

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas

Pengertian atau definisi kualitas dapat diartikan luas, relatif berbeda antara pengertian satu dengan yang lain dan cenderung berubah-ubah. Definisi kualitas mempunyai beberapa kriteria dan bergantung pada banyak konteks, konteks-konteks tersebut dapat dilihat dari bagaimana konsumen memberikan penilaian terhadap suatu produk, dilihat dari sudut pandang produsen sebagai pihak pencipta produk dan kualitas itu sendiri serta dilihat dari definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli.

Pengertian kualitas menurut Heizer & Render (2008) yang dikutip dari *American Society For Quality*: *"Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bears on it's ability to satisfy stated or implied need."* Artinya kualitas/mutu merupakan karakteristik dan corak dari produk atau jasa yang mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi.

Definisi kualitas dapat diartikan secara luas dan berbeda-beda, namun terdapat beberapa elemen yang mempunyai persamaan. Menurut Nasution (2005) terdapat beberapa persamaan dalam elemen-elemen kualitas, persamaan tersebut antara lain:

1. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan.

3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Secara umum, dimensi kualitas sebagaimana ditulis oleh Nasution (2005) dalam bukunya, dimensi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis karakteristik kualitas barang, yaitu:

1. Performa (*performance*)

Menurut Nasution (2005), performa merupakan aspek/karakteristik utama yang dilihat dan dipertimbangkan pelanggan ketika melihat ataupun ingin membeli suatu produk.

2. Keistimewaan (*features*)

Menurut Nasution (2005), keistimewaan merupakan aspek yang berguna menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.

3. Keandalan (*reliability*)

Menurut Nasution (2005), keandalan berkaitan dengan kemungkinan bagaimana suatu produk tertentu menjalankan fungsinya dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu secara berhasil

4. Konformasi (*conformance*)

Menurut Nasution (2005), konformasi berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.

5. Daya tahan (*durability*)

Menurut Nasution (2005), daya tahan merupakan ukuran layak pakai suatu produk. Karakteristik yang satu ini berkaitan dengan ketahanan produk itu sendiri.

6. Kemampuan Pelayanan (*serviceability*)

Menurut Nasution (2005), kemampuan pelayanan yaitu karakteristik yang berkaitan dengan keramahan/ kesopanan, kecepatan, kemudahan, kompetensi serta akurasi perbaikan.

7. Estetika (*esthetics*)

Menurut Nasution (2005), estetika merupakan karakteristik yang bersifat subyektif, estetika berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Menurut Nasution (2005), kualitas yang dipersepsikan bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk tersebut.

B. Pengendalian Kualitas

Menurut Gasperz (2005), pengendalian adalah: *Control can mean an evaluation to indicate needed corrective responses, the act guiding, or the state of process in which the variability is attribute to a constant system of chance causes.* Jadi pengendalian dapat di artikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memantau aktivitas dan memastikan kinerja sebenarnya yang dilakukan telah sesuai dengan yang direncanakan.

Menurut Assauri (2008), pengendalian dan pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan produksi dan operasi yang dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan, dan apabila terjadi penyimpangan, maka penyimpangan tersebut dapat dikoreksi, sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai.

Menurut Coulter (2004), pengendalian adalah “proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan, dan apabila terjadi penyimpangan, maka penyimpangan tersebut dapat dikoreksi, sehingga apa yang diharapkan dapat terjadi”. Selanjutnya pengertian pengendalian kualitas dalam arti menyeluruh adalah sebagai berikut :

Menurut Gasperz (2005), pengendalian kualitas adalah: “*Quality control is the operational techniques and activities used to fulfill requirements for quality*”. Artinya: "Pengendalian kualitas adalah teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas".

Menurut Assauri (2008), pengendalian kualitas adalah usaha untuk mempertahankan mutu suatu produk, agar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan perusahaan tersebut.

C. Tujuan Pengendalian Kualitas

Tujuan dari pengendalian kualitas menurut Assauri (2008) adalah:

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Pengendalian kualitas tidak dapat dilepaskan dari pengendalian produksi, karena pengendalian kualitas merupakan bagian dari pengendalian produksi. Pengendalian produksi baik secara kualitas maupun kuantitas merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena semua kegiatan produksi yang dilaksanakan akan dikendalikan, supaya barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, dimana penyimpangan-penyimpangan yang terjadi diusahakan serendah-rendahnya. Pengendalian kualitas juga menjamin barang atau jasa yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan seperti halnya pada pengendalian produksi. Dengan demikian antara pengendalian produksi dan pengendalian kualitas erat kaitannya dalam pembuatan barang.

