



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Analisis Strategi Pengendalian Kualitas Produk Interior
dan Eksterior di Bean Interior**

Skripsi

Oleh

Irfan Nurulhuda

2013320129

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Analisis Strategi Pengendalian Kualitas Produk Interior
dan Eksterior di Bean Interior**

Skripsi

Oleh

Irfan Nurulhuda

2013320129

Pembimbing

Dr. Maria Widyarini, SE., M.T.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Irfan Nurulhuda
Nomor Pokok : 2013320129
Judul : Analisis Strategi pengendalian Kualitas Produk Interior dan Eksterior di Bean Interior

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 24 Juli 2017
Dan dinyatakan **LULUS**



Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Yoke Pribadi Komarius, S.AB., M.Si.

: 

Sekretaris
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

: 

Anggota
Gandhi Pawitan, Ph.D.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Nurulhuda

NPM : 2013320129

Program studi : Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Strategi Pengendalian Kualitas Produk Interior dan Eksterior di Bean Interior

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2017

METERAI
TEMPEL
TEL. 78
B5C97ADF516684861

6000
ENAM RIBURUPIAH
Irfan Nurulhuda

ABSTRAK

Nama : Irfan Nurulhuda
NPM : 2013320129
Judul : Analisis Strategi Pengendalian Kualitas Produk Interior dan Eksterior di Bean Interior

Produksi merupakan penciptaan barang dan jasa. Manajemen operasi adalah kumpulan kegiatan yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Komponen-komponen penting yang digunakan perusahaan di seluruh kegiatan mulai dari input hingga output memerlukan pengendalian kualitas untuk mengurangi risiko produk cacat, karena produk cacat dapat merugikan perusahaan. Strategi pengendalian kualitas yang perusahaan lakukan dapat berfungsi untuk merencanakan, menjaga, dan mengendalikan kualitas dalam kegiatan operasi perusahaan.

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah Bean Interior. Bean Interior adalah kegiatan usaha yang bergerak di industri desain interior yang melakukan perencanaan dan pelaksanaan arsitektur, pengiklanan, interior dan eksterior. Bean Interior berdiri pada tahun 2007 dan bertempat di jalan Nusantara Raya 32 Kavling IPTN Cimahi.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus yang dilakukan di Bean Interior sebagai objek penelitian. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara tidak terstruktur dan pengamatan langsung di lokasi produksi Bean Interior.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian kualitas di Bean Interior masih sederhana dan belum menyeluruh pada setiap proses produksi. Untuk memaksimalkan pengendalian kualitas di Bean Interior, maka diperlukan alat pengendalian kualitas yaitu lembar periksa untuk mengetahui jenis cacat secara lebih mudah, diperlukan alat bantu yang dapat memaksimalkan pemerolehan bahan baku, mengelola tempat persediaan bahan baku, menetapkan SOP pada seluruh kegiatan proses produksi, dan menetapkan aturan-aturan kerja untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai.

Kata Kunci : Pengendalian Kualitas, Produksi, Diagram Sebab Akibat,
Bean Interior

ABSTRACT

Name : Irfan Nurulhuda
NPM : 2013320129
Title : Quality Control Strategy Analysis of Interior and Exterior
Products at Bean Interior

Production is the creation of goods and services. Operations management is a collection of activities that create value in the form of goods and services by converting inputs into outputs. Important components that companies use across activities ranging from input to output require quality control to reduce the risk of defective products, because defective products can harm the company. The quality control strategy that companies do can work to plan, maintain, and control quality in the company's operations.

In this study, the object under study is Bean Interior. Bean Interior is a business activity engaged in the interior design industry that performs planning and execution of architecture, advertising, interior and exterior. Bean Interior was established in 2007 and located at Jalan Raya Nusantara Raya 32 IPTN Cimahi.

The method used in this research is case study method conducted in Bean Interior as research object. The type of this research is descriptive, where data collection is done by unstructured interview and direct observation at Bean Interior production location.

