

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas

Kualitas menjadi faktor dasar keputusan konsumen untuk mengkonsumsi jasa atau produk tersebut. Kualitas produksi juga memegang pandangan akan layak atau tidaknya barang produksi untuk bisa dikonsumsi (dipasarkan).

Menurut *American Society for Quality Control* dari buku Heizer & Render (2015:244), kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang telah dijanjikan dan tersirat.

Selain menjadi elemen penting dalam operasional kualitas juga memiliki implikasi lain yaitu :

- a. Reputasi perusahaan karena kualitas akan muncul sebagai persepsi terhadap suatu perusahaan.
- b. Kewajiban produk yang artinya suatu produk haruslah memenuhi standar yang ditetapkan dan pengadilan berhak menahan organisasi yang memproduksi produk barang atau jasa yang rusak sesuai undang-undang.

- c. Implikasi global karena produk inferior yang tidak memenuhi kualitas rancangan serta expekstasi akan merusak neraca pembayaran negara (Heizer & Render, 2015:245).

2. Dimensi Kualitas

Kualitas suatu produk dapat dijelaskan dan dievaluasi dengan beberapa cara. Hal ini sangat penting untuk membedakan dimensi kualitas yang berbeda. Menurut Douglas C. Montgomery (2013:4-5) mengenai dimensi kualitas adalah sebagai berikut :

- a. Performa (*Performance*)

Apakah produk melakukan pekerjaan sebagaimana fungsinya?.

Berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.

- b. Keandalan (*Reliability*)

Seberapa sering produk itu rusak?. Berkaitan dengan kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.

- c. Daya tahan (*Durability*)

Berapa lama produk tersebut bertahan?. Merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.

d. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)

Seberapa mudah untuk memperbaiki produk?. Merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.

e. Estetika (*Aesthetics*)

Seperti apa produk itu?. Merupakan karakteristik yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

f. Keistimewaan (*Features*)

Apa yang dapat dilakukan produk tersebut?. Merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.

g. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Apa reputasi perusahaan atau produknya?. Bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk tersebut.

h. Konformasi (*conformance to standards*)

Apakah produk itu dibuat persis seperti yang diinginkan perancang?. Berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.

3. Pengendalian Kualitas

Pengendalian mutu merupakan salah satu fungsi yang terpenting bagi suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai fungsi untuk mengendalikan mutu biasanya dilakukan oleh bagian pengawasan mutu, akan tetapi di dalam perusahaan di bagian pengendalian atau pengawasan mutu tidak selalu tergantung pada besar kecilnya jenis produk dari perusahaan tersebut. Kerusakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap besar persentase keuntungan yang didapat. Setiap perusahaan memiliki standar produknya masing-masing, standar produk ini berasal dari konsumen dan kemampuan perusahaan. Standar produk digunakan supaya ada celah (gap) antara harapan konsumen dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus melakukan berbagai usaha dalam memperbaiki kualitas produknya (Arianti, 2016:1017).

Menurut Sofjan Assauri pengendalian dimaksudkan adalah suatu proses untuk mengukur output secara relatif terhadap suatu standar, melakukan tindakan koreksi, bila terdapat output yang tidak dapat memenuhi standar (Sofjan Assauri, 2016:323).

Menurut Safrizal (2016:615) Pengendalian kualitas produk merupakan usaha untuk mengurangi produk yang rusak dari yang dihasilkan perusahaan.

Jaminan kualitas pertama tama mempercayakan pada inspeksi yang banyak dari item yang diproduksi sebelumnya, sehingga suatu sampel dapat diterima sebagai tolak ukur. Seperti diketahui banyak organisasi bisnis memiliki perbedaan dalam tahap evaluasi proses yang mana status kurang maju menekankan pada inspeksi (Sofjan Assauri, 2016:324).