D. Langkah-langkah Pengendalian Kualitas

Langkah-langkah yang digunakan dalam pengendalian kualitas atau sering dikenal dengan penerapan PDCA (*plan – do – check – action*) yang diperkenalkan oleh Dr. W. Edwards Deming, seorang pakar kualitas ternama berkebangsaan Amerika Serikat. Penjelasan dari tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut (Nasution, 2005):

1. Mengembangkan rencana (*Plan*)

Merencanakan spesifikasi, menetapkan spesifikasi atau standar kualitas yang baik, memberi pengertian kepada bawahan akan pentingnya kualitas produk, pengendalian kualitas dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

2. Melaksanakan rencana (*Do*)

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat tercapai.

3. Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (*Check*)

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Membandingkan kualitas hasil produksi dengan standar yang telah ditetapkan, berdasarkan

penelitian diperoleh data kegagalan dan kemudian ditelaah penyebab kegagalannya.

4. Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*Action*)

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu, yang didasarkan hasil analisis di atas. Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.

E. Standar Kualitas

Menurut Prawirosentono (2007), terdapat standar-standar kualitas yang dapat ditentukan oleh perusahaan guna menjaga output/produksi barang maupun jasa yang dihasilkan, standar tersebut antara lain:

1. Standar kualitas bahan baku yang akan digunakan.
2. Standar kualitas proses produksi (mesin dan tenaga kerja yang melaksanakannya).
3. Standar kualitas barang setengah jadi.
4. Standar kualitas barang jadi.
5. Standar administrasi, pengepakan dan pengiriman produk akhir tersebut sampai ke tangan konsumen.

F. Statistical Quality Control (SQC)

Yamit (2001) mengemukakan “*Statistical quality control (SQC)* adalah alat yang sangat berguna dalam membuat produk sesuai dengan spesifikasi sejak dari awal proses hingga akhir proses. Dalam proses produksi terkadang terdapat gangguan yang timbul secara tidak terduga, gangguan tersebut digolongkan menjadi dua, relatif kecil sehingga dapat ditolerir dan relatif besar sehingga tidak dapat diterima/tolerir.

Gangguan dalam proses produksi dapat ditimbulkan dari tiga sumber, yaitu mesin yang tidak wajar/bermasalah, kesalahan tenaga kerja/operator (*human error*), dan bahan baku yang tidak sesuai dengan standar atau rusak. Gangguan tersebut dapat menyebabkan proses produksi tidak maksimal dan berdampak pada kerusakan produk. Ketika kerusakan produk relatif tinggi maka pihak perusahaan harus melakukan tindak perbaikan guna mengurangi gangguan-gangguan dalam produksi tersebut.

Bentuk dasar pengendalian kualitas statistik ditunjukkan oleh grafik yang grafik yang membuat garis tengah (*central line/CL*) yang merupakan nilai rata-rata karakteristik kualitas yang berkaitan dengan keadaan terkontrol. Sedangkan dua garis mendatar yang lain dinamakan batas pengendalian atas (*upper control limit/UCL*) dan batas pengendalian bawah (*lower control limit/LCL*). Dalam pengendalian kualitas statistik, dapat dikatakan terkendali apabila hampir semua titik-titik sampel berada diantara garis UCL dan LCL. Tetapi jika ada beberapa titik sampel terletak pada luar garis UCL dan LCL diinterpretasikan bahwa proses berada diluar kendali dan perlu dilakukan

tindak penyelidikan dan perbaikan untuk menghilangkan penyebab terjadinya penyimpangan tersebut.

