

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN KUALITAS PRODUK
(Studi Kasus pada PT Sukses Tehnik)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi

Oleh:

Rosita Wibowo

2014130038

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2018

**THE ROLE OF OPERATIONAL REVIEW TO IMPROVE EFFECTIVENESS
AND EFFICIENCY OF PRODUCT QUALITY MANAGEMENT
(Case Study at PT Sukses Teknik)**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By:

Rosita Wibowo

2014130038

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING**

Accredited by BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN KUALITAS PRODUK
(Studi Kasus pada PT Sukses Teknik)**

Oleh:
Rosita Wibowo
2014130038

Bandung, 14 Mei 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

(Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.)

Pembimbing,

(Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Rosita Wibowo
Tempat, tanggal lahir : Surakarta, 13 Oktober 1996
Nomor Pokok : 2014130038
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN
EFISIENSI PENGELOLAAN KUALITAS PRODUK
(Studi Kasus pada PT Sukses Teknik)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri :

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir, dan jelas telah saya ungkapkan dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan gelar kesarjanaan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung, 14 Mei 2018

Dinyatakan tanggal : 14 Mei 2018

Pembuat pernyataan :



(Rosita WIBOWO)

ABSTRAK

Di Indonesia, industri otomotif merupakan salah satu industri yang paling berkembang dan kompetitif. Indonesia hingga saat ini masih menjadi negara tujuan utama untuk investasi di sektor industri otomotif, sehingga industri otomotif menjadi salah satu pilar ekonomi penting di Indonesia. Industri otomotif tidak hanya terbatas pada sektor- sektor yang menyediakan alat transportasi namun juga termasuk didalamnya berbagai perlengkapan transportasi, seperti *spare part* dan helm. Dalam menghadapi persaingan di industri yang kompetitif salah satu faktor yang sangat penting adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen, didalamnya termasuk kualitas produk perusahaan.

Pemeriksaan operasional merupakan proses untuk menganalisis kegiatan operasi dan aktivitas internal dalam rangka mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan positif dalam suatu perbaikan yang berkesinambungan. Pengelolaan kualitas produk dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Dengan adanya pemeriksaan operasional diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan pengelolaan kualitas produk di perusahaan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk membahas suatu masalah atau kejadian dengan melakukan penelitian, mengolah data, serta menganalisis data secara teratur dan sistematis dan diakhiri dengan memberikan kesimpulan, saran atau rekomendasi yang diperlukan. Objek dari penelitian ini adalah PT Sukses Tehnik yang merupakan perusahaan manufaktur di Tangerang yang memproduksi helm

Kegiatan pengelolaan kualitas produk di PT Sukses Tehnik secara keseluruhan telah dilakukan dengan efektif dan efisien, namun masih terdapat kelemahan pada perusahaan terkait pengelolaan kualitas produknya. Hal ini dapat dibuktikan dengan temuan kebijakan dan sistem dokumentasi perusahaan, pengelolaan produk cacat dan kebijakan perusahaan yang belum optimal. Rekomendasi yang diberikan meliputi perbaikan terhadap sistem dokumentasi perusahaan, kebijakan perusahaan dan penjadwalan dan penetapan batasan untuk tindak lanjut terhadap produk cacat.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, pengelolaan, kualitas produk

ABSTRACT

In Indonesia, the automotive industry is one of the most developed and competitive industries. Indonesia is still a major destination for investment in the automotive industry sector, so the automotive industry becomes one of the important economic pillars in Indonesia. The automotive industry is not only limited to sectors that provide transportation but also includes various transportation equipment, such as spare parts and helmets. In the face of competition in the competitive industry, one of the most important factors is the ability of the company to meet the needs of customers or consumers, including the quality of the company's products.

Operational review is a process for analyzing operations and internal activities in order to identify areas for positive improvement in a program of continuous improvement. Product quality management is done to maintain and improve the quality of the company's products. With the existence of operational review, the company is expected to improve the effectiveness and efficiency of product quality management activities in the company

This research used descriptive method, that is a method used for examining a certain problem by doing research, processing data, and analyze data regularly and systematically and ended by giving conclusion, suggestion or recommendation needed. The object of this research is PT Sukses Teknik which is a manufacturing company in Tangerang that produces helmets

Overall, product quality management activities in PT Sukses Teknik as a whole have been done effectively and efficiently, but there are some weaknesses in the company related to product quality management. This statement is proven by the findings of company policy and documentation systems, defective product management and company policies that are still not optimal. Recommendations given include improvements in the company's documentation system, company policies and scheduling and setting limits for follow-up on defective products.

