku pembantu yang di perlukan pada proses produksi produk percetakan seperti lem,isolasi,spriral,streples,laminasi digunakan untuk

membantu kelancaran proses produksi dalam memenuhi permintaan konsumen, bahan baku pembantu biasanya di perlukan pada tahap finishing seperti tahap pegeleman, pemotongan atau penjilitan. Dalam pengadaan bahan pembantu tersebut tidak di temukan kendala, karena bahan baku tersebut mudah di dapatkan di toko-toko percetakan di jember

6. Bentuk pengendalian pada bahan baku terbilang sederhana disini, untuk pemesanan produk yang jumlahnya banyak kita sesuaikan dengan bahan bakunya, jadi kita data terlebih dahulu 1 produk butuh berapa bahan baku, dengan begitu kita tahu bahan baku yang kita butuhkan berapa, jadi kita pesan bahan baku sesuai dengan kebutuhan, untuk bahan baku eceran, untuk pemesanan dalam jumlah sedikit kita sudah punya stoknya. Untuk pengadaan stok bahan baku kita tidak menetapkan harian atau mingguan, tetapi sesuai dengan batas kebutuhan, bila dirasa bahan kurang, maka kita lakukan pengorderan bahan baku baik di toko ASABA atau di toko lain di kota Jember
7. Ada kesesuaian, kita sebut bahan baku level 2, jadi jika kita kehabisan stok untuk bahan baku yang biasa kita gunakan, maka kita menggunakan bahan baku level 2 demi menjaga proses produksi tetap berlangsung , sebelum itu kita tawarkan terlebih dahulu kepada konsemen dengan menjelaskan bahan baku dan apa hasil yang terjadi bila memakai bahan baku level 2, bila konsumen setuju, maka kita akan proses produknya.
8. Sedikit banyak memang berpengaruh ,tetapi itu tergantung pada karyawan dan mesin juga, karena mesin juga harus di sesuaikan dengan bahan baku, tapi sejauh ini tidak ada komplain dari konsumen tentang kualitas bahan baku dan hasilnya
9. Modal yang digunakan untuk pengadaan bahan baku adalah modal dari transaksi yang terjadi selama berjalannya kegiatan bisnis percetakan, jadi modal awal memang dari pemilik, tetapi begitu kegiatan bisnis berjalan pasti ada pemasukan dan keluaran, semua sudah dianggarkan dengan baik,

jika ada kekurangan maka kita koordinasi dengan pemilik untuk langkah yang akan di ambil kedepannya.

10. Ada, kendala yang pernah terjadi seperti keterlambatan datangnya bahan baku kertas dan tinta hal seperti itu akan berdampak langsung pada proses produksi, selain itu kesalahan ketebalan kertas yang di pesan terkadang tidak sesuai , tindakan yang di lakukan adalah dengan menghubungi mitra kita dan memberikan teguran supaya kedepannya lebih teliti lagi.
11. sebelum melakukan proses produksi hal yang pertama harus kita ketahui adalah kesiapan dan ketersediaan bahan baku utama dan bahan baku pembantu, setelah itu baru mesin dan pegawai yang akan memproses, persiapan dan ketersediaan bahan baku menentukan kemampuan seberapa banyak produk yang kita bisa hasilkan apakah bisa memenuhi kebutuhan konsumen atau tidak.
12. produk yang sudah melewati proses produksi harus di cek kembali sebelum pengemasan atau di berikan kepada konsumen, baik kualitas desain , jumlah dan keadaan barang, hal ini bertujuan supaya produk yang sudah di pesan konsumen sesuai dengan pesannya baik, desain dan jumlah

**Nama** : Samadi  
**Jabatan** : Bagian produksi  
**Tanggal** : 7 November 2014  
**Topik** : pengendalian pada proses produksi,

Pertanyaan :

1. Bagaimana alur proses produksi pada Surabaya Express ?
2. Bagaimana bentuk pengendalian pada proses produksi Surabaya Express ?
3. Apa kendala yang biasa di hadapi pada tahap produksi ?
4. Apakah proses produksi pada Surabaya Express sudah sesuai dengan Standar perusahaan ?