Based on the results of research, it can be concluded that the quality control performed by Bean Interior is still simple and not comprehensive in every production process. To maximize the quality control in Bean Interior, it is necessary a quality control tool in the form of check sheet to know the type of defect that occurs more easily, needed tools that can maximize the acquisition of raw materials, manage the raw material inventory, set SOP on all production process activities, and establishing work rules to increase employee responsibilities.

Keywords : Quality Control, Production, Cause and Effect Diagram,
Bean Interior

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengendalian Kualitas di Bean Interior”. Shalawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas dukungan, bantuan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis, antara lain kepada yang terhormat:

1. Mamah yang selalu mendidik, menyayangi, dan memberikan dukungan dari segi moril dan segala kebutuhan yang diberikan kepada penulis, serta nasihat yang tidak pernah tergantikan oleh apapun.
2. Bapak, atas jerih payah untuk merawat dan menyekolahkan penulis hingga dapat memperoleh pengetahuan yang tidak ternilai.
3. Aa Nuril yang telah menjadi kakak terbaik dan selalu mengalah kepada adiknya.
4. Seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
7. Ibu Dr. Maria Widyarini, SE., M.T. selaku pembimbing yang selalu memberikan bantuan, arahan, dan bimbingan kepada penulis hingga penyusunan skripsi ini selesai.
8. Segenap dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh staf tata usaha dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan atas semua bantuan yang telah diberikan.
10. Teman-teman MTs Asih Putera terdekat Adith, Faza, Bayu, Agam, Tanto, Zahid, Joko, yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman SMAN 13 Bandung terdekat Taufik, Ramdhan, Yudit, Frisanda, Elsa, Tiara, Mei, Naila, dan Dina.
12. Dinasti Kereta Malam selaku perkumpulan teman seperjuangan yang paling banyak menghabiskan waktu bersama dan telah memberikan pengalaman yang sangat luar biasa dan dukungan selama perkuliahan ini.

13. Teman-teman angkatan 2013 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAR khususnya Jovita, Rachma, Finanda, Nabila Fitri, Nabila Zuraida, Verissa, Yoga, Vin, Alex, Evan, Omen, dan Anggoro.
14. Teman-teman Kavling IPTN yang menjadi tetangga penulis khususnya persatuan remaja masjid Al-Ma'arij. Bintang, Resall, Bayu, Hasya, Rio, Gian, Hadi, Salma, Echa, dan Putri.
15. Bean Interior selaku objek penelitian dalam skripsi ini yang telah memberikan bantuan dan data-data yang diperlukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
16. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas dukungan, doa, dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis. Akhir kata, penulis berharap dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, maka skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Untuk memperbaiki kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, penulis menerima kritik dan saran yang dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Bandung, Juli 2017

Irfan Nurulhuda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
BAB 2 KERANGKA TEORI	6
2.1. Strategi	6
2.1.1 Posisi Strategi	7
2.2. Manajemen Produksi	8
2.2.1 Tujuan dari Manajemen Produksi.....	8
2.3. Pengertian Desain Interior.....	9
2.4. Kualitas	10
2.4.1 Dimensi Kualitas	11
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas	13
2.4.3 Implikasi dari Kualitas.....	15
2.5. Pengendalian Kualitas	16
2.5.1 Manajemen Kualitas Total.....	17
2.5.2 Alat-alat untuk Manajemen Kualitas Total.....	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Metode Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	24