Keywords: operational review, management, product quality

KATA PENGANTAR

Perjuangan untuk menyelesaikan skripsi tidaklah mudah, skripsi bukan hanya sekedar tugas akhir tetapi juga sebagai pertanggung-jawaban sekaligus wujud nyata dari apa yang telah dipelajari selama duduk di bangku perkuliahan. Segala proses dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, pertama-tama puji syukur kepada Tuhan karena telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, atas berkat-Nya juga peneliti dapat bertemu dengan pihak-pihak yang membantu, memudahkan, mendukung dan memberi semangat peneliti dalam proses pengerjaan hingga penyelesaian skripsi dan dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA** selaku dosen pembimbing yang telah membantu, memberikan arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir
2. **Bapak Sugiarto Santoso**, selaku pemilik dari PT Sukses Teknik yang telah memberikan ijin, kemudahan dan dukungannya selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir
3. **Karyawan PT Sukses Teknik**, kepada mba Nina dan kawan-kawan yang telah memberikan waktunya, membantu dan sabar dalam proses pengumpulan data serta menjawab segala pertanyaan yang penulis ajukan selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir penelitian
4. **Papa dan Mama**, yang selalu memberikan waktu, dukungan, teguran, kasih sayang dan kesabaran kepada penulis sehingga penulis bisa mencapai tahap ini. Terima kasih karena selalu ada dan bersedia mendengarkan keluh kesah penulis selama duduk di bangku sekolah hingga perkuliahan
5. **Ineke Wibowo**, kakak perempuan satu-satunya, terima kasih atas dukunganmu, omelanmu dan bantuanmu yang selalu memotivasi penulis agar belajar, menyelesaikan skripsi dan lulus dengan baik
6. **Teman-teman kosan 163C**, Cik Ineke, Cik Dara, Cik Nia, Cik Danella, Cik Widia, Hevi, Vina, Tasya, Stefi, Christy, Alyssa terima kasih karena selalu membantu, menemani, menghibur penulis selama duduk di bangku perkuliahan, baik cicik-cicik yang telah lulus terlebih dahulu hingga adik-adik yang menyusul

kemudian, terima kasih karena telah menjadi teman bermain, membuat kosan selalu ramai dan seperti rumah yang nyaman

7. **Teman-teman di Bandung**, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama kuliah bersama, terima kasih atas kesabarannya dan waktu-waktu sedih maupun senang bersama di Bandung
8. **Para sahabat**, Mariska, Clarissa, Ivana, Dea, Devina, Adrienne dan teman-teman lainnya yang telah bersama penulis dari bangku sekolah hingga perkuliahan, yang selalu menemani dan memberikan motivasi, dukungan dan hiburan kepada penulis
9. **Soloers**, kakak kelas, teman seangkatan hingga adik kelas yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih karena sudah membantu penulis beradaptasi, menghibur, mengisi hari-hari penulis selama duduk di bangku perkuliahan
10. Seluruh pihak yang telah membantu, memotivasi, memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan yang tidak mungkin untuk disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya

Bandung, 14 Mei 2018

Rosita Wibowo

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pemeriksaan.....	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis- Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Konsep Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	11
2.2.4. Tahap-tahap Pemeriksaan Operasional.....	12
2.3. Pengendalian Internal.....	15
2.4. Hubungan antara Pemeriksaan Operasional dengan Pengendalian Internal	17
2.5. Produksi.....	17
2.5.1. Pengertian Produksi	18
2.5.2. Fungsi Produksi	18
2.5.3. Perencanaan dan Pengawasan Produksi.....	19