Jawaban :

1. Konsumen datang, melakukan pemesanan produk apa yang akan diproses, kemudian melakukan tahap desain , jika tahap desainsudah sesuai maka bagian desain memberikan SPK ( surat perintah kerja ) kepada bagian selanjutnya untuk dip roses, ketika proses selesai, maka bagian proses memberikan SPK kepada bagian finishing untuk di selesaikan , adanya SPK membantu karyawan supaya tidak salah dalam memproses suatu produk
2. Bentuk pengendalian pada proses produksi yang pertama kita menentukan kesesuaian bahan baku yang akan di gunakan, bila bahan baku sudah sesuai, maka tahap selanjutnya adalah kesesuaian desain, pada bagian desain ini , baik bentuk desain dan warna desain harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, jika ditemukan kesulitan, maka kami akan memberikan pilihan lain kepada konsumen untuk pertimbangan, setelah tahap desain sesuai, tahap selanjutnya adalah percetakan dimana mesin yang digunakan harus siap dan tidak sedang mengalami gangguan, jika proses percetakan sudah selesai maka tahap yang terakhir adalah finishing,

pada tahap ini produk yang sudah di cetak harus di cek lagi supaya sesuai dengan pesanan, jika sudah maka proses pengemasan ,penjilitan , dll bisa dilakukan.

3. Setiap bagian pasti berpotensi melakukan kesalahan, jika di temukan kesalahan, maka akan di liat pada bagian mana kesalahan terjadi, dan akan di ambil kebijakan apakah harus di lakukan perbaikan pada tahap yang melakukan kesalahan, apa membuat dari awal lagi.
4. Sejauh ini proses produksi sudah sesuai dengan standar perusahaan karena karyawan sudah berkerja sesuai dengan bidangnya setiap tahap produksi sudah berjalan degan baik tetapi tidak menutup kemungkinan ada kesalahan yang terjadi

**Nama : Galung**

**Jabatan : bagian setting**

**Tanggal : 8 November 2014**

**Topik : pengendalian pada mesin yang digunakan**

Pertanyaan :

1. Apakah Surabaya Express melakukan tes kelayakan pada mesin yang digunakan ?
2. Apakah Surabaya Express melakukan pengecekan rutin pada mesin yang ada ?
3. Apakah ada perawatan kusus pada mesin – mesin yang ada ?
4. Bagaimana bentuk pengendalian mesin pada percetakan Surabaya Express
5. Kendala yang sering di hadapi pada mesin ?

Jawaban :

1. Kita tidak melakukan tes kelayakan pada mesin yang ada, tes kelayakan dilakukan oleh toko ASABA yang merupakan mitra kami, kita hanya menerima laporan berupa hasil tes kelayakan yang sudah dilakukan oleh toko ASABA, kita hanya mengecek detail kecil aja tidak secara menyeluruh.
2. Pengecekan rutin bisa di bilang hampir tidak pernah, jadi kita hanya mengecek jika mesin dirasa performanya turun atau ada gangguan pada prosenya
3. Ada beberapa mesin yang memerlukan perawatan kusus untuk mesin cetak A3 mesin ini di haruskan selalu bersih dari debu dan aliran lisrik harus stabil untuk menjaga performa yang bagus , sehingga kesalahan pada mesin bisa minimalisir
4. Bentuk pengendalian mesin di Surabaya Express yaitu mesin harus sesuai dengan standar perusahaan, karena kita bermitra dengan toko ASABA jadi

sebagian besar mesin yang ada pada perusahaan sudah sesuai dengan standar perusahaan, karena kita sudah negoisasi terlebih dahulu sebelum membeli mesin.

5. Kendala yang sering terjadi biasanya mesin mudah panas, perawatan yang susah dan mahal.



**Nama** : Robin  
**Jabatan** : bagian desain  
**Tanggal** : 12 November 2014  
**Topik wawancara** : pengendalian tahap desain

Pertanyaan :

1. Bagaimana alur proses desain pada Surabaya Express ?
2. Apakah ada software khusus untuk mendesain pada Surabaya Express ?
3. Apa kendala yang dihadapi pada tahap desain ?

