

ABSTRAK

Dengan semakin majunya peradaban manusia, teknologipun mengalami perkembangan yang luar biasa pesatnya. Hal ini mendorong manusia untuk menjadi semakin kritis dalam segala hal, terutama sekali dalam hal cara berpikir mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya. Masyarakat yang konsumtif kini semakin selektif dalam mengkonsumsi produk atau jasa sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Masyarakat saat ini tidak hanya bersifat selektif dalam hal harga, akan tetapi mereka juga semakin kritis terhadap kualitas dari suatu produk atau jasa yang akan mereka konsumsi. Para konsumen akan merasa puas baik dari segi psikologis maupun secara fisik bila mereka dapat memperoleh produk atau jasa dengan kualitas yang sesuai dengan yang mereka harapkan. Namun mereka akan kecewa apabila produk atau jasa yang mereka konsumsi ternyata tidak sesuai atau tidak memenuhi syarat kualitas yang ditawarkan untuk produk atau jasa tersebut. Hal ini tidak hanya berpengaruh pada loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa dari badan usaha yang bersangkutan, akan tetapi juga membawa pengaruh bagi profitabilitas serta kelangsungan hidup badan usaha tersebut sebagai akibat dari beralihnya para konsumen ke produsen lain untuk mencari produk dengan kualitas yang lebih baik.

Kondisi-kondisi tersebut di atas memicu kesadaran produsen untuk dapat menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas, yaitu dengan cara mengadakan perbaikan-perbaikan secara terus-menerus dan menyeluruh terhadap kualitas sebagai salah satu strategi mereka dalam menghadapi era persaingan global ini. Pengendalian kualitas tidak lagi dilakukan hanya pada produk jadi saja, melainkan dilakukan jauh sebelum proses produksi tersebut dimulai. Jadi, pengendalian kualitas dilakukan mulai dari pemilihan pemasok, pemilihan bahan baku serta bahan-bahan penolongnya, pengendalian terhadap proses produksi yang sedang berlangsung, hingga ke barang jadi.

Salah satu metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengendalikan kualitas adalah dengan menggunakan metode Peta Kontrol yang merupakan bagian dari Statistical Quality Control. Dengan metode Peta Kontrol, badan usaha akan dapat mengetahui saat-saat terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang menyebabkan timbulnya produk rusak secara dini, sehingga badan usaha yang bersangkutan akan dapat mengambil tindakan koreksi dengan segera serta mengantisipasi atau mengambil tindakan pencegahan untuk proses produksi yang berikutnya.

Untuk dapat mengadakan penelitian mengenai pengendalian kualitas pada badan usaha yang bersangkutan diperlukan waktu beberapa bulan (kurang lebih tiga bulan). Tujuan dilakukannya penelitian selama kurang lebih tiga bulan tersebut adalah untuk mengetahui kegiatan operasionalnya secara langsung serta

untuk mengetahui apakah badan usaha tersebut telah melaksanakan pengendalian kualitas terhadap produknya, serta untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di dalam badan usaha yang dapat menyebabkan kerugian yang cukup besar.

Penelitian ini dilakukan di kafe “X” yang berlokasi di salah satu pusat perbelanjaan di Surabaya, dimana yang menjadi obyek penelitiannya adalah proses produksi, bahan baku dan manusianya, karena manusia merupakan salah satu faktor terbesar yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan produk.

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mencari kelemahan-kelemahan serta penyimpangan-penyimpangan yang ada di dalam badan usaha yang bersangkutan sehingga dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi badan usaha tersebut, baik dalam hal peningkatan kualitas maupun dalam hal peningkatan profitabilitas dan kesejahteraan para karyawan yang terlibat secara langsung di dalamnya.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh beberapa kelemahan yang cukup besar pengaruhnya bagi profitabilitas badan usaha. Kelemahan-kelemahan tersebut sebagian besar berasal dari faktor manusia. Hal ini dapat terjadi karena tidak adanya atau tidak diterapkannya unit pengendalian kualitas secara khusus dan konsisten terhadap kualitas kerja para karyawannya. Sedangkan penyebab yang lainnya adalah kurangnya pelatihan kerja yang harus dilakukan terhadap para karyawan sehingga menyebabkan timbulnya kerusakan produk yang tidak terkendali.

Hal-hal tersebut di atas yang mendorong skripsi ini tertarik untuk dibuat. Dengan berpedoman pada teori-teori yang ada, serta pengamatan yang dilakukan secara langsung di tempat lokasi, kemudian timbul topik yang kemudian dapat dijadikan pembahasan dalam penulisan skripsi ini. Selain untuk menerapkan pengetahuan-pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, skripsi ini diharapkan juga dapat membantu badan usaha untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada untuk meningkatkan kualitas produknya serta untuk menjaga citra atau nama baik badan usaha yang bersangkutan di mata para pelanggannya.

Disamping tujuan-tujuan tersebut di atas, penulisan skripsi ini juga dimaksudkan untuk memberikan tambahan wawasan bagi para rekan mahasiswa lainnya yang akan membuat karya tulis skripsi dengan menggunakan topik yang sama.

Dengan penulisan skripsi ini diharapkan akan dapat memberikan saran-saran serta sumbangan pemikiran yang sekiranya dapat bermanfaat baik bagi badan usaha sebagai obyek penelitian, maupun bagi semua orang yang mengalami kelemahan-kelemahan yang serupa dalam bidang usahanya. Diharapkan juga karya tulis ini akan dapat menjadi bahan acuan bagi pengembangan dalam pembuatan karya tulis yang berikutnya.