

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak dapat dipungkiri bahwasanya kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Kualitas/mutu pada dasarnya difungsikan sebagai senjata dalam persaingan serta digunakan untuk memberikan jaminan (*assurance*) kepada pelanggan (*user*).¹ Philip P. Chrosby mendefinisikan kualitas sebagai pemenuhan persyaratan dengan meminimalkan kerusakan yang mungkin timbul atau dikenal dengan *standard zero defect*.²

Agar dapat bersaing di dunia bisnis yang semakin ketat, cara terbaik yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut adalah *Total Quality Management*.³

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing

¹ Djoko Adi Waluyo, dkk., *Pengendalian Kualitas*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 5

² Irwan, Didi Haryono, *Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hlm. 35

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Qulaity Manajemen (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), hlm. 10

organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.⁴

Menurut penelitian yang dilakukan Manajemen Usahawan Muda tahun 1999, perusahaan-perusahaan di Indonesia sebenarnya telah lama menyadari pentingnya kualitas produk. Hal tersebut dibuktikan dengan penerapan manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* diberbagai perusahaan. Meskipun, ada 20% perusahaan yang diteliti menyatakan alasannya adalah keharusan atau hanya mengikuti kemauan mitra kerja dan induk perusahaan atau sebagai eksperimen terhadap konsep-konsep manajemen terbaru.⁵

Salah satu bagian dalam *Total Quality Management* adalah pengendalian mutu atau *quality control*. Menurut R. H. A. Rahman Prawiraatmidjaya dalam bukunya yang berjudul Beberapa Pokok dari Pelaksanaan *Quality Control* dan *Storage Control* mengemukakan bahwa pengendalian mutu atau *quality control* adalah suatu aktivitas atau kegiatan agar didapat hasil barang jadi yang mutunya sesuai dengan standar yang diinginkan atau merupakan sistem pemeriksaan yang teliti dari bahan baku, bahan dalam proses barang setengah jadi, maupun barang jadi, suatu analisis dapat dilakukan untuk mencapai dan memelihara suatu produk yang telah ditentukan/ditetapkan lebih dahulu.⁶

⁴ Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Makasar: CV SAH MEDIA, 2017), hlm. 8

⁵ Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2010) hlm. 62

⁶ Djoko Adi Waluyo, dkk. *Pengendalian Kualitas.*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 8

Islam sebagai agama mayoritas penduduk Indonesia sangat memperhatikan etika konsumsi penganutnya. Etika konsumsi seorang muslim telah disyariatkan dalam kitab suci al-qur'an yaitu produk yang dikonsumsi harus jelas kehalalannya dan juga *thoyyib* (baik) Sebagaimana diterangkan dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

*Dan makanlah dari apa yang telah diberikan Allah kepadamu sebagai rezeki yang halal dan baik, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya. (QS. Al-Maidah: 88)*⁷

Banyak perusahaan yang sudah memperhatikan aspek halal dan *thoyyib* dalam pengendalian mutu produksinya. Diantaranya adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri pangan seperti rumah potong ayam. Rumah potong ayam yang sudah memperhatikan kedua aspek ini bisa dilihat dari bagaimana mereka menyembelih dan mengolah hewan yang hendak dipasarkan. Apakah sesuai standar kehalalan syariat atau tidak, sehingga jelas kehalalannya. Serta memperhatikan kualitas produk yang hendak dipasarkan, apakah aman dikonsumsi dan tidak berbahaya.

Standarisasi pengelolaan produk pangan di Indonesia yang menyangkut kesehatan dan keamanan produk diatur oleh Badan Pengawas Obat dan makanan (BPOM) dan Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI).

⁷ Abyan, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, (Solo: PENERBIT ABYAN, 2014), hlm. 122.

Manajemen keamanan pangan ditunjukkan untuk menghasilkan pangan yang aman di konsumsi, salah satunya diwujudkan dengan penerapan GMP (*Good Manufacturing Practices*) dan Sistem Jaminan Halal dalam perusahaannya.

Good Manufacturing Practices (GMP) adalah suatu pedoman cara berproduksi makanan yang bertujuan agar produsen memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan untuk menghasilkan produk makanan bermutu yang sesuai dengan tuntutan konsumen.

Sistem jaminan halal merupakan sistem manajemen terintegrasi yang disusun, diterapkan dan dipelihara untuk mengatur bahan, proses produksi, produk, sumber daya manusia, dan prosedur dalam rangka menjaga kesinambungan proses produksi halal sesuai dengan persyaratan LPPOM MUI.⁸

PD. Tamansari *chicken processing* merupakan salah satu perusahaan yang sudah menerapkan pengendalian mutu (*quality control*) dalam proses produksinya. Perusahaan ini menyediakan kebutuhan pangan khususnya produk olahan ayam yang diproduksi berdasarkan spesifikasi permintaan pelanggan. Perusahaan ini berlokasi di Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat. PD. Tamansari *chicken processing* mengimplementasikan *quality control* dengan cara manual sesuai dengan SOP (*Standard Operating System*) dari perusahaan. Karyawan bagian produksi di perusahaan ini cukup

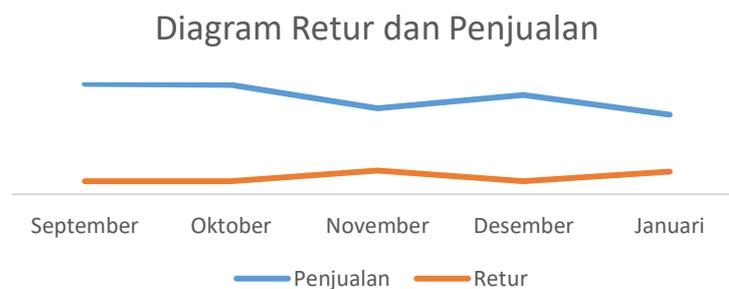
⁸ www.halalmui.org, Yuk, Kenali Kriteria Sistem Jaminan Halal LPPOM MUI, 3 Maret 2021, diakses melalui situs: <http://www.halalmui.org/mui14/main/detail/yuk-kenali-kriteria-sistem-jaminan-halal-lppom-mui> pada tanggal 15 Maret 2021.

banyak, namun hanya satu orang yang fokus pada *quality control*, sehingga hal tersebut menyebabkan sering terjadinya komplain dan retur produk dari pelanggan.

Berikut adalah data penjualan dan retur salahsatu produk yang ada di PD. Tamansari *chicken processing* pada kurun waktu 5 bulan terakhir tahun 2020.⁹

Bulan	Penjualan (/Kg)	Retur (/Kg)
September	148.037,6	175,5
Oktober	146.568,8	180,75
November	115.815,7	318,89
Desember	132.974,3	178
Januari	106.580,3	305,05

Tabel 1.1 Penjualan dan retur penjualan



Gambar 1.1 Diagram retur dan penjualan

⁹ Wawancara dengan Rika, Staff Adminsistrasi Produksi PD. Tamansari *chicken processing*.

Berdasarkan diagram, diketahui bahwa jumlah penjualan pada 5 bulan terakhir mengalami penurunan pada kurun waktu September – November dan mengalami kenaikan kembali pada bulan Desember 2020, namun mengalami penurunan kembali pada bulan Januari 2021. Penjualan produk pada bulan-bulan tersebut cenderung fluktuatif. Dari data 5 bulan terakhir diketahui bahwasanya penjualan produk tertinggi adalah pada bulan September yaitu 148.037,6 kg, tetapi pada bulan selanjutnya mengalami penurunan penjualan serta kenaikan retur sekitar 0,05% dibanding bulan sebelumnya. Kemudian, pada bulan November mengalami penurunan penjualan dengan angka penjualan sebesar 115.815,7 kg. Disamping itu, selain mengalami penurunan penjualan adanya kenaikan retur yang cukup signifikan dibanding bulan sebelumnya yakni 138,14 kg atau sekitar 1,3%.

Dari data tersebut, pengendalian mutu produk PD. Tamansari *chicken processing* menarik untuk dikaji karena kualitas produk yang baik diantaranya harus memenuhi kriteria halal dan thoyyib dan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini yang mendasari penulis perlu untuk melakukan penelitian mengenai *quality control* di perusahaan tersebut, sehingga dapat diketahui kualitas produk yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Implementasi Pengendalian Mutu (*Quality Control*) di PD. Tamansari *Chicken Processing* Kota Tasikmalaya.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat maka peneliti memiliki rumusan masalah yaitu: Bagaimana implementasi pengendalian mutu (*quality control*) di PD. Tamansari *Chicken Processing* Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pengendalian mutu (*quality control*) di PD. Tamansari *Chicken Processing* Kota Tasikmalaya.

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah ilmu, wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang implementasi pengendalian mutu (*quality control*).

2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi penelitian serupa atau pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Bagi instansi terkait

Hasil dalam penelitian ini dapat menjadi sumber informasi rujukan bagi PD. Tamansari *chicken processing* untuk mengetahui bagaimana implementasi pengendalian mutu (*quality control*) di perusahaannya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis.

2. Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan implementasi pengendalian mutu (*quality control*) di PD. Tamansari *chicken processing* di Kota Tasikmalaya.