Sementara pada perusahaan yang baik memasukkan dasar desain kualitas ke dalam proses. Proses pada perusahaan yang telah maju melekat sifat kualitas yang sangat tinggi dimana kegiatan inspeksi dan kegiatan proses kontrol digunakan agar dapat terlindung dari terdapatnya kesalahan (Sofjan Assauri, 2016:324).

4. Tujuan Pengendalian Kualitas

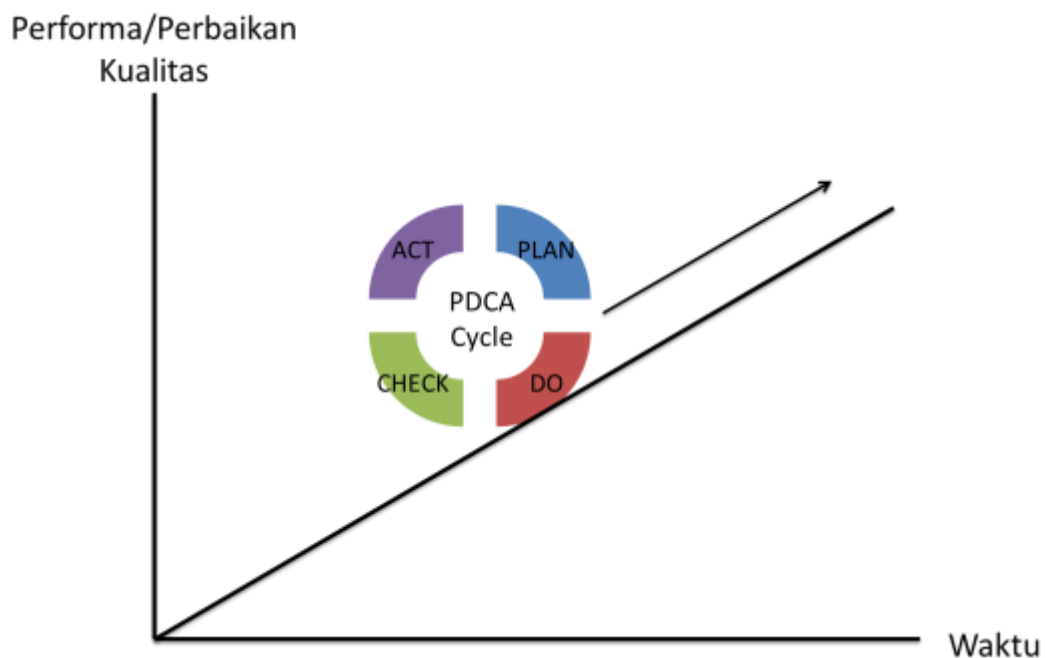
Tujuan pengendalian kualitas menurut Sofjan Assauri (2008:299) adalah :

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

Tujuan utama pengendalian kualitas adalah untuk mendapatkan jaminan bahwa kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dengan mengeluarkan biaya yang ekonomis atau serendah mungkin.

5. Langkah-langkah Pengendalian Kualitas

Proses pengendalian kualitas dapat dilakukan melalui proses PDCA (*plan, do, check, action*) yang diperkenalkan oleh seorang pakar kualitas ternama yang berkebangsaan Amerika Serikat yaitu Dr. W. Edwards Deming, dalam bukunya Hendy Tannady (2015:15-16) menyebutkan adanya konsep PDCA (*plan, do, check, action*) atau terkenal juga dengan istilah *Deming Wheel* (Roda Deming). Gambar 2.1 memperlihatkan ilustrasi dari Roda Deming.



Gambar 2.1 Roda Deming
Sumber : Hendy Tannady 2015

Penjelasan dari tiap tahap siklus PDCA di atas adalah sebagai berikut Hendy Tannady (2015:15-16) :

- a. *Plan* adalah tahapan melakukan identifikasi atas permasalahan yang terjadi dan mengambil kesimpulan terhadap faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan menyebabkan timbulnya permasalahan.
- b. *Do* adalah tahapan di mana tim kualitas bertugas mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk perbaikan kualitas dan merealisasikan rencana dan strategi yang telah direncanakan secara matang sebelumnya.
- c. *Check* merupakan tahapan mengevaluasi dan menganalisa apakah tindakan yang telah diambil sudah tepat atau belum.
- d. *Action* adalah tahapan merealisasikan rencana dan simulasi tindakan yang direncanakan pada tahap *check*.

6. Pengendalian kualitas statistik

Statistical Processing Control digunakan untuk mengevaluasi output dari suatu proses untuk menentukan apakah secara statistik output itu dapat diterima. (Assauri, 2016:328) Untuk tujuan ini maka suatu sampel diambil secara periodik dalam sebuah proses kemudian dibandingkan dengan suatu standar. Alat yang penting digunakan adalah grafik pengawasan atau *control chart* yang di maksudkan untuk memonitor output proses yang dapat dilihat dari sampel yang diambil secara random.

Pengendalian kualitas merupakan alat yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam memonitor stabilitas proses dan meningkatkan kemampuan dari faktor penurunan. Sasaran *Statistical Process Control* adalah mengurangi penyimpangan karena penyebab khusus dalam proses dan dengan mencapai stabilitas dalam proses. Penyelesaian masalah dengan statistik mencakup dua hal, seperti melebihi batas pengendalian bila proses dalam kondisi terkendali atau tidak melebihi batas pengendalian bila proses diluar kendali.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Yuliyarto dan Yanuar Surya Putra (2014) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis *quality control* pada produksi susu sapi di CV. Cita Nasional Tahun 2014. Data yang digunakan adalah data primer dengan cara observasi kegiatan distribusi susu dan data sekunder yang berasal dari laporan harian dan bulanan dari bagian *quality control*. Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah dengan alat bantu statistik yang terdapat pada *Statistical Quality Control* (SQC) dan *Statistical Process Control* (SPC). Hasil analisis diketahui bahwa dengan peta kendali P, pada grafik kontrol titik berfluktuasi sangat tinggi dan tidak beraturan, serta banyak terdapat titik yang keluar dari batas kendali yang mengindikasikan bahwa proses berada dalam keadaan tidak terkendali. Berdasarkan diagram pareto, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk menekan atau mengurangi jumlah misdruk yang terjadi dalam