2.5.3.1. Perencanaan Produksi.....	19
2.5.3.2. Pengawasan Produksi.....	20
2.6. Kualitas	20
2.6.1. Pengertian Kualitas	21
2.6.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	21
2.6.3. Pengendalian Kualitas.....	22
2.6.3.1. Pengertian Pengendalian Kualitas.....	22
2.6.3.2. Tujuan Pengendalian Kualitas	22
2.7. Produk Cacat	23
2.8. <i>Fishbone Diagram</i>	23
2.9. Referensi Jurnal	25
2.10. Hubungan Antar Teori.....	25
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	27
3.1. Metode Penelitian	27
3.1.1. Sumber Data.....	27
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	29
3.1.4. Kerangka Penelitian	29
3.2. Objek Penelitian.....	32
3.2.1. Profil Perusahaan	32
3.2.2. Bagan Struktur Organisasi	34
3.2.3. <i>Job Descriptions</i>	35
3.2.4. Ringkasan Prosedur dan Aktivitas Produksi di PT Sukses Tehnik.....	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>)	41
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>).....	53
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>).....	55
4.3.1. Memahami dan Menganalisis Prosedur Produksi Secara Menyeluruh di PT Sukses Tehnik.....	55
4.3.2. Memahami dan Menganalisis Prosedur Produksi yang Berkaitan dengan <i>Quality Control</i> di PT Sukses Tehnik.....	56
4.3.3. Melakukan Observasi terhadap Fasilitas, Kinerja dan Kondisi Pabrik	59

4.3.4. Melakukan analisa dari pengumpulan data-data terkait proses produksi dan <i>quality control</i> di PT Sukses Tehnik.....	62
4.3.5. Melakukan Analisa Data Kualitatif	71
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Review Findings and Recommendations Phase</i>)	75
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional terhadap Aktivitas Pengelolaan Kualitas Produk	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

		Hal.
Tabel 4.1.	Tabel Matriks Risiko.....	44
Tabel 4.2.	Tabel Rekap Hasil QC NG Produksi (Produk Jadi) Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	51
Tabel 4.3.	Tabel Tabel Observasi Fasilitas dan Kondisi Pabrik.....	59
Tabel 4.4.	Tabel Observasi Kinerja Karyawan	61
Tabel 4.5.	Tabel Rekap Hasil QC NG Decal Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	63
Tabel 4.6.	Tabel Rekap Hasil QC NG Cat Warna Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	63
Tabel 4.7.	Tabel Rekap Hasil QC NG Cat Vernish Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	64
Tabel 4.8.	Tabel Rekap Hasil QC NG Injeksi (Kaca Fantasy) Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	65
Tabel 4.9.	Tabel Rekap Hasil QC NG Injeksi (Batok Fantasy) Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	65
Tabel 4.10.	Tabel Rekap Hasil QC NG Injeksi (Batok W) Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	66
Tabel 4.11.	Tabel Rekap Hasil QC NG Injeksi (Kaca TKC) Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	67
Tabel 4.12.	Tabel Rekap Hasil QC NG Injeksi (Pet W) Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	67
Tabel 4.13.	Tabel Daftar Produk Tidak Sesuai Retur Barang Jadi Periode Januari 2017 – Desember 2017.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Gambar Kerangka Pemikiran	6
Gambar 2.1. <i>Fishbone Diagram</i>	25
Gambar 2.2. Hubungan Antar Teori.....	26
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi PT Sukses Teknik.....	34
Gambar 4.1. Gambar <i>Fishbone Diagram</i> bagian produksi.....	71
Gambar 4.2. Gambar <i>Fishbone Diagram</i> Bagian Produksi PT Sukses Teknik.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	HASIL WAWANCARA DENGAN DIREKTUR – <i>PLANNING</i>
LAMPIRAN 2	HASIL WAWANCARA DENGAN STAFF <i>ACCOUNTING – PLANNING</i>
LAMPIRAN 3	HASIL OBSERVASI TERHADAP AREA PRODUKSI PERUSAHAAN – <i>PLANNING</i>
LAMPIRAN 4	HASIL WAWANCARA DENGAN BAGIAN PRODUKSI – <i>FIELD WORK</i>
LAMPIRAN 5	HASIL WAWANCARA DENGAN STAFF <i>QUALITY CONTROL – FIELD WORK</i>
LAMPIRAN 6	CONTOH DOKUMEN HASIL PRODUKSI DAN QC INJEKSI
LAMPIRAN 7	CONTOH DOKUMEN HASIL PRODUKSI DAN QC CAT VERNISH
LAMPIRAN 8	FOTO KONDISI PERUSAHAAN - <i>PLANNING</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini dunia bisnis semakin berkembang dan mendorong persaingan antar perusahaan semakin ketat dan kompetitif. Agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya, perusahaan perlu untuk berkembang dan memiliki keunggulan bersaing sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Salah satu faktor yang sangat penting adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen, dalam hal ini termasuk didalamnya terkait kualitas produk perusahaan. Kualitas dari suatu produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya. Jika kualitas produk tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka dapat timbul ketidakpuasan dari pihak konsumen yang dapat berakibat munculnya komplain konsumen, retur produk, pembatalan transaksi pembelian, dan hilangnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dalam arti konsumen tidak akan menggunakan jasa atau produk dari perusahaan lagi. Hal ini tentu akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan terutama dalam jangka panjang, padahal tujuan utama dari suatu usaha adalah memperoleh laba sebesar-besarnya. Faktor lain yang mempengaruhi pembelian produk oleh konsumen adalah faktor harga, kualitas produk yang baik namun dengan harga yang sangat mahal akan mempengaruhi tingkat pembelian produk oleh konsumen. Penetapan harga jual produk salah satunya dipengaruhi oleh biaya produksi perusahaan. Kualitas produk yang baik bagi konsumen harus disertai dengan proses produksi yang baik, dengan memproduksi produk cacat seminimal mungkin sehingga dapat menekan biaya produksi yang dapat mempengaruhi harga jual produk sekaligus perolehan laba perusahaan.

Tujuan utama perusahaan dalam memperoleh laba sebesar-besarnya dapat terganggu jika kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai harapan konsumen maupun standar perusahaan. Jika kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai harapan

konsumen maka muncul risiko kehilangan konsumen, dan jika kualitas produk yang diproduksi tidak sesuai dengan standar perusahaan maka dapat timbul kebutuhan akan *rework* yang memerlukan biaya tambahan dan mengurangi laba perusahaan. Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk di suatu perusahaan seperti pengawasan perusahaan saat proses produksi, proses perencanaan produk, kualitas bahan baku yang digunakan dan sistem yang digunakan oleh perusahaan. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan saat melakukan proses produksinya agar kualitas dari produk yang dihasilkan dapat terjaga kualitasnya dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

Di Indonesia, salah satu industri yang paling berkembang dan kompetitif adalah industri otomotif. Indonesia hingga saat ini masih menjadi negara tujuan utama untuk investasi di sektor industri otomotif, sehingga industri otomotif menjadi salah satu pilar ekonomi penting di Indonesia. Industri otomotif tidak hanya terbatas pada sektor- sektor yang menyediakan alat transportasi namun juga termasuk didalamnya berbagai perlengkapan transportasi, seperti *spare part* dan helm.

PT Sukses Teknik merupakan salah satu perusahaan di Tangerang yang kegiatan utamanya masih berkaitan dengan industri otomotif, yaitu memproduksi helm. Seiring dengan banyaknya pengguna transportasi berupa sepeda motor di Indonesia, usaha helm di Indonesia juga turut berkembang sehingga usaha helm memiliki persaingan yang kompetitif dengan jumlah pebisnis yang banyak di sektor usaha helm. Banyak perusahaan lain yang memiliki investasi yang lebih besar dan *brand image* yang lebih kuat di masyarakat. Untuk dapat bersaing dan mencapai tujuan utama yaitu memperoleh laba sebesar-besarnya, PT Sukses Teknik perlu menjaga kualitas dan loyalitas konsumen dengan memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas. Produksi produk yang berkualitas bagi konsumen sekaligus meminimalisir terjadinya produk cacat untuk memperoleh laba yang lebih besar sangat diperlukan oleh perusahaan.

Dengan memperhatikan pentingnya faktor kualitas dan harga produk yang dihasilkan dalam upaya mencapai tujuan utama perusahaan yaitu memperoleh laba sebesar-besarnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap proses produksi terkait pengelolaan kualitas produk di PT Sukses Teknik.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan dengan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pada proses produksi di PT Sukses Teknik?
2. Apa saja jenis kecacatan produk yang terjadi di PT Sukses Teknik?
3. Apa saja faktor penyebab terjadinya produksi produk cacat di PT Sukses Teknik?
4. Apa saja upaya yang dilakukan untuk pengelolaan kualitas produk di PT Sukses Teknik?
5. Bagaimana peran pemeriksaan operasional dalam hal membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan kualitas produk di PT Sukses Teknik?

1.3. Tujuan Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam rangka untuk pencapaian tujuan tertentu, sekaligus memberikan manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian tersebut. Tujuan dari suatu penelitian yaitu pada umumnya untuk menjawab pertanyaan yang tertulis dalam identifikasi masalah. Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui prosedur pada proses produksi di PT Sukses Teknik
2. Untuk mengetahui jenis-jenis kecacatan produk yang terjadi di PT Sukses Teknik
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya produksi produk cacat di PT Sukses Teknik
4. Untuk mengetahui macam-macam upaya yang dilakukan untuk pengelolaan kualitas produk di PT Sukses Teknik
5. Untuk mengetahui peran pemeriksaan operasional dalam membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan kualitas produk di PT Sukses Teknik.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian merupakan sebuah proses untuk menemukan solusi dari suatu masalah melalui serangkaian studi dan analisis terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi permasalahan tersebut Sekaran & Bougie (2016:2). Penelitian yang baik akan memberikan manfaat sebagai hasil dari dilaksanakannya penelitian, manfaat

yang diberikan dapat berupa solusi maupun rekomendasi dari permasalahan yang diteliti. Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini akan berguna bagi pihak PT Sukses Teknik dalam mengatasi permasalahan terkait kualitas produk pada proses produksi di perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pemeriksaan terhadap proses produksi perusahaan terutama terkait pengelolaan terhadap kualitas produk serta memberikan rekomendasi perbaikan sehingga perusahaan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan kualitas produknya. Melalui hasil penelitian ini diharapkan rekomendasi yang diberikan dapat bermanfaat bagi pihak PT Sukses Teknik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan kualitas produknya.

2. Bagi pembaca

Pembaca akan memperoleh pengetahuan dan dapat lebih memahami hal-hal terkait pemeriksaan operasional, produksi dan upaya yang dilakukan untuk pengelolaan kualitas produk pada produksi produk berupa helm, serta bagaimana pemeriksaan operasional akan membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan kualitas produk.

3. Bagi peneliti

Peneliti yang terjun langsung dalam melakukan penelitian juga akan memperoleh banyak manfaat, seperti semakin memahami serta memperluas wawasan mengenai pemeriksaan operasional, memahami teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan terjun langsung ke lapangan, memperluas wawasan terkait produksi di suatu perusahaan, serta mempertajam kemampuan berpikir secara kritis, analisis dan logika ketika harus memecahkan suatu permasalahan yang ditemukan selama melakukan penelitian.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dalam industri yang kompetitif, perusahaan harus memberikan usaha lebih dalam menghadapi persaingan serta untuk mempertahankan kelangsungan usaha. Permasalahan yang sering dihadapi sebagai akibat dari persaingan usaha salah satunya adalah menurunnya laba perusahaan akibat menurunnya daya beli masyarakat yang

berakibat pada turunnya permintaan terhadap produk. Jika laba perusahaan terus menurun, perusahaan akan semakin kesulitan dalam mempertahankan usahanya dalam menghadapi pesaing.

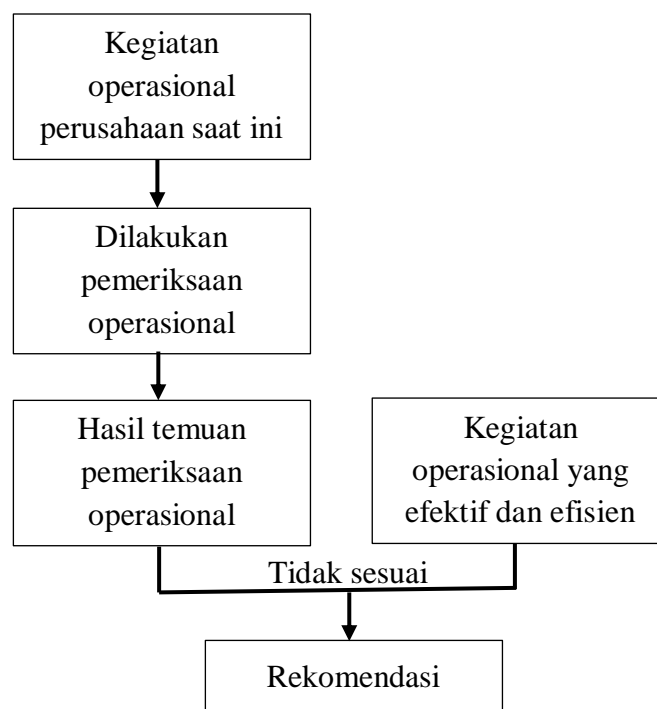
Tujuan utama dari berdirinya suatu usaha adalah untuk memperoleh laba semaksimal mungkin, laba perusahaan dapat diperoleh setelah melakukan kegiatan operasional. Manajemen operasional menurut Heizer & Render (2017:5) adalah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output. Kegiatan operasional dapat didefinisikan sebagai kegiatan utama dari suatu perusahaan yang bias menghasilkan laba bagi perusahaan. Suatu kegiatan operasional yang baik harus berjalan secara efektif dan efisien, efektif berarti pemilihan yang tepat dari beberapa alternatif, sementara efisien berarti penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin guna mencapai hasil semaksimal mungkin.