Teknik pengendalian kualitas menurut Heizer & Rander (2008) meliputi:

1. Control chart untuk variabel

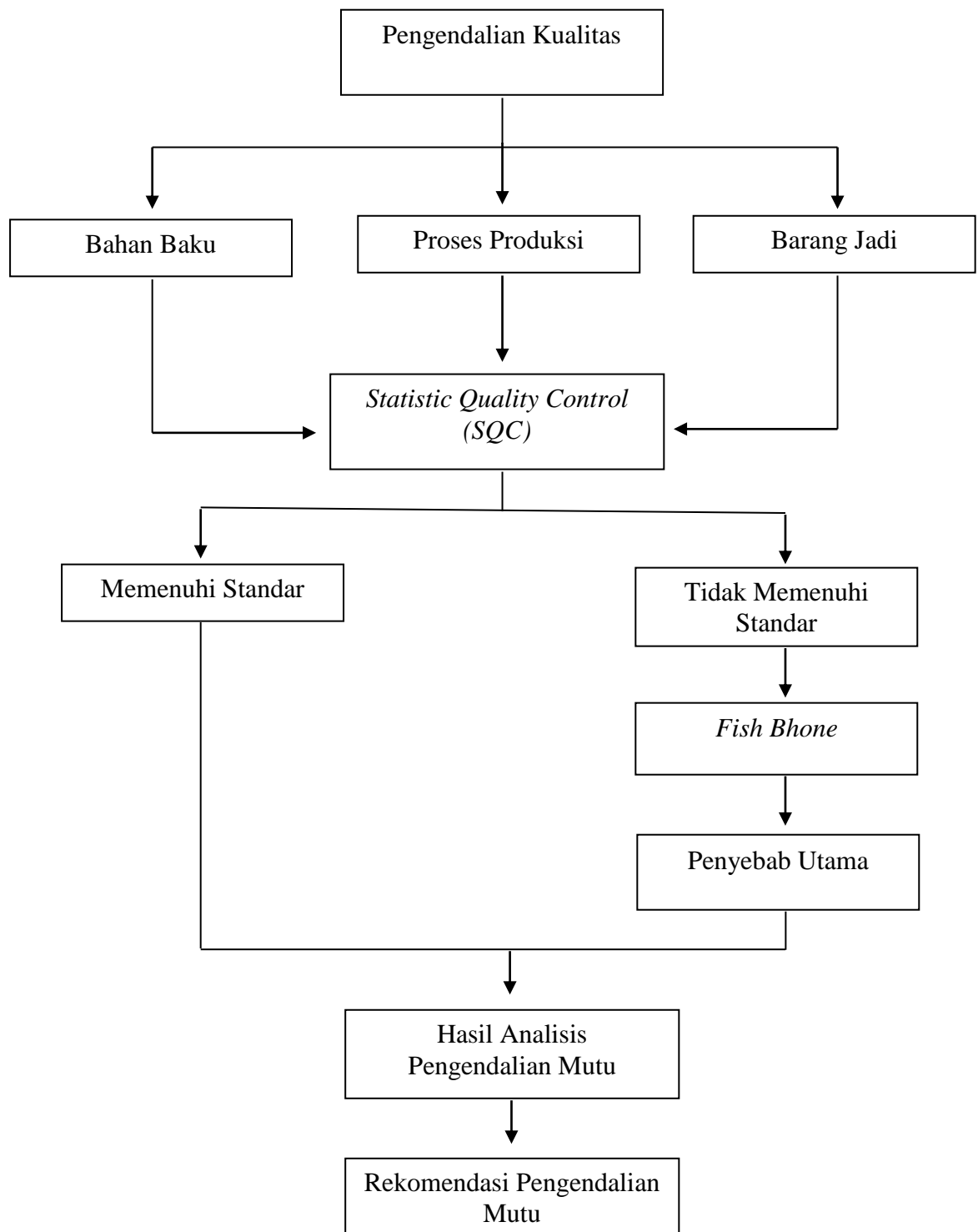
Variabel control chart adalah variabel bersambung yang dapat diukur, misalnya berat dan volume. Variabel control chart yang umum digunakan yaitu *Mean chart (X-chart)* dan *Range chart (R-chart)*

2. Pengendalian kualitas atribut

Banyak karakteristik kualitas yang tidak dapat dinyatakan dengan angka numerik, pengendalian kualitas untuk item yang karakteristik kualitasnya tidak dapat dinyatakan dengan angka tersebut dinamakan “atribut” atau “sifat”. Grafik yang dapat digunakan untuk pengendalian kualitas atribut antara lain *P-chart* dan *C-chart*.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian dari mulai tahap awal hingga akhir. Kerangka penelitian diadopsi dari kerangka penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, kerangka penelitian yang digunakan adalah kerangka penelitian dari Sonalia & Hubeis (2013) yang telah disesuaikan. Berikut kerangka penelitian yang telah disesuaikan:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran