

MEN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

SKRIPSI

“ PERANAN MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU AIR
PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG ”



DIAJUKAN OLEH:

SUPERUS J SITIO
01003110069

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2005

S
558.5607
lit
P
C 050485
2005

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA



SKRIPSI

**" PERANAN MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU AIR
PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG "**

K. 11973
12255



DIAJUKAN OLEH:

SUPERUS J SITIO
01003110069

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
2005**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SUPERUS J SITIO
Nim : 01003110069
Jurusan : MANAJEMEN
Mata Kuliah : MANAJEMEN OPERASIONAL
Judul Skripsi : PERANAN MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU
AIR PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG

PANITIA PENGAWAS SKRIPSI

Tanggal 2 Februari 2005

Ketua :


Drs. Ahmad Widad, MS.c

Tanggal 2 Februari 2005

Anggota:


Dra. Hj. Rusmiati Sofyan

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SUPERUS J SITIO

Nim : 01003110069

Jurusan : MANAJEMEN

Mata Kuliah : MANAJEMEN OPERASIONAL

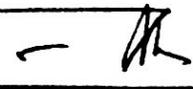
Judul Skripsi : PERANAN MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU

AIR PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG

PANITIA PENGAWAS SKRIPSI

Tanggal 2 Februari 2005

Ketua :



Drs. Ahmad Widad, MS.c

Tanggal 2 Februari 2005

Anggota:



Dra. Hj. Rusmiati Sofyan

Motto:

*“ Hidup Ini Hanya Sekali
Carilah Cinta Dan Kasih Sejati Terhadap Sesama
Yang Didasarkan Atas Cinta Dan Kasih
Yesus Kristus
Yang Hidup Dan Nyata Dalam Hati Dan Perbuatan
Bukan Kata – Kata Di Mulut Semata “*

Ku Persembahkan kepada :

- ❖ **Orangtuaku dan Keluarga Yang
Terkasih**
- ❖ **Saudara, Teman, dan Sahabat Yang
Kukasihi**
- ❖ **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah Bapa di Surga, atas berkat, rahmat, dan kasih karunia-NYA lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun salah satu maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Sriwijaya.

Sebenarnya penyusunan skripsi ini tidak luput dari kekurangan – kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Sehingga dalam penyusunannya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis selama dalam penyusunan skripsi ini.

Adapun mata kuliah pokok yang menjadi dasar dalam penulisan skripsi ini adalah Manajemen Operasional dengan judul **“PERANAN MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU AIR PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG”**. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya dan setulus – tulusnya kepada :

1. Ibu Dra. Badia Perizade, MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

2. Bapak Drs. Islahuddin Daud, MM, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dalam studi.
3. Bapak Drs. Ahmad Widad, MS.c, yang banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini selaku Pembimbing Skripsi I.
4. Ibu Dra. Hj. Rusmiati Sofyan, yang banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini selaku Pembimbing Skripsi II.
5. Bapak pimpinan dan staff PDAM Tirta Musi, Bapak Dr. Ir. H. Syaiful, DEA selaku Dirut, Bapak Edy H, BS.c, selaku kepala Bag. Produksi, Bapak Nuzul Fitrié, SH, selaku kepala Bag. Kepegawaian, serta segenap karyawan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas bantuan dan kemudahan yang telah diberikan.
6. Buat Orangtua dan keluarga besarku yang telah memberikan semangat, doa, dorongan, dan bantuan hingga selesai perkuliahanku ini. Terima kasih.
7. Buat Eka TJLM, terima kasih atas dorongan semangat, doa, pelajaran, serta pengertian yang masih engkau berikan hingga skripsiku ini selesai. Trim's H@ni atas segalanya. U always in my Heart.
8. Buat Ito-Ku Jesika G, sahabatku R.A.Kartini S, terima kasih atas kasih sayang dan perhatian kalian, Aku minta maaf jika selalu mengecewakan kalian dan tidak mengindahkan kata – kata kalian.

9. Buat Itoku (Marta, Merliana), Benny P, Donancio, Inul, Vera JLG, M. Kristovel SE, Aken, Fernando KS, Binsar S, Swendy K (thanks atas komputernya), genk's Adinda 30 serta Batic's , terima kasih atas dorongan, semangat, dan bantuan yang telah kalian berikan, I don't forget you all.
10. Dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, terdapat banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya koreksi dan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Akhirnya penulis mengharapkan penulisan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Salam Sejahtera untuk Kita Semua. Amin.