Pada perusahaan manufaktur yaitu perusahaan yang aktivitasnya mengelola bahan mentah atau bahan baku sehingga menjadi barang jadi lalu menjualnya kepada konsumen, kegiatan utamanya terletak pada proses produksi yaitu kegiatan untuk menghasilkan produk. Selama proses produksi, selalu ada resiko yang sulit untuk dihindari seperti munculnya produk cacat. Produksi produk cacat ini dapat mengganggu kelancaran proses produksi perusahaan serta berdampak pada laba perusahaan yang menjadi tujuan utama suatu usaha, karena menimbulkan biaya tambahan seperti biaya *rework* sehingga merugikan perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan perlu mengupayakan proses produksi yang seefektif dan seefisien mungkin. Jika dikaitkan dengan proses produksi, maka efektif dapat diartikan sebagai pemilihan terhadap bahan baku serta cara atau proses produksi sehingga dapat menghasilkan produk yang bermanfaat bagi konsumen, jumlah produk cacat yang tidak melebihi batas normal, produksi tepat waktu, serta memenuhi target produksi yang telah ditetapkan, sementara efisien pada proses produksi dapat diartikan sebagai proses produksi yang menghasilkan produk yang berkualitas dengan penggunaan bahan baku yang sesuai standar perusahaan tanpa mengeluarkan biaya yang berlebihan seperti biaya lembur, biaya *rework*. Menghasilkan produk yang bermanfaat bagi konsumen berarti perusahaan harus memperhatikan kualitas barang yang diproduksi, dan menghasilkan produk yang berkualitas dengan penggunaan bahan baku yang

sesuai standar perusahaan berarti perusahaan sebaiknya memproduksi produk yang berkualitas tanpa memerlukan kegiatan *rework* dan sebaiknya tanpa menghasilkan produk cacat diluar batas *normal spoilage* perusahaan, *normal spoilage* yaitu kerusakan yang melekat dalam proses produksi tertentu yang tetap saja terjadi meskipun kegiatan operasional perusahaan telah berlangsung secara efisien.

Gambar 1.1.

Gambar Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan gambar 1.1. Gambar Kerangka Pemikiran, kegiatan operasional perusahaan manufaktur yang berupa proses produksi hendaknya berjalan secara efektif dan efisien, namun faktanya masih banyak perusahaan yang kegiatan operasionalnya belum berjalan secara efektif dan efisien. Proses produksi yang tidak berjalan secara efektif dan efisien meningkatkan terjadi kesalahan dalam proses produksi perusahaan, hal ini akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Untuk menilai efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional perusahaan dapat dilakukan

dengan cara melakukan pemeriksaan operasional. Menurut Reider (2002:2), pemeriksaan operasional merupakan sebuah proses untuk menganalisa kegiatan operasi dan aktivitas intern guna mengidentifikasi area- area yang memerlukan perbaikan positif maupun perbaikan secara berkesinambungan. Tahap-tahap yang dilakukan dalam pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:39-40) meliputi lima tahapan yaitu *planning phase* (tahap perencanaan), *work program phase* (tahap program kerja), *field work phase* (tahap pengerjaan lapangan), *development of review findings and recommendations phase* (tahap pengembangan temuan dan rekomendasi), serta *reporting phase* (tahap pelaporan).

Dari lima tahap pemeriksaan operasional tersebut, peneliti akan dapat mengetahui area-area yang memerlukan perbaikan dalam kegiatan proses produksi di perusahaan, serta dari pelaksanaan tahap-tahap pemeriksaan operasional tersebut akan membantu mengembangkan rekomendasi-rekomendasi yang akan berguna bagi perusahaan dalam jangka panjang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan kualitas produk di perusahaan.