Jawaban :

1. Pertama – tama sebelum mendesain kita harus koordinasi dulu dengan konsumen, dengan tujuan menentukan desain yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, setelah itu, konsumen memberikan *softcopy* dan akan di pelajari oleh bagian desain, jika desain dari konsumen di anggap sulit, maka desainer harus memberikan opsi desain lain kepada konsumen yang mirip dengan desain yang diinginkan oleh konsumen, jika masih tidak sesuai, maka desain melakukan googling mencari desain yang sesuai dan di damping oleh konsumen.
2. Untuk Surabaya Express *software* yang digunakan untuk mendesain dan mengedit adalah software *adope photoshop* dan *coreldraw*
3. Kendala yang sering dihadapi yaitu permintaan konsumen terkadang sulit jadi mau tidak mau kita memerlukan waktu lebih untuk menyelesaikan, jika dianggap sulit maka kita memberikan opsi lain, selain itu terkadang performa komputer yang *lemot* juga mengganggu jalannya proses desain, dan gangguan yang paling parah yaitu listrik padam dari pusat.

**Nama** : Faif  
**Jabatan** : bagian finishing  
**Tanggal** : 13 November 2014  
**Topik wawancara** : pengendalian tahap finishing

Pertanyaan :

1. Bagaimana alur proses tahap finishing ?
2. Langkah pertama Apa yang harus dilakukan pada proses finishing awal ?
3. Apakah ada standarisasi pada tahap ini ?
4. Apakah ada pengecekan rutin sebelum produk di kemas dan di serahkan pada konsumen ?
5. Apa yang dilakukan pada proses finishing akhir ?
6. Apa kendala yang biasanya terjadi pada tahap finishing ?

Jawaban :

1. Alur pada proses finishing yaitu setelah proses desain , pemilihan warna, percetakan barulah tahap finishing, pada tahap finishing sendiri terbagi menjadi tahap pengeleman, pemotongan, penjilitan, pelipatan dan penyimpanan dengan benar.
2. untuk poses finishing awal yaitu mengecek kembali apakah sesuai dengan desain dan warna yang sudah di tentukan sesudah semuanya sesuai, selanjutnya menentukan ketepatan ukuran pada komputer di sesuaikan dengan ukuran sebenarnya
3. Pada proses finishing standarisasinya adalah memastikan produk yang di kerjakan sesuai dengan SPK, mesin penjilitan, mesin potong harus dalam kondisi baik supaya pengeerjaan dapat berjalan dengan lancer.
4. Pengecekan pasti selalu dilakukan sebelum produk di kemas, jadi kita harus menyesuaikan produk dengan SPK apakah sudah sesuai apa belum, selain itu kita juga melakukan pengecekan apakah warna sudah menempel

dengan baik pada kertas. jika semuanya sudah sesuai maka proses penjilitan dll bisa dilakukan.

5. pada tahap finishing akhir, kita hanya melakukan koreksi guna memastikan apakah produk yang sudah jadi sesuai dengan pesanan atau tidak, selain itu kondisi produk juga di koreksi sebelum di kemas, apakah ada kerusakan dan kecacatan atau tidak, bila ada, maka kita akan melakukan tindakan tanggung jawab sesuai tingkat kesalahan yang terjadi
6. kendala yang dihadapi pada proses percetakan yang pertama itu kondisi mesin, kalau kondisi mesin sedang *error* atau dalam perawatan, proses percetakan akan terhambat karena untuk perbaikan butuh waktu yang cukup lama, masalah lain yang tidak bisa di prediksi itu listrik, kadang listrik dari PLN pusat mati, jadi kita harus menunggu sampai menyala kembali, karena kita tidak punya *jetzet* sedangkan kendala lain yang sering dihadapi hampir tidak ada, mungkin hanya masalah jumlah aja, jika jumlah banya maka perlu ketelitian dan ketekunan yang lebih.

**Nama** : Rizky Adrian  
**Jabatan** : Wiraswasta  
**Tanggal** : 10 November 2014  
**Topik** : kualitas produk

Pertanyaan :

1. Sudah berapa lama berkunjung ke percetakan Surabaya Express ?
2. Produk apa yang anda pesan ?
3. Bagaimana kualitas produk yang ada pesan ?
4. Ada kritik dan saran untuk Surabaya Express ?

