

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK PADA USAHA KERAJINAN  
KERAMIK SOEHARTO DI DINOYO MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**OLEH:**

**LUSIA SUE**

**2014120088**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2020**

## RINGKASAN

Kualitas produk memiliki peranan penting bagi usaha dan dapat menciptakan kepercayaan dan loyalitas konsumen, sehingga untuk meningkatkan kualitas produk perlu diterapkan kegiatan pengendalian kualitas produk.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengendalian kualitas produk pada Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian menggunakan produksi produk pada bulan Januari 2019. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Metode analisa data yang di gunakan adalah *Statistical Processing Control* (SPC).

Hasil penelitian membuktikan bahwa produk cacat di Usaha Kerajinan Keramik Soeharto Dinoyo Malang selama 30 hari pengamatan sebanyak 82 produk. Nilai kerusakan ini masih mampu dikendalikan karena jumlah produksi dalam skala banyak. Pengendalian kualitas produk cukup baik pada Usaha Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang seperti produk yang dijual memiliki kualitas baik dan sesuai pesanan, produk yang dijual tidak cacat seperti retak, pecah dan kotor sehingga usaha tidak pernah mendapatkan kritikan dan pengembalian barang dari klien. Berdasarkan hal tersebut maka Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang diharapkan mengurangi kerusakan produk yang bisa menyebabkan usaha rugi dengan menyimpan produk pada tempat yang bersih dan datar sehingga tidak mudah terjatuh yang menyebabkan produk kotor, retak atau pecah.

***Kata Kunci: Pengendalian Kualitas Produk, Statistical Processing Control (Spc), Usaha Kerajinan Keramik***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan usaha tidak lepas dari konsumen serta produk yang dihasilkannya. Konsumen akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi yakni produk yang dibeli sesuai dengan kualitas atau spesifikasi yang diperlukan. Kualitas suatu produk memiliki peranan penting bagi usaha dan dapat menciptakan kepercayaan dan loyalitas konsumen (Montgomery, 2011:67). Menurut Herjanto (2012:10), kualitas suatu produk diketahui dari keadaan fisik, fungsi, dan sifat produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan nilai produk.

Pengendalian kualitas produk merupakan usaha memastikan apakah kebijakan mutu atau kualitas dapat tercerminkan dalam hasil akhir kualitas sebagai jaminan (Prawirosentono, 2012:71). Pengendalian kualitas sebagai usaha untuk mempertahankan kualitas dan barang-barang yang dihasilkan agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kebijaksanaan usaha. Kegiatan pengendalian kualitas mempunyai tujuan untuk memperoleh kualitas produk yang sesuai dengan standar kualitas usaha dan sesuai dengan harapan konsumen, sehingga menjamin pangsa pasar dan kelangsungan peningkatan usaha (Assauri, 2012:52).

Pengendalian kualitas yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan dampak terhadap mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan ditentukan berdasarkan ukuran-ukuran dan karakteristik tertentu seperti produk unik, rapi dan kuat. Pengendalian kualitas produk memegang peranan penting bagi usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk sesuai yang telah direncanakan, karena kualitas

suatu produk adalah suatu faktor yang menentukan pesat dan tidaknya suatu perkembangan perusahaan (Ahyari, 2015:114).

Kegiatan pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan. Pengendalian kualitas sebagai alat bantu mengawasi tingkat efisiensi penggunaan bahan baku, seperti mengetahui kerusakan dan menghindari produk gagal. Proses pengendalian kualitas tidak hanya untuk mengetahui kualitas dari produk tetapi juga dibutuhkan pengendalian kualitas terhadap kinerja karyawan yang bekerja di perusahaan (Assauri, 2012:61).

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kerusakan produk adalah *Statistical Process Control* (SPC). Pengendalian kualitas dengan metode ini dilakukan mengidentifikasi jenis-jenis kerusakan/kecacatan produk dan menentukan besarnya toleransi yang diijinkan pada setiap jenis kerusakan/kecacatan produk tahu. SPC merupakan metode pengambilan keputusan secara analitis yang memperlihatkan suatu proses berjalan dengan baik atau tidak. SPC digunakan untuk memantau konsistensi proses yang digunakan untuk pembuatan produk yang dirancang dengan tujuan mendapatkan proses yang terkontrol (Gasperz, 2015:13).

Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan keramik yang di pasarkan ke berbagai kota di pulau Jawa, Bali dan Nusa Tenggara Timur, sehingga dibutuhkan produk berkualitas baik sehingga tidak mengecewakan konsumen. Jenis produk keramik yang diproduksi Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang antara lain Guci, Vas, Muk, Asbak, Souvenir untuk pernikahan dan lain-lain yang merupakan barang yang terbuat dari tanah liat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Pada Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pengendalian Kualitas Produk Pada Usaha Kerajinan Keramik Soeharto Di Dinoyo Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilaksanakan penelitian ini yaitu melakukan analisis pengendalian kualitas produk pada Kerajinan Keramik Soeharto di Dinoyo Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan tentang pentingnya kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Produksi.

### **2. Bagi Pihak Akademik.**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai koleksi pustaka dan kontribusi pemikiran yang baik bagi institusi perguruan Tinggi. Khususnya bagi program S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang untuk mengembangkan Ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen produksi.

### 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memberikan pelatihan, untuk meningkatkan kualitas produk pada Kerajinan Keramik.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam bidang keilmuan khususnya pembahasan tentang analisis pengendalian kualitas produk dengan mengembangkan variabel yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 2015. *Pengendalian Produk. Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofyan. 2012. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Besterfield, D. H. 2013. *Quality Control (8 the dition)*. New Jersey: Pearson PrenticeHall.
- Bungin, B. 2012. *Metode Penelitan Sosial Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Penerbit Airlangga University, Surabaya.
- Darsono. 2013. *Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk*. Jurnal Ekonomi (ISSN:0853-8778).
- Gasparz, Vincent. 2015. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gryna, Frank M. 2011. *Quality Planning and Analysis, 4th ed*. McGraw-Hill Company. USA.
- Harahap, Sandra Aprilia. 2016. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Keripik Pisang Puri Jaya Pada PD. Puri Jaya Di Bandar Lampung*. Skripsi: Universitas Lampung Bandar Lampung
- Heizer, J., Render B. 2011. *Manajemen Operasi. Buku 1 edisi 9*. Jakarta: Salemba empat.
- Herjanto, E. 2012. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga (YB. Sudarmanto, Ed.)*. Jakarta : Grasindo
- Ilham, Muhammad Nur. 2012. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Processing Control (SPC) Pada PT. Bosowa Media Grafika (Tribun Timur)*. Skripsi: Universitas Hasanuddin Makassar
- Mahid, Diah Anggraeni. 2018. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Telur Ayam Pada UD Amina Kelurahan Petobo Di Kota Palu*. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (Vol. 4, No. 3): Universitas Tadulako
- Montgomery, Douglas C. 2011. *Introduction to Statistical Quality Control, 4Edition*. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Meriza, Ayu Tiara. 2017. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Pada Dunkin' Donuts Di Bandar Lampung*. Skripsi : Universitas Lampung Bandar Lampung
- Nastiti, Heni. 2016. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Metode Statistical Quality Control (Studi Kasus: Pada PT " X" Depok)*. Jurnal Ekonomi (Vol. 4. No.2) : UPN Veteran Jakarta
- Prawirosentono, Suyadi. 2012. *Manajemen Operasi. Edisi 4*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Prihatminingtyas, Budi. 2017. *Analisis Pengelolaan Usaha Kecil Makanan Minuman Di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang*. Jurnal Ekonomi: Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang
- Riani, Lilia Pasca. 2016. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Tahu Putih (Studi Kasus Pada Home Industri Tahu Kasih Di Kabupaten Trenggalek)*. Jurnal Kademika (Vol. 14. No.1) : Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, Edi. 2018. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Proses Control (SPC) Di PT. Surya Toto Indonesia, Tbk*. Jurnal JITMI (Vol. 1. No.1) : Universitas Pamulang
- Yuliasih, Ni Kadek. 2014. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Pada Perusahaan Garmen Wanasari Tahun 2013*. Jurnal Ekonomi (Vol. 4, No. 1): Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja