

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Landasan Teori

1. Manajemen Mutu Terpadu

a. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Ishiwaka yang dikutip oleh Nasution dalam bukunya, manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.¹

Sedangkan menurut Santoso dalam buku *Total Quality management*, manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²

Menurut Roosevelt yang dikutip Kwat Ismanto dalam bukunya, menjelaskan bahwa *Total Quality Management as strategic architecture and refinement of continuous improvement practices in all areas of business*. Yang berarti manajemen mutu terpadu sebagai strategi penataan

¹ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm.17

² F. Ciptono dan A. Diana, *Total Quality Management (TQM) edisi revisi*, (Yogyakarta: Andi Offset: 2003), hlm. 3

yang membutuhkan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan untuk mewujudkan kemajuan di semua wilayah bisnis.³

Manajemen mutu terpadu atau *total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.⁴

Prinsip Manajemen Mutu Terpadu

Prinsip dasar manajemen mutu terpadu yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut: orientasi kepada pelanggan, berorientasi pada cara kerja tim (*team work*) dan partisipasi total dari setiap anggota tim, orientasi pada pengembangan sumber daya manusia, orientasi kepada pemecahan persoalan secara objektif rasional.⁵

Menurut Hensler dan Brunell yang dikutip Nasution dalam bukunya, ada empat prinsip utama dalam Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) yaitu adalah sebagai berikut:⁶

Kepuasan Pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan

³ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 68.

⁴ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 17

⁵ Sritomo Wignjosoebrozo, *Pengantar Teknik dan Manajemen Industri*, (Surabaya: Prima Printing, 2003), hlm. 304-305

⁶ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 24-25.

spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketetapan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Respek Terhadap Setiap Orang

Setiap orang dalam organisasi perusahaan diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan (*feeling*). Dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCAA (*plan-do-check-act-*

analyze), yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Karakteristik Manajemen Mutu Terpadu

Menurut West-burnham yang dikutip Tony Bush dan Marianne Coleman dalam bukunya, memaparkan bahwasanya ciri-ciri utama dari manajemen mutu terpadu adalah sebagai berikut:⁷

- 1) Mutu didefinisikan dalam lingkup keutuhan pelanggan daripada kebutuhan penyedia layanan.
- 2) Mutu dapat diukur, mutu membutuhkan kepemimpinan yang bervisi tapi tidak mengurangi tanggung jawab individual.

Mutu harus meliputi hubungan di tempat kerja missal struktur pekerja dan manajemen berbasis tim.

Manajemen mutu digerakkan oleh visi dan nilai-nilai, jaminan mutu melibatkan konsistensi tingkat tinggi, dan manajemen mutu memerlukan tinjauan yang konstan.

2. Pengendalian Mutu

a. Pengertian Pengendalian Mutu

Menurut Montgomery yang dikutip Irwan dalam bukunya, Pengendalian mutu adalah aktivitas keteknikan dan manajemen, yang dengan aktivitas itu kita ukur ciri-ciri persyaratan dan mengambil tindakan

⁷ Tony Bush dan Marianne Coleman, *Manajemen Strategis kepemimpinan Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 193.

penyehatan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar.⁸

Menurut Ishikawa yang dikutip Amir Husni dalam bukunya, pengendalian mutu adalah mengembangkan, mendesain, memproduksi, serta memberikan jasa produk bermutu yang paling ekonomis, paling berguna, dan selalu memuaskan bagi konsumen.⁹

Menurut Shigeru Mizuno dalam bukunya, mendefinisikan pengendalian mutu sebagai keseluruhan cara yang kita gunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. Pengendalian mutu adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling ekonomis untuk membuat sebuah barang yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan konsumen secara maksimal.¹⁰

Pengendalian mutu merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menjaga agar produk tetap dalam tingkat mutu yang diinginkan.¹¹

Tujuan Pengendalian Mutu

Menurut Montgomery yang dikutip Irwan dalam bukunya, tujuan dari pengendalian mutu atau *quality control* adalah menyidik dengan cepat sebab-sebab terduga atau pergeseran proses sedemikian hingga penyidikan terhadap proses itu dan tindakan pembetulan dapat dilakukan sebelum terlalu banyak unit yang tidak sesuai diproduksi. Tujuan akhir dari

⁸ Irwan, Didi Haryono. *Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hlm. 62

⁹ Amir Husni. *Pengendalian Mutu Hasil Perikanan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 1

¹⁰ Shigeru Mizuno, *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh*, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1994), hlm. 18.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 5

pengendalian kualitas adalah sebagai alat yang efektif dalam pengurangan variabilitas produk.¹²

Secara terperinci dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengendalian mutu atau *quality control* adalah sebagai berikut:¹³

- 1) Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar mutu yang telah ditetapkan.

Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.

Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.

Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Manfaat Pelaksanaan Pengendalian Mutu

Manfaat pelaksanaan pengendalian mutu/*quality control* adalah sebagai berikut:¹⁴

- 1) Bagi karyawan

Meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengenali permasalahan, dan mencari alternative pemecahan masalah.

meningkatkan partisipasi karyawan dalam dalam kegiatan kelompok kerja dan melatih kemampuan komunikasi karyawan.

¹² Irwan, Didi Haryono. *Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hlm. 69

¹³ Rusdi Nur dan Muhammad Arsyad Suyuti. *Pengantar Sistem Manufaktur*, (Sleman: PENERBIT DEEPUBLISH, 2017), hlm. 174

¹⁴ H. Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 223

Peningkatan daya kreativitas dan peningkatan kepercayaan diri karyawan.

Bagi Perusahaan

a) Pengembangan perusahaan melalui gagasan-gagasan perbaikan.

Meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan.

Perbaikan hubungan perusahaan dengan karyawan

Bagi Konsumen

a) Konsumen memperoleh produk yang bermutu baik.

Konsumen mendapat kepuasan dari produk tersebut.

Konsumen akan memperoleh produk yang memenuhi kesehatan dan keselamatan.

Konsumen akan menerima barang sesuai dengan yang dipesannya.

Standar Pengendalian Mutu

Standar pengendalian mutu atau standar kualitas secara global telah dirumuskan oleh lembaga internasional dalam bentuk ISO (*International Organization Standardization*) seri 9000 yang telah disepakati tahun 1987. ISO 9000 ini telah diadopsi oleh Indonesia menjadi SNI (Standar Nasional Indonesia) seri 19-9000. Sistem kualitas bertujuan untuk memberikan keyakinan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi persyaratan kualitas bagi pelanggan.¹⁵

¹⁵ Irwan, Didi Haryono, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hlm. 44.

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).

Manajemen keamanan pangan ditunjukkan untuk menghasilkan pangan yang aman di konsumsi, yang diwujudkan dengan penerapan manajemen mutu terpadu. Penerapan manajemen mutu terpadu terdiri dari tiga komponen yang saling berkaitan yaitu, *Standard Sanitation Operating Procedure (SSOP)*, *Good Manufacturing Practices (GMP)*, dan *Hazard Analysis Critical control Point (HACCP)* hingga ISO 9000 serta ISO 22000.¹⁶

1) Standar Operasional Prosedur Sanitasi (SSOP)

Standard Sanitation Operational Procedure (SSOP) adalah suatu prosedur standar operasional sanitasi yang harus dipenuhi oleh produsen untuk mencegah terjadinya kontaminasi terhadap bahan pangan. Kontaminasi bahan pangan dapat terjadi karena bahan pangan merupakan media yang baik bagi mikroba. Akibat yang ditimbulkan oleh terjadinya kontaminasi adalah bahan pangan menjadi tidak layak dikonsumsi, masa simpan menjadi terbatas, dan mengalami susut bobot, mutu, kesehatan, ekonomi, maupun sosial. Untuk mencegah pencemaran bahan pangan, produsen harus memperhatikan sanitasi lingkungan.¹⁷

¹⁶ Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 71

¹⁷ Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 73

Menurut NSHATE dalam Winarno dan Surono yang dikutip Astutik Pudjirahaju dalam bukunya, mengelompokan prinsip-prinsip sanitasi untuk diterapkan dalam SPO sanitasi menjadi 8 kunci persyaratan sanitasi, yaitu: Keamanan air, kondisi dan kebersihan permukaan yang kontak dengan bahan pangan, pencegahan kontaminasi silang, menjaga fasilitas pencuci tangan, sanitasi, dan toilet, proteksi dari bahan-bahan kontaminan, pelabelan, penyimpanan, dan penggunaan toksin yang benar, pengawasan kondisi kesehatan personil yang dapat mengakibatkan kontaminasi, dan pengendalian hama.¹⁸

Good Manufacturing Practices (GMP)

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.