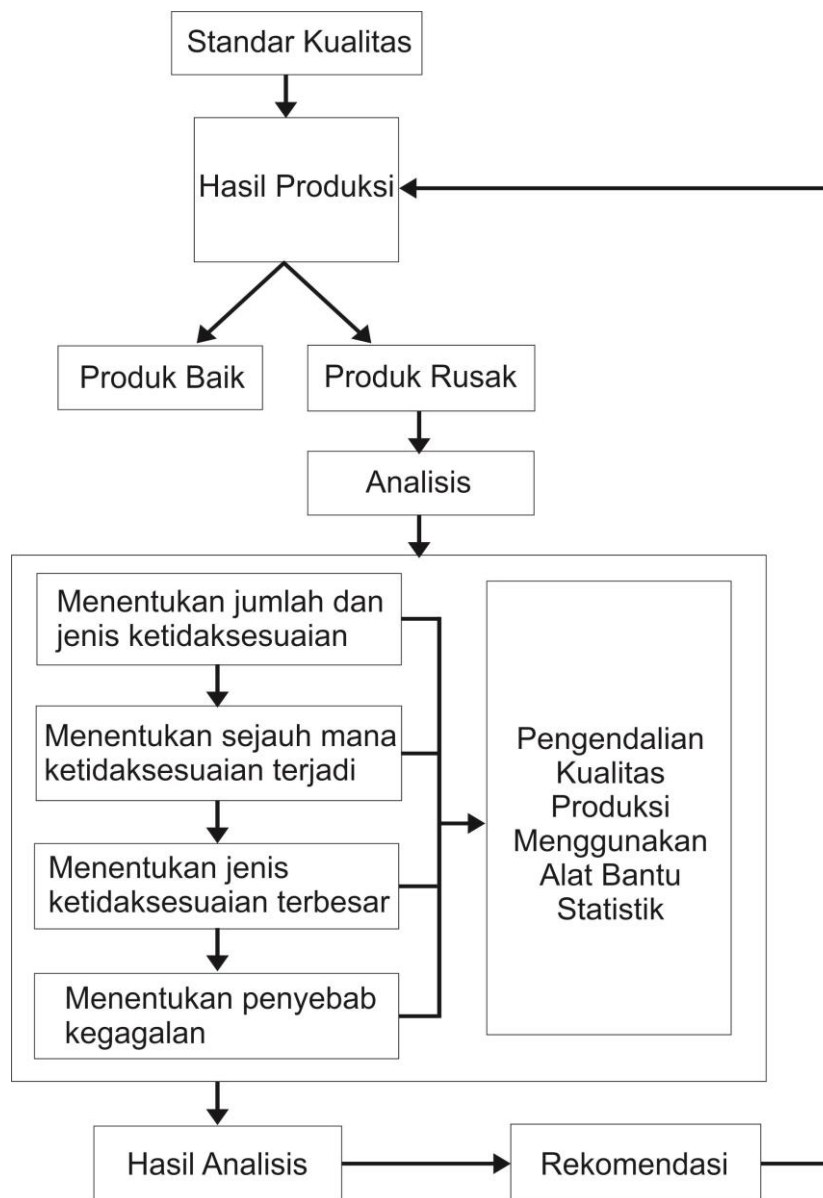
produksi dapat dilakukan pada 2 jenis kerusakan. Sedangkan analisis diagram sebab-akibat dapat diketahui faktor penyebab kerusakan dalam produksi yaitu berasal dari faktor manusia, metode, material, mesin dan lingkungan kerja, sehingga diperlukan usaha memaksimalkan seluruh sumber daya dan faktor-faktor produksi yang ada di CV. Cita Nasional.

2. Devi Sonalia dan Musa Hubeis (2013) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengendalian mutu pada proses produksi, mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan, mengidentifikasi faktor utama yang paling memengaruhi mutu dan mengkaji pengendalian mutu pada proses produksi di ketiga unit UKM tahu tersebut terkendali atau tidak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Alat analisis yang digunakan adalah diagram pareto, diagram sebab-akibat dan grafik kendali. Melalui diagram sebab-akibat diketahui bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kerusakan tahu di ketiga UKM tahu, yaitu tenaga kerja, bahan baku, mesin dan peralatan, metode dan lingkungan dengan penyebab utama yang paling memengaruhi melalui analisis diagram pareto adalah salah potong. Pengendalian mutu dari UKM tahu bambu dan UKM tahu bandung yang dianalisis menggunakan grafik Kendali P menunjukkan keterkendalian.
3. Faiz Al Fakri (2010) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas menggunakan alat bantu statistik. Analisis pengendalian kualitas dilakukan menggunakan alat bantu statistik berupa *check sheet*, histogram, peta kendali P, diagram

pareto dan diagram sebab-akibat. Hasil analisis peta kendali P menunjukkan bahwa proses berada dalam keadaan tidak terkendali. Berdasarkan diagram pareto, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan adalah untuk jenis kerusakan yang dominan yaitu warna kabur (28,31%), tidak register (19,79%) dan terpotong (19,50 %). Dari analisis diagram sebab-akibat dapat diketahui faktor penyebab misdruk berasal dari faktor manusia atau pekerja, mesin produksi, metode kerja, material atau bahan baku dan lingkungan kerja.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengadopsi kerangka penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya salah satunya adalah kerangka penelitian Faiz Al Fakhri (2010) yang telah disesuaikan.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber : Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Di Pt. Masscom Grahy Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Menggunakan Alat Bantu Statistik oleh Faiz Al Fakhri, 2010 hal 52