Inderalaya, 15 Februari 2005

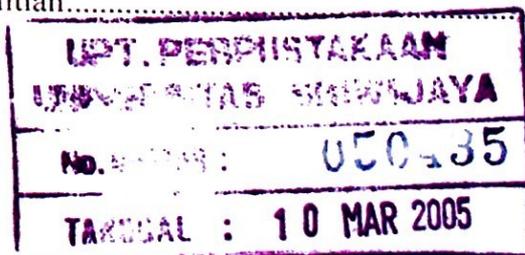
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB. I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Permasalahan.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan/Manfaat Penelitian	12
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	13



1.6. Metodologi Penelitian	13
1.6.1. Lokasi Penelitian.....	13
1.6.2 Populasi.....	13
1.6.3. Sampling	14
1.6.4. Metode Pengambilan Data.....	14
1.6.5. Teknik Analisis.....	15
1.6.6. Batasan Variabel yang Digunakan.....	16
1.7. Sistematika Pembahasan.....	18

BAB. II. LANDASAN TEORI

II.1. Pengertian dan Teori – Teori Pengendalian Mutu.....	21
II.1.1. Pengertian Pengendalian	21
II.1.2. Pengertian Mutu/Kualitas.....	26
II. 2. Sasaran dan Ruang Lingkup Pengendalian Mutu.....	29
II. 2. 1. Sasaran Pengendalian Mutu	30
II. 2. 2. Ruang Lingkup Pengendalian Mutu.....	31
II. 3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Mutu.....	36
II. 4. Cara – Cara Meningkatkan Kualitas Produksi	37

**BAB. III. GAMBARAN UMUM PDAM TIRTA MUSI
PALEMBANG**

III. 1. Sejarah Singkat Perusahaan	39
III. 2. Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang	41
III. 3. Tugas dan Wewenang Manajemen PDAM Tirta Musi Palembang	47
III. 4. Aktivitas Perusahaan.....	59

**BAB. IV. PROSES PENGENDALIAN MUTU AIR PADA PDAM
TIRTA MUSI PALEMBANG**

IV. 1. Prinsip – Prinsip Kegiatan Pengendalian Mutu	63
IV. 2. Proses Pengendalian Mutu Air pada PDAM Tirta Musi	69
IV. 2. 1. Pengendalian Bahan Baku	75
IV. 2. 2. Pengendalian Dalam Proses.....	77
IV. 2. 3. Pengendalian Barang Jadi.....	79
IV. 3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Mutu	80
IV. 3. 1. Faktor Bahan Baku	81
IV. 3. 2. Faktor Produksi dan Peralatan Mesin	81
IV. 3. 3. Faktor Manusia/ Operator	82

IV. 4. Langkah – Langkah Dalam Meningkatkan Mutu Produksi.....	82
IV. 5. Analisa Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi Air yang Dihasilkan PDAM Tirta Musi	84

BAB. V. KESIMPULAN DAN SARAN

V. 1. Kesimpulan	89
V. 2. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	xvi
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
III. 1. Status Karyawan PDAM Tirta Musi tahun 2004	42
III. 2. Komposisi Pimpinan PDAM Tirta Musi tahun 2004.....	43
III. 3. Jumlah WTP PDAM Tirta Musi tahun 2004	60
III. 4. Kubikasi Produksi Air periode Januari – Juli 2004	61
III. 5. Jumlah Kubikasi Air yang sampai kepada Konsumen periode Januari – Juli 2004	61
III. 6. Tingkat Kebocoran dalam Pendistribusian Air periode Januari – Juli 2004	62
III. 7. Titik – Titik Kebocoran Pipa periode Januari – Juli 2004	62
IV. 1. Perbandingan Pemakaian Obat Air.....	77
IV. 2. Jawaban Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
III. 1. Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang tahun 2004	58
IV. 1. Proses Produksi dan Distribusi Air	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Daftar Kriteria Standar Air Minum.....	xvi
2. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode Januari 2004.....	xviii
3. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode Februari 2004.....	xix
4. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode Maret 2004.....	xx
5. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode April 2004.....	xxi
6. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode Mei 2004.....	xxii
7. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode Juni 2004.....	xxiii
8. Laporan Lengkap Analisa Air Baku periode Juli 2004	xxiv
9. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	xxvi
10. Proses Pengawasan Air Baku Instalasi Rambutan.....	xxviii
11. Surat Keterangan.....	xxix

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Permasalahan

Pembangunan Nasional adalah pembangunan manusia seutuhnya dan seluruh masyarakat Indonesia menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945 yang dijabarkan didalam GBHN sebagai landasan operasional pembangunan nasional.¹

Guna tercapainya tujuan tersebut, maka segenap kemampuan dan potensi sumber daya manusia dan nonmanusia didalam Negara harus dapat dimanfaatkan secara baik dan terarah, serta didukung kebijak sanaan yang tepat.