3.4.	Tahapan Penelitian.....	24
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6.	Teknik Analisis Data	27
BAB 4	OBJEK PENELITIAN	29
4.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	29
4.2.	Visi Perusahaan.....	29
4.3.	Misi Perusahaan	30
4.4.	Produk	30
4.5.	Bagan Organisasi	32
4.6.	Kegiatan Produksi.....	34
4.7.	Sumber Daya Manusia	39
4.8.	Bahan Baku.....	40
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1.	Kegiatan Produksi.....	43
5.2.	Faktor-faktor yang Mendukung Proses Produksi	44
5.3.	Waktu Kerja yang Tersedia.....	48
5.4.	Pengendalian Kualitas Perusahaan.....	49
5.5.	Penerapan Alat Pengendalian Kualitas.....	56
5.5.1	Pengumpulan Data Cacat Menggunakan Check Sheet.....	58
5.5.2	Analisis Menggunakan Histogram	60
5.5.3	Analisis Menggunakan Diagram Pareto	61
5.5.4	Analisis Menggunakan Diagram Sebab Akibat.....	63
5.6.	Strategi Pengendalian Kualitas Perusahaan	78
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1.	Kesimpulan	83
6.2.	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Jumlah Produksi Bean Interior Bulan Oktober 2015 sampai dengan Mei 2016.....	43
Tabel 5.2 Standar Waktu Produksi Bean Interior	49
Tabel 5.3 Jenis Cacat Pada Proses Produksi Bean Interior	57
Tabel 5.4 <i>Check Sheet</i> Jumlah dan Jenis Cacat.....	59
Tabel 5.5 Diagram pareto.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Check Sheet.....	18
Gambar 2.2 Cause-and-Effect Diagrams	20
Gambar 2.3 Pareto Chart.....	21
Gambar 2.4 Histogram	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	25
Gambar 4.1 Produk Desain	31
Gambar 4.2 Produk Pengiklanan.....	31
Gambar 4.3 Produk Interior	32
Gambar 4.4 Bagan Organisasi Bean Interior	32
Gambar 4.5 Tang, Obeng, <i>Air Spray Gun</i>	34
Gambar 4.6 Mesin Router, Gergaji	34
Gambar 4.7 Mesin Ampelas, Meteran	34
Gambar 4.8 Mesin Serut, Palu	35
Gambar 4.9 Kompresor Udara, Bor	35
Gambar 4.10 Pasekon, <i>Jig Saws</i>	35
Gambar 4.11 Aliran Proses Produksi Bean Interior.....	36
Gambar 4.12 Rel, Engsel, Blok Melaminto	41
Gambar 4.13 <i>High Pressure Laminate</i> , Lem, Gantungan.....	41
Gambar 4.14 Gagang, Cat kayu, Kayu	41
Gambar 4.15 Multiplek, Sekrup.....	41
Gambar 5.1 Histogram	60
Gambar 5.2 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Engsel Longgar	63
Gambar 5.3 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Rel Macet	65
Gambar 5.4 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Kayu Lapuk.....	68
Gambar 5.5 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Cat Tidak Sempurna	71
Gambar 5.6 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Kesalahan Pengukuran....	74
Gambar 5.7 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Kesalahan Penempelan ...	75
Gambar 5.8 Diagram Sebab Akibat pada Jenis Cacat Kesalahan Pemasangan ...	77

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas suatu produk menjadi salah satu faktor penilaian konsumen dalam menilai sebuah produk yang akan digunakan atau dikonsumsi. Selain dari faktor harga sebuah produk, konsumen akan mempertimbangkan faktor kualitas dari produk untuk mengetahui apakah produk itu sesuai dengan harapan konsumen. Kita dapat mendefinisikan kualitas dalam banyak cara. Kebanyakan orang memiliki pemahaman konseptual dari kualitas sebagai kaitan antara satu atau lebih karakteristik yang diinginkan konsumen dan harus dimiliki oleh sebuah barang atau jasa. American Society untuk Kualitas menggambarkan “kualitas” sebagai istilah subjektif yang memiliki definisi tersendiri untuk masing-masing orang atau sektor. Kualitas telah menjadi salah satu faktor keputusan konsumen yang paling penting dalam pemilihan di antara produk dan jasa yang bersaing (Montgomery et.al., 2010).

Tingkat kualitas sebuah produk tentunya harus dijaga agar produk layak untuk ditawarkan kepada calon pembeli. Mengelola kualitas membantu membangun strategi sukses dari diferensiasi, biaya rendah, dan respon (Heizer, Render, & Munson, 2017). Pentingnya sebuah produk untuk memiliki standar kualitas adalah selain menjadi faktor penilaian oleh calon pembeli, standar kualitas juga berdampak terhadap nama baik produsen dan membuat potensi

produk memiliki kekuatan untuk bersaing dengan produsen lain dalam industri yang sama. Ada beberapa dimensi berbeda dari kualitas yang cukup penting untuk diperhatikan, seperti *performance*, *reliability*, *durability*, *servicability*, *aesthetics*, *features*, *perceived quality*, *conformance to standards*, *responsiveness*, *professionalism*, dan *attentiveness* (Montgomery et.al., 2010).