Prinsip dasar penerapan GMP adalah sebagai berikut: proses manufaktur secara jelas didefinisikan dan dikendalikan, setiap perubahan pada proses dievaluasi, prosedur ditulis dalam Bahasa yang jelas, operator dilatih untuk melaksanakan dan mendokumentasikan prosedur, *record* dibuat secara manual atau dengan instrumen.¹⁹

Tujuan penerapan GMP dapat dicapai dengan memperhatikan filosofi GMP, yaitu hanya dari bahan baku yang bermutu baik, diolah

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 74

¹⁹ Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 99

secara cermat, dan dilakukan pada lingkungan yang terkontrol, maka akan dihasilkan produk yang memenuhi standar mutu dan jaminan keamanan pangan.²⁰

Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) adalah suatu sistem control dalam upaya pencegahan terjadinya masalah yang didasarkan atas identifikasi titik-titik kritis di dalam tahap penanganan dan proses produksi.²¹

Menurut Bryan yang dikutip Astutik Pudjirahaju dalam bukunya, sistem HACCP didefinisikan sebagai suatu manajemen untuk menjamin keamanan produk pangan dalam industri pengolahan pangan dengan menggunakan konsep pendekatan yang bersifat logis (rasional), sistematis, kontinu dan menyeluruh (komprehensif) dan bertujuan untuk mengidentifikasi, memonitor dan mengendalikan bahaya yang beresiko tinggi terhadap mutu dan keamanan produk pangan.²²

Tujuan dari penerapan HACCP dalam suatu industri pangan adalah untuk mencegah terjadinya bahaya sehingga dapat dipakai sebagai jaminan mutu pangan guna memenuhi tuntutan konsumen.²³

Beberapa keuntungan yang didapat suatu industry pangan dengan penerapan sistem HACCP antara lain meningkatkan keamanan pangan

²⁰ *Ibid.*, hlm. 100

²¹ *Ibid.*, hlm. 136

²² Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 135-136.

²³ *Ibid.*, hlm. 136

pada produk makanan yang dihasilkan, meningkatkan kepuasan konsumen sehingga keluhan konsumen akan berkurang, memperbaiki fungsi pengendalian, mengubah pendekatan pengujian akhir yang bersifat retrospektif kepada pendekatan jaminan mutu yang bersifat preventif, dan mengurangi limbah dan kerusakan produk atau *waste*.

Adapun bagian-bagian dari sistem HACCP adalah sebagai berikut:²⁴

- a) Analisis terhadap *hazard*, yang meliputi identifikasi terhadap *hazard*, penelitian parahnya derajat *hazard* yang ada.

Penentuan the *critical control point* (CCP):

CCP-1: point yang dapat meyakinkan pengendalian *hazard*

CCP-2: akan dapat menekan *hazard* seminimal mungkin, tetapi tidak dapat memastikan control terhadap *hazard*.

Spesifikasi dari kriteria yang dapat memberi petunjuk apakah suatu tindakan atau tugas sudah dalam kendali CCP khusus.

Membuat dan mengesahkan sebagai pedoman suatu cara untuk melakukan pemantauan terhadap setiap CCP, untuk memeriksa apakah bagian tersebut sudah dalam pengawasan atau belum.

²⁴ Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 137 -138.

Pengembalian langkah perbaikan, bila hasil monitoring ternyata memberi indikasi bahwa CCP tertentu tidak berlangsung normal.

Verifikasi keberhasilan, misal menggunakan informasi tambahan untuk memastikan bahwa sistem HACCP berjalan dengan baik. Contoh, tes inkubasi terhadap makanan yang diproduksi.

Ada 12 tahapan pelaksanaan HACCP, tahapan pelaksanaan tersebut adalah sebagai berikut: menyusun tim HACCP, mendeskripsikan produk, mengidentifikasi tujuan penggunaan produk, menyusun alur proses, mengkonfirmasi alur proses di lapang, menyusun daftar yang memuat semua potensi bahaya yang berhubungan pada masing-masing tahapan (melakukan analisis potensi bahaya dan mencari cara untuk mengendalikan potensi bahaya dan mencari cara untuk mengendalikan potensi bahaya yang telah diidentifikasi), menentukan titik-titik pengendalian krisis (CCP), menentukan batas-batas krisis untuk masing-masing CCP, menentukan suatu sistem pengawasan untuk masing-masing CCP, menentukan upaya-upaya perbaikan, menyusun prosedur verifikasi, dan menyusun dokumentasi dan penyimpanan catatan.²⁵