Jawaban :

1. Saya cukup sering datang kemari terutama bila ada tugas dari kantor saya, kira – kira sudah 5 kali datang kemari.
2. Sekarang memesan produk foto dengan ukuran A3 .
3. menurut saya kualitas dari produk Surabaya Express yang saya pesan cukup bagus, saya disini memesan foto dengan ukuran A3 sejauh ini tidak ada masalah, warna , kertas yang digunakan semuanya bagus, saya cukup puas dengan hasil produk yang saya pesan
4. Saran mungkin pelayanannya bisa lebih cepat

**Nama** : Arinta Nur Arini  
**Jabatan** : Mahasiswa  
**Tanggal** : 13 November 2014  
**Topik** : kualitas cetakan

Pertanyaan :

1. Sudah berapa lama berkunjung ke percetakan Surabaya Express ?
2. Produk apa yang anda pesan ?
3. Bagaimana kualitas produk yang ada pesan ?
4. Ada kritik dan saran untuk Surabaya Express ?

Jawaban :

1. Saya berkunjung ke Surabaya Express baru 2 kali
2. Saya memesan 6 poster buat kegiatan UKM di fakultas saya
3. menurut saya kualitas dari produk Surabaya Express cukup bagus dan memuaskan , saya disini memesan 6 poster buat kegiatan fakultas saya, dan semuanya sesuai dengan desain, warna, yang sudah saya pesan
4. tidak ada kritik dan saran untuk perusahaan

**LAMPIRAN FOTO**



Foto 1.1 Pilihan Bahan Baku Kertas yang Akan Digunakan

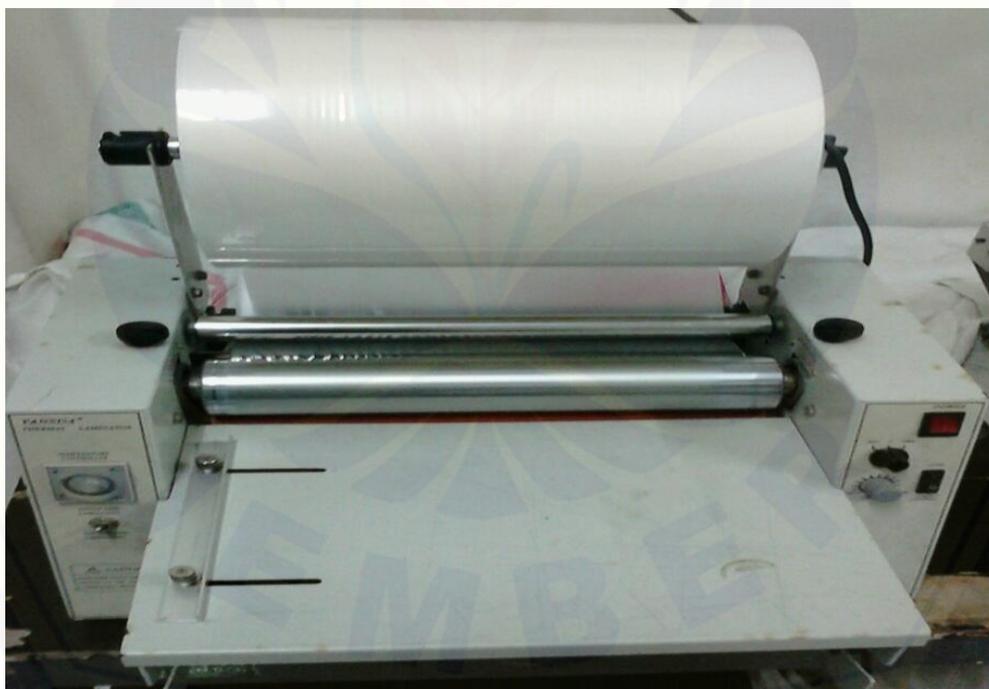


Foto 1.2 Mesin Laminasi yang digunakan percetakan Surabaya Express



Foto 1.3 Mesin Potong elektrik yang digunakan percetakan Surabaya Express



Foto 1.4 Mesin Spiral yang digunakan percetakan Surabaya Express



Foto 1.5 Proses desain pada percetakan Surabaya Express



Foto 1.6 Proses pemotongan



Foto 1.7 Proses finishing



Foto 1.8 Produk yang dihasilkan percetakan Surabaya Express



Foto 1.9 Beberapa produk yang dihasilkan percetakan Surabaya Express



Foto 1.10 Karyawan Surabaya Express yang sedang melayani konsumen