Pembangunan di bidang ekonomi menjadi titik berat pembangunan jangka panjang, dimana perluasan kesempatan kerja dan mutu kerja adalah salah satu masalah utama yang sedang digalakkan pemerintah dalam menghadapi era globalisasi perdagangan bebas agar produk yang dihasilkan memiliki nilai saing yang kuat dipasar konsumen.

Perusahaan harus mampu mengelola faktor-faktor produksi dengan baik dan benar agar tercipta efisiensi dan efektifitas dan beroperasi. Oleh karena faktor produksi merupakan sumberdaya yang harus diperoleh dengan pengorbanan biaya

¹ GBHN, 1998, hal 26

yang tidak sedikit, maka suatu kegiatan produksi memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang baik dan tepat, agar perusahaan dapat bersaing dalam sistem perekonomian terbuka dalam artian perekonomian yang berdasarkan mekanisme harga pasar, sehingga dibutuhkan kemampuan untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas mutu produk yang dihasilkan sehingga konsumen memiliki kepuasan maksimal dalam mengkonsumsi produk yang dihasilkan.

Sejalan dengan perkembangan dunia industri, maka konsep pemikiran mengenai pemasaran dan penjualan produk turut mengalami perubahan. Semua orang yang terjun ke dalam dunia bisnis berfikir tentang “ apa yang dapat saya produksi dan dijual kepada konsumen serta bagai mana meningkatkan mutu produk tersebut ?”. Konsep ini secara terus menerus mengalami perubahan, sehingga saat ini yang perlu diperhatikan adalah

“ bagaimana mempertahankan dan meningkatkan mutu/kualitas produk yang dihasilkan sehingga konsumen merasakan tingkat kepuasan yang maksimal dan merasa loyal terhadap produk yang dikonsumsinya ?”.

Dalam manajemen produksi dituntut suatu kemampuan untuk secara tepat menentukan jumlah, jenis barang, serta mutu yang diharapkan, dengan demikian dapat diketahui dana yang dibutuhkan, bahan baku yang harus tersedia, tenaga kerja

yang diperlukan, lamanya proses produksi, serta cara pengawasan agar mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan yang telah ditentukan.

Salah satu bidang yang perlu diperhatikan dalam manajemen produksi adalah peranan kebijaksanaan pengelolaan mutu/kualitas sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas dalam proses produksi.

Selama proses produksi berjalan, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain adalah pemeliharaan, perawatan mesin yang digunakan, serta pengawasan proses produksi. Sebab bila mana salah satu dari hal tersebut terabaikan akan memberikan hambatan pada proses produksi. Untuk memperlancar arus barang dari produsen ke konsumen, perusahaan tidak hanya dituntut untuk membuat barang yang sesuai selera konsumen saja, tetapi dituntut pula agar barang yang dihasilkan kualitasnya tidak menurun. sebab apabila mutu produk mengalami penurunan, maka konsumen akan kecewa. dan akan beralih ke produk lain yang sejenis yang memiliki mutu yang lebih baik.

Setiap perusahaan hendaknya memperhatikan serta mengawasi setiap hal dan setiap kegiatan yang dapat mengakibatkan perubahan kualitas hasil produksi. mulai dari pembelian bahan baku dan bahan penolong, pelaksanaan proses produksi. sampai pendistribusian barang tersebut kepada konsumen.

Untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen, perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk. Dalam hal ini faktor mutu dan harga dari suatu

produk dapat membawa pelanggan kembali untuk kedua kalinya, ketiga kali dan seterusnya. Jadi jelas faktor mutu mempengaruhi perkembangan berbagai jenis produk dalam persaingan yang semakin kompetitif dan terbuka.

Mutu akan menjadi kekuatan yang terpenting bagi suatu perusahaan karena akan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam persaingan, dalam pertumbuhan perusahaan, dan pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen pemakai produk yang dihasilkan.