Sistem Jaminan Halal

Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI) telah menerapkan suatu sistem sertifikasi

²⁵ Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 141-142.

halal suatu produk. Sistem ini dikenal dengan sebutan Sistem Jaminan Halal (SJH) atau *Halal Assurance System* (HAS).²⁶

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.²⁷

Terdapat 11 kriteria SJH yang dicakup dalam HAS23000. Seluruh kriteria tersebut wajib dipenuhi oleh perusahaan yang ingin memperoleh sertifikat halal untuk produknya. Berikut ini adalah 11 kriteria SJH. Mari kita ulas satu per satu:²⁸

- a) Pertama, kebijakan halal. Ini merupakan bentuk komitmen tertulis untuk menghasilkan produk halal secara konsisten.
- b) Kedua, membentuk tim manajemen halal untuk bertanggung jawab terhadap perencanaan, implementasi, evaluasi dan perbaikan sistem jaminan halal di perusahaan.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

²⁸ *Ibid.*

Ketiga, pelaku usaha harus mengikuti pelatihan peningkatan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) untuk mencapai tingkat kompetensi yang diinginkan.

Keempat, terkait dengan bahan yang mencakup bahan baku (*raw material*), bahan tambahan (*additive*), bahan penolong (*processing aid*), kemasan, pelumas/*greases*, sanitizer dan bahan pembersih, serta media validasi hasil pencucian.

Kelima, fasilitas produksi yang mencakup bangunan, ruangan, mesin dan peralatan utama serta peralatan pembantu yang digunakan untuk menghasilkan produk.

Keenam, produk yang didaftarkan dapat berupa produk retail, non retail, produk akhir atau produk antara (*intermediet*). Penamaan produk harus sesuai dengan syariah. Selain itu, karakteristik/profil sensori produk tidak boleh memiliki kecenderungan bau atau rasa yang mengarah kepada produk haram. Bentuk produk pun tidak boleh menggunakan bentuk produk, bentuk kemasan atau label yang menggambarkan sifat erotis, vulgar, atau porno.

Ketujuh, prosedur tertulis aktivitas kritis yang dapat mempengaruhi status kehalalan produk. Secara umum, aktivitas kritis mencakup penggunaan bahan baru untuk produk yang sudah disertifikasi, pembelian bahan, formulasi dan pengembangan produk, pemeriksaan bahan datang, produksi, pencucian fasilitas produksi, penyimpanan bahan dan produk, transportasi bahan dan produk.

Kedelapan, perusahaan harus mempunyai prosedur tertulis yang menjamin ketertelusuran produk yang disertifikasi yang menjamin produk tersebut dapat ditelusuri berasal dari bahan yang disetujui LPPOM MUI dan diproduksi di fasilitas yang memenuhi kriteria fasilitas.

Kesembilan, perusahaan harus mempunyai prosedur tertulis menangani produk yang tidak memenuhi kriteria yang menjamin produk yang tidak memenuhi kriteria tidak diproses ulang atau di-downgrade dan harus dimusnahkan atau tidak dijual ke konsumen yang membutuhkan produk halal. Jika produk sudah terlanjur dijual, maka produk harus ditarik.

Kesepuluh, perusahaan harus melakukan audit internal setidaknya dua kali dalam setahun. Jika ditemukan kelemahan (tidak terpenuhinya kriteria) dalam audit internal, maka perusahaan harus mengidentifikasi akar penyebabnya dan melakukan perbaikan.

Kesebelas, perusahaan harus melakukan kaji ulang manajemen harus dilakukan setidaknya sekali dalam setahun.