Bean Interior merupakan badan usaha yang bergerak di industri desain interior. Bean Interior termasuk badan usaha yang menawarkan jasa berupa perencanaan dan pelaksanaan arsitektur, pengiklanan, interior dan eksterior. Kegiatan produksi di Bean Interior dilakukan sesuai dengan pesanan yang diterima dari konsumen, sehingga Bean Interior dapat dikatakan sebagai badan usaha yang menawarkan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012), jasa memiliki empat karakteristik khusus yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu tidak berwujud (*intangible*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*).

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di Bean Interior, kegiatan produksi dilakukan dengan peralatan yang cukup lengkap dan dikerjakan oleh tenaga kerja yang cukup berpengalaman. Lokasi Bean Interior terletak di jalan Nusantara Raya No. 32 Kavling IPTN Cimahi, dengan tanah seluas 200 meter persegi. Konsumen yang memesan produk meliputi individu dan perusahaan seperti kantor, hotel, apartemen dan restoran.

Berdasarkan hasil wawancara, produk yang mendapat keluhan dari konsumen adalah produk interior dan eksterior. Produk interior dan eksterior meliputi lemari, alat dapur, meja, tempat tidur, sofa, partisi ruang, dan penunjang ruangan lainnya.

Keluhan yang diberikan terkait dengan kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, seperti produk mudah rusak karena daya tahan produk yang lemah dan ukuran produk yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, Bean Interior mengutamakan profesionalitas kerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia dan membenahi manajemen produksi yang telah ada. Tanpa adanya profesionalitas kerja dan manajemen produksi yang baik, Bean Interior tidak dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Pengendalian kualitas di Bean Interior dilakukan dengan cara memilih pemasok bahan baku yang menyediakan bahan baku berkualitas baik seperti Toko Jaya Makmur Cimahi dan Sunia Raja Bandung, pengawasan proses produksi oleh pimpinan Bean Interior, menyediakan mesin dan peralatan kerja, menetapkan standar aliran produksi, dan menyediakan tempat yang layak untuk melakukan proses produksi.

Sehingga, pengendalian kualitas pada sebuah produk menjadi penting untuk mempertahankan kualitas produk. Heizer, Render, dan Munson (2017) memberikan tiga alasan lain mengapa kualitas penting: (1) reputasi perusahaan, (2) kewajiban produk, dan (3) implikasi global.

Berdasarkan paparan tersebut, peneliti memberikan judul penelitian ini **“ANALISIS STRATEGI PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK INTERIOR DAN EKSTERIOR DI BEAN INTERIOR”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, untuk mencapai mutu yang baik perlu adanya pengendalian yang harus dilakukan untuk mengembangkan kualitas produk. Dengan demikian, rumusan masalah yang ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengendalian kualitas produk interior dan eksterior di Bean Interior secara tepat?
2. Bagaimana penerapan strategi pengendalian kualitas produk interior dan eksterior di Bean Interior?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab permasalahan yang telah tercantum pada indentifikasi masalah, maka dari itu, berikut tujuan penelitian yang dapat dihasilkan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengendalian kualitas produk interior dan eksterior di Bean Interior dengan tepat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa strategi pengendalian kualitas produk interior dan eksterior di Bean Interior.

1.4. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan diadakannya penelitian ini, maka dapat membantu beberapa pihak antara lain:

1. Penulis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis khususnya pada bidang industri yang diteliti. Peneliti

dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat di lingkungan masyarakat khususnya perusahaan yang terlibat dalam penelitian ini.

2. Perusahaan yang bersangkutan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran kepada perusahaan tentang kebijakan pengendalian kualitas sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki perusahaan.
3. Pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memudahkan pembaca yang membutuhkan informasi terkait dengan Manajemen Operasional khususnya pengendalian kualitas.