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam perlu memiliki sistem jaminan kehalalan yang dapat menjamin ketenteraman batin masyarakat dalam mengkonsumsi produk pangan yang beredar, baik produk pangan yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Diantara produk pangan yang ada, pangan asal hewan terutama daging yang berasal dari jenis hewan halal, seperti ruminansia dan unggas,

memiliki risiko tinggi menjadi pangan tidak halal akibat proses produksi dan/atau pencampuran bahan tambahan pangan yang tidak halal.²⁹

Proses menyembelih dilakukan secara manual oleh juru sembelih halal (juleha) menggunakan pisau setiap ekornya. Konsep keamanan pangan asal hewan di Indonesia adalah Aman, Sehat, Utuh, dan Halal (ASUH). Dalam rangka menjamin daging memenuhi persyaratan ASUH, maka daging tersebut harus berasal dari Rumah Potong Hewan (RPH) yang telah disetujui pemerintah Indonesia diantaranya setelah terpenuhinya persyaratan keamanan pangan dan kehalalan pangan yang ditetapkan. Berdasarkan UU No. 41 Tahun 2014 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan, pemotongan hewan halal harus memenuhi persyaratan kesehatan masyarakat veteriner, kesejahteraan hewan dan syariat islam. Adapun standar penyembelihan sudah diatur dalam Fatwa MUI Nomor 12 tahun 2009 Tentang Standar Sertifikasi Penyembelihan Halal.³⁰

3. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Garvin dan Davis yang dikutip oleh Nasution dalam bukunya, kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan

²⁹ www.halalmui.org, *Proses Menyembelih Tentukan Kehalalan Daging*, 19 April 2020, diakses melalui situs: <http://www.halalmui.org/mui14/main/detail/proses-menyembelih-tentukan-kehalalan-daging> pada tanggal 15 Maret 2021.

³⁰ www.halalmui.org, *Proses Menyembelih Tentukan Kehalalan Daging*, 19 April 2020, diakses melalui situs: <http://www.halalmui.org/mui14/main/detail/proses-menyembelih-tentukan-kehalalan-daging> pada tanggal 15 Maret 2021.

dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.³¹

Menurut Philip P. Crosby yang dikutip oleh Irwan dalam bukunya, mendefinisikan kualitas produk sebagai pemenuhan persyaratan dengan meminimalkan kerusakan yang mungkin timbul atau dikenal dengan *standard zero defect*.³²

Menurut Kotler dan Armstrong dalam bukunya, kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Jadi, hanya perusahaan dengan kualitas produk terbaiklah yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan berhasil dibanding dengan perusahaan lainnya.³³

Menurut Yan, Sengupta, and Wyer Jr yang dikutip Lili Suryati dalam bukunya, mendefinisikan kualitas produk adalah suatu kinerja produk yang diinginkan oleh pelanggan, baik dilihat dari *packed size*, *perceived quality*, *performance*, dan *design* yang memang benar-benar bagus menurut sudut pandang pelanggan.³⁴

Kualitas produk perlu mendapat perhatian lebih dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen. Kualitas produk menunjukkan ukuran dapat

³¹ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 40

³² Irwan, Didi Haryono. *Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hlm. 35

³³ Philip Kotler, Gray Armstrong *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi Ketiga*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 1997), hlm.203.

³⁴ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran (Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2015), hlm.23

dipercaya, serta mudah tidaknya pengoperasian dan pemeliharaannya dan tahan lamanya produk.

Dimensi Kualitas Produk

Untuk memperbaiki kualitas produk, *supplier* maupun *customer* harus punya pengertian yang jelas mengenai karakteristik/dimensi kualitas yang menjadi kepentingannya.

Menurut Hardjosoedarmo yang dikutip oleh Didi Haryono dalam bukunya, ada beberapa dimensi/karakteristik kualitas yaitu sebagai berikut:³⁵

1) *Performance* yaitu karakteristik kerja kelompok

Timeliness yaitu terjadi pada suatu waktu yang wajar.

Reliability yaitu panjang waktu sebelum perlu pergantian atau reparasi.

Aestheris yaitu karakteristik yang berkaitan dengan keindahan yang dilihat oleh panca indra.

³⁵ Irwan, Didi Haryono. Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan Teoritis dan Aplikatif), (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hlm. hlm. 40

Personal interface yaitu hubungan antara manusia.

Perception yaitu ukuran atau kesimpulan tindak yang langsung mengenai dimensi atau reputasi.

Ease of use yaitu bebas dari kesukaran penggunaan.

Features yaitu ciri-ciri khusus.

Conformance to specification yaitu derajat dimana desain produk dan karakteristik kerja produk tersebut sesuai standar yang ditentukan.

Consistency yaitu sepanjang waktu, sama, dan tetap konstan.

Uniformity yaitu identik tanpa variasi.

Serviceability yaitu penyelesaian persoalan dan penanganan keluhan.

Accuracy yaitu derajat benar nya suatu kuantitas atau pernyataan.

Urgensi Kualitas Produk

Ada tiga alasan mengapa kualitas produk itu begitu penting, yaitu adalah sebagai berikut:³⁶

1) Reputasi perusahaan

Suatu organisasi menyadari reputasi akan mengikuti kualitas (apakah itu baik atau buruk). Kualitas akan muncul sebagai persepsi tentang produk baru perusahaan, kebiasaan pekerjanya, dan hubungan pemasoknya. Promosi diri tidak akan dapat menggantikan produk berkualitas.

³⁶ Jay Heizer dan Berry Render, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 302

Kehandalan produk

Pengadilan terus berusaha menghukum organisasi-organisasi yang merancang, memproduksi, atau mengedarkan produk atau jasa yang penggunaannya mengakibatkan kerusakan atau kecelakaan. Peraturan seperti *Consumer Product Safety Act* membuat standar produk dan melarang produk yang tidak dapat memenuhi standar tersebut. Di Indonesia kita mengenal badan organisasi tersebut seperti BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan).

Keterlibatan global

Dimasa teknologi seperti sekarang, kualitas adalah suatu perhatian intenasional. Bagi perusahaan dan negara yang ingin bersaing secara efektif pada ekonomi global, produk mereka harus memenuhi ekspektasi akan kualitas, desain, dan harganya secara global. Produk yang berkualitas rendah akan mengurangi keuntungan perusahaan dan neraca pembayaran negara.

Kualitas Produk dalam Perspektif Islam

Produk yang hendak kita pasarkan merupakan senjata yang sangat bagus untuk memenangkan persaingan apabila memiliki kualitas atau mutu yang tinggi. Sebaliknya jika kualitas produk yang dihasilkan bermutu rendah akan sukar mendapat perhatian dan citra baik di hati

para konsumen. Oleh karena itu, produk yang dihasilkan diusahakan agar tetap bermutu baik.³⁷

Allah *subhanahu wata'ala* berfirman dalam QS. Al-baqarah ayat 168:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ
عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. (QS. Al-Baqarah: 168)³⁸

Menurut tafsir Al-Muyassar ayat ini menjelaskan tentang seruan dan perintah allah kepada seluruh manusia yang ada di muka bumi agar makan dari apa yang ada di bumi baik itu dari hewan maupun tumbuh-tumbuhan yang diperoleh dengan cara yang halal dan memiliki kandungan yang baik, tidak jorok. Dan janganlah mengikuti jalan setan yang menggoda kalian secara bertahap. Sesungguhnya setan adalah musuh yang nyata. Dan orang yang berakal sehat tidak boleh mengikuti musuhnya yang selalu berusaha keras untuk mencelakan dan menyesatkannya.³⁹

Kualitas produk yang baik dalam perspektif islam harus memiliki aspek halal dan *thoyyib* yaitu tidak melanggar syariat yang

³⁷ Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 139.

³⁸ Abyan, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, (Solo: PENERBIT ABYAN, 2014), hlm. 25.

³⁹ Tafsirweb.com, *Tafsir Quran Surah Al-Baqarah Ayat 168*. Diakses melalui situs <https://tafsirweb.com/650-quran-surat-al-baqarah-ayat-168.html>, tanggal 13 Maret 2021.

telah diatur Sang pencipta melalui risalah Nabi-Nya. Dan juga *thoyyib* yaitu sehat dan baik untuk dikonsumsi dan tidak membahayakan diri.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk digunakan sebagai bahan rujukan dalam pengembangan materi yang ada dalam penelitian yang akan dilakukan penulis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Ayunita Kusuma Wardani, *Efektivitas Pelaksanaan Quality Control Pada Bagian Produksi PT. Indohamafish di Pangembangan*. Hasil penelitian dari karya tulis ini adalah efektivitas pelaksanaan *quality control* pada bagian produksi PT Indofish ditinjau dari penerapan prinsip *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) secara keseluruhan berada pada kategori sangat efektif dengan prestase 85 %. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif.⁴⁰
2. Moh. Ririn Rosyidi, *Analisis Pengendalian Mutu Pada Penjualan Ikan Bander/Tawes Metode SQC di TPI UD. Jazuli IB Gresik*. Hasil penelitaian dari karya tulis ini adalah implementasi *quality control* dalam pengolahan ikan bander/tawes belum memenuhi standar perusahaan, hal ini dibuktikan dengan pernyataan pelanggan saat dipantau menggunakan peta kendali, kontrol kualitas itu belum diimplementasikan dengan baik, karena banyak

⁴⁰ Ayunita Kusuma Wardani, "Efektivitas Pelaksanaan *Quality Control* Pada Bagian Produksi PT Indohamafish di Pangembangan", *Jurnal pendidikan Ekonomi UNDIKSHA*, Vol 5, No 1 (2015). Diakses melalui <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/5092>, tanggal 13 Maret 2021.

ikan yang rusak sudah keluar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif. Analisis data kualitatif melalui pendekatan deskriptif untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian mutu pada pengolahan ikan bander dan analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis sistem pengendalian mutu untuk meminimumkan kerusakan pengolahan ikan bander menggunakan *statistical quality control*.⁴¹

3. Adita Nurkholiq, Analisis Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk PT. *Pacific Eastern Coconut* Utama di Pangandaran. Hasil penelitian dari karya tulis ini adalah pelaksanaan pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas produk pada produk santan klatu dari mulai bahan baku, proses produksi, dan produk jadi telah sesuai standar operasional perusahaan dan spesifikasi PT. *Pacific Eastern Coconut* Utama. Dari hasil kualitas produk tersebut menghasilkan produk yang berkualitas baik untuk dikonsumsi, harga yang terjangkau, kemasan yang menarik dan praktis, fungsi yang baik, manfaat yang berguna, kandungan cita rasa yang gurih dan aroma ciri khas dari kelapa tua, sehingga menghasilkan rasa yang lebih lezat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif

⁴¹ Moh. Ririn Rosyidi, "Analisis Pengendalian Mutu Pada Penjualan Ikan Bander/Tawes Metode SQC di TPI UD. Jazuli IB Gresik", *Jurnal IPTEK*, Vol.21, No 2 (2017). Diakses melalui <https://ejurnal.itats.ac.id/iptek/article/view/147>, tanggal 13 Maret 2021.

kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.⁴²

C. Kerangka Pemikiran

Tidak dapat dipungkiri untuk dapat bersaing di dunia bisnis yang semakin ketat, cara terbaik yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menghasilkan produk berkualitas 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 Manajemen mutu terpadu atau *total quality management*.⁴³

Manajemen mutu terpadu atau *total quality management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya.⁴⁴

Salah satu bagian dalam manajemen mutu terpadu atau *total quality management* adalah pengendalian mutu atau *quality control*. Pengendalian mutu atau *quality control* adalah sebuah sistem yang digunakan untuk menjaga agar produk tetap dalam tingkat mutu yang diinginkan.⁴⁵

⁴² Adita Nurkholiq, "Analisis Pengendalian Kualitas (*quality Control*) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk.", *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Galuh Ciamis*, Vol 6, No 2 (2019). Diakses melalui <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonomologi/article/view/2983>, tanggal 13 Maret 2021.

⁴³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), hlm. 10

⁴⁴ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 17

⁴⁵ Shigeru Mizuno, *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh*, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1994), hlm. 5

Salah satu indikator untuk melihat sebuah produk itu berkualitas dan layak dikonsumsi adalah memperhatikan aspek *halalan – thoyyiban* (halal dan baik). Standar nasional produk pengelolaan pangan di Indonesia yang menyangkut kesehatan dan keamanan serta kehalalan produk diatur oleh Badan Pengawas Obat dan makanan (BPOM) dan Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia (LPPOM MUI).

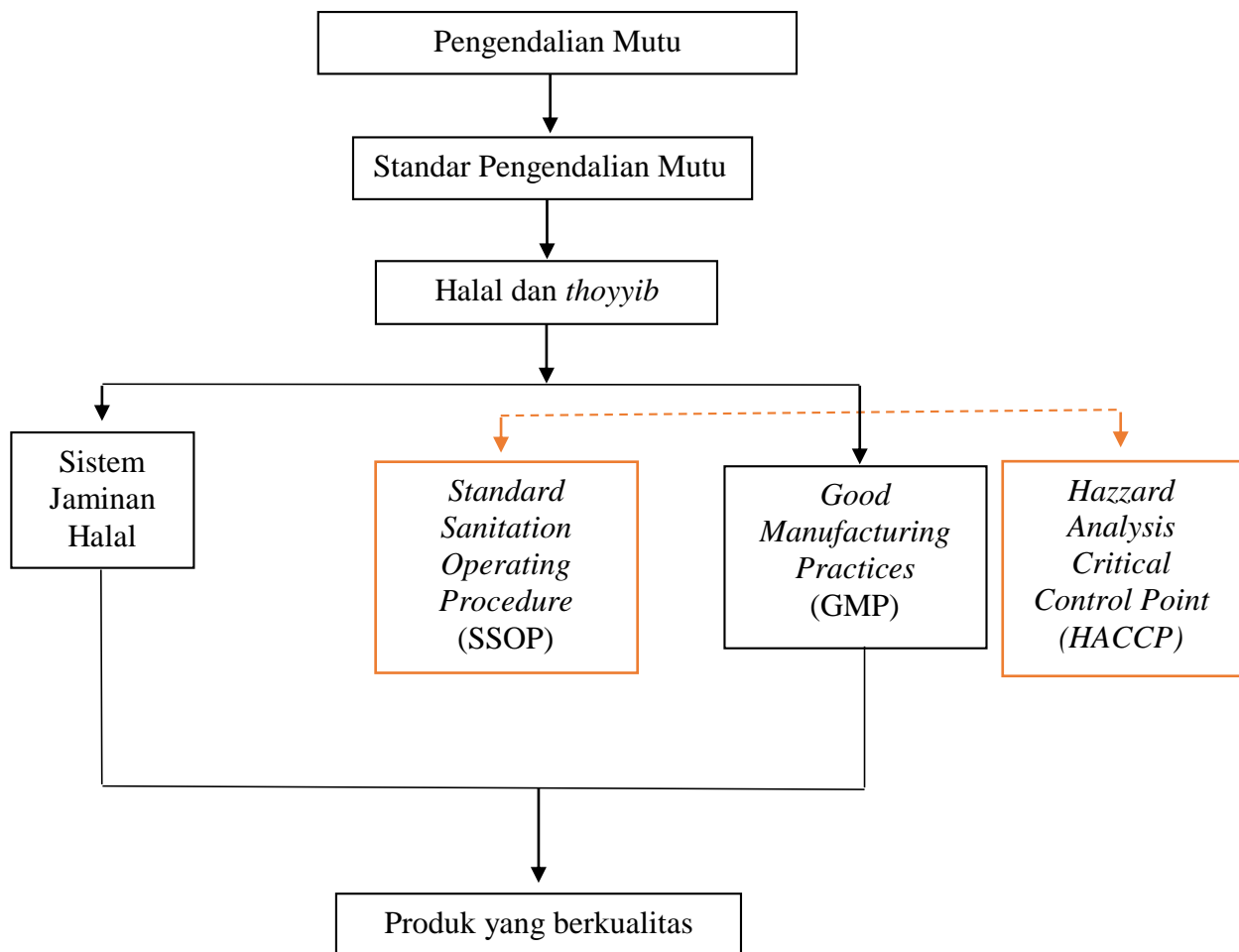
Selain itu, indikator yang menjadikan sebuah produk olahan pangan itu berkualitas dan aman untuk dikonsumsi adalah dengan penerapan *Standard Sanitation Operating Procedure (SSOP)*, *Good Manufacturing Practices (GMP)*, *Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)*.⁴⁶ Dan indikator kehalalan produk dengan penerapan Sistem Jaminan Halal di perusahaan tersebut.

PD. Tamansari *chicken processing* adalah salahsatu perusahaan yang bergerak di pengelolaan pangan yaitu rumah potong ayam yang sudah menerapkan standarisasi pengeloalaan pangan. Dalam hal ini peneliti sangat teratrik untuk menganalisa bagaimana penerapan pengendalian mutu di perusahaan tersebut, dengan melihat beberapa indikator standar pengendalian mutu pangan yaitu *Good Manufacturing Practices (GMP)* dan SJH atau sistem jaminan halal

⁴⁶ Astutik Pudjirahaju, *Pengawasan Mutu Pangan*, (Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), hlm. 71

Dengan demikian untuk mengetahui penerapan standarisasi pengendalian mutu guna mencapai sebuah produk yang berkualitas terbaik di perusahaan pengelolaan pangan. penulis sangat tertarik untuk mencoba melakukan penelitian tentang penerapan pengendalian mutu di PD.

Tamansari *chicken processing*



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