Sebagaimana kita ketahui sasaran atau tujuan suatu perusahaan adalah agar dapat memproduksi barang dan jasa dengan baik, ekonomis, dan memperoleh keuntungan finansial yang besar, serta dapat menyerahkan hasil produk kepada pembeli (pelanggan) tepat pada waktunya, sehingga kelangsungan hidup perusahaan menjadi terjamin dan mampu untuk berkembang.²

Pengelolaan kualitas produk sebenarnya tidak terlepas dari kualitas bahan baku, proses produksi yang terkontrol dan tenaga kerja yang terampil. Ketiga hal tersebut sangat berkaitan satu sama lain, karena bila suatu perusahaan ingin menghasilkan suatu produk yang berkualitas, maka harus mendapatkan bahan baku, proses produksi dan tenaga kerja yang berkualitas baik pula.

Pengelolaan dapat dikatakan baik atau berhasil apabila jumlah pengeluaran untuk melakukan kegiatan tersebut lebih kecil dari biaya yang dikeluarkan jika

² Sofyan Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, FE UI Jakarta, 1993, hal 1

dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan sebagai akibat dari produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang ditentukan. Dengan kualitas yang tinggi dan harga yang bersaing, maka suatu produk dapat menduduki posisi yang kuat dalam pasar, sehingga keuntungan dalam jangka panjang akan dapat diperoleh.

Ini berarti pengelolaan kualitas sudah harus dimulai sejak bahan baku diterima di pabrik sampai dengan produk akhir tersebut dikirimkan dan diterima konsumen. Produsen tidak dapat menentukan begitu saja tingkatan kualitas yang dibutuhkan konsumen dan yang dapat dihasilkan. Yang jelas bahwa keinginan produsen dan selera konsumen juga berbeda- beda, yang diakibatkan perbedaan letak geografis, sifat daerah asalnya, status sosial dan sebab- sebab lain.

Bertitik tolak dari hal inilah maka untuk menghasilkan suatu produk dengan mutu yang lebih baik berdasarkan suatu standar atau ukuran tertentu. Jika pengelolaan kualitas dilakukan dengan baik dan tepat maka akan dapat dihasilkan suatu produk yang berkualitas dan hal ini akan menjamin biaya- biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan pengelolaan kualitas akan tertutupi dengan terjadinya peningkatan volume barang yang terjual.

Dengan kata lain bahwa mutu yang baik akan memperlancar arus terjualnya barang, dan resiko kerugian akibat produk gagal dan barang yang dikembalikan oleh konsumen akan dapat diperkecil, bahkan mungkin akan dapat dihilangkan sama sekali.

Dalam hal ini PDAM “ TIRTA MUSI “ Palembang menyediakan barang atau jasa berupa penyediaan air bersih yang dipergunakan untuk keperluan sehari – hari untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat Kodya Palembang dan sekitarnya, sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia No 01/Birhumas/1/1975 , sebagai daftar kriteria standar air minum di Indonesia³, setelah adanya penetapan dari Badan Kesehatan Dunia (WHO), maka kriteria standar air minum yang harus terpenuhi adalah keadaan fisik, kimiawi, dan bebas bakteri yang memungkinkan untuk diolah.

Air merupakan kebutuhan mutlak makhluk hidup, baik untuk keperluan rumah tangga maupun keperluan lain seperti untuk bidang industri, perusahaan maupun dibidang – bidang lain yang memerlukan air. Dilain pihak sumber air itu terbatas, sehingga pengelolaan dan kualitasnya harus terjamin. Hal ini antara lain disebabkan oleh banyaknya aliran sungai yang terkontaminasi yang diakibatkan karena hasil buangan (waste) baik oleh industri maupun oleh manusia itu sendiri.

Air yang dibutuhkan bagi kehidupan manusia adalah air bersih yang memenuhi kebutuhan persyaratan baik fisik, kimia, maupun kesehatan. Lebih jauh, untuk menjaga agar standar air tetap pada standar yang telah ditentukan maka peranan pengendalian mutu merupakan hal yang sangat penting dan sangat menentukan.

³ Departemen Kesehatan RI No. 01/Birhumas/1/1975.

Pada dasarnya, kualitas merupakan jalinan unsur – unsur, kualitas tidak dapat diperoleh hanya dari memeriksa hasil akhir produksi. Kualitas itu merupakan sejumlah atribut atau sifat – sifat sebagaimana didiskripsikan dalam produk yang bersangkutan. Demikian pula kegiatan pengendalian yang menyeluruh sifatnya, agar kualitas yang dihasilkan terjamin.

Pengujian sampel air berdasarkan 3 dasar tingkatan yaitu:

1. Fisik :

Pengujian kadar kotoran – kotoran yang kasar dan lain – lain yang ada didalam air yang akan diolah, mencakup :

- a. Warna air (air tidak berwarna)
- b. Bau (air tidak berbau)
- c. Rasa (air tidak berasa)
- d. Kekeruhan (menentukan tingkat kekeruhan yang dianjurkan)
- e. Daya hantar listrik (kemampuan untuk menghantar listrik)
- f. Padat terlarut (struktur kepadatan yang diperbolehkan)

2. Kimiawi :

Penentuan kadar zat kimia yang diperbolehkan terkandung dalam air, mencakup :

- a. Tingkat keasaman (Ph) (merupakan konsentrasi ion H dalam larutan)
- b. Kandungan florida
- c. Kesadahan/ jumlah

- d. Besi
 - e. Mangan
 - f. Ammonia.
 - g. Nitrat
 - h. Nitrit
 - i. Sulfat
3. Bakteri :

Pembebasan kandungan air dari bakteri – bakteri yang terkandung dalam air minum. tahapan ini menentukan apakah air tersebut dapat diolah sehingga bakteri yang ada dapat dibunuh, cakupan proses ini antara lain :

- a. Zat organic (kandungan zat – zat organic yang ada dalam air, per milligram dalam satu liter air)
- b. Bebas bakteri.

Upaya mendefenisikan kualitas dalam produksi barang atau jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Meski demikian ada beberapa defenisi kualitas menurut beberapa ahli sebagai berikut :

1. Drs. Sofyian Assauri⁴ :

Faktor – faktor yang terdapat dalam suatu barang atau jasa, sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau jasa itu dimaksudkan atau dibutuhkan.

⁴ Drs. Sofyian Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, FE UI Jakarta, 1993, hal 267

2. Selanjutnya D. S. Kimball⁵ mengemukakan :

Kualitas menunjukkan sifat – sifat fisik dari material yang dipergunakan untuk menunjukkan sifat – sifat umum dari produk selesai.

3. Philip B. Crosby, berpendapat :

Pendekatan Crosby menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan semua orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

4. W. Edwards Deming, mengemukakan pendapatnya :

Penekanan utama strategi Deming adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus. Strategi Deming berfokus untuk mengeliminasi variasi, karena sebahagian besar variasi (kurang lebih 92 %) dapat dikendalikan oleh manajemen. Deming sangat yakin bahwa apabila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah (dengan catatan manajemen menyediakan alat yang cocok), maka kualitas dapat disempurnakan secara terus – menerus.

Mutu secara strategis penting bagi perusahaan, karena mutu dapat mempengaruhi perusahaan dalam empat cara⁶ :

1. Biaya jasa dan pangsa pasar dalam hal ini pelanggan dan asset lain.

⁵ D.S. Kimball & D.S.Kimball Jr, Principles of industrial, 6th, New York & London Mc. Graw Hill Book Company, Inc 1947 hal 318

⁶ Barry Render & Jay Heyzer, Prinsip – Prinsip Manajemen Operasi, Penerbit Salemba Empat Jakarta, 2001. hal 93

Menunjukkan bahwa mutu jasa yang ditingkatkan dapat mengarah pada peningkatan pangsa pasar, dan juga penghematan biaya dari jasa yang dihasilkan yang kemudian akan meningkatkan profitabilitas bagi perusahaan.

2. Reputasi perusahaan

Reputasi perusahaan mengikuti reputasi mutu yang dihasilkan tergantung baik atau tidaknya mutu produk yang bersangkutan. Mutu akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai jasa baru yang diberikan perusahaan dan praktek – praktek penanganan karyawan.

3. Pertanggungjawaban jasa yang dihasilkan

Dalam kasus – kasus yang berhubungan dengan jasa yang dihasilkan, pengadilan kini menganggap bahwa yang bertanggungjawab adalah seluruh pihak yang berkaitan dalam perusahaan.

4. Implikasi Internasional

Saat ini mutu merupakan perhatian internasional dan perhatian operasi. Agar perusahaan dapat bersaing secara efektif dalam perdagangan global, produk yang dihasilkan harus sesuai dengan standar yang ditentukan. Karena dengan produk yang memiliki mutu yang baik dapat memberikan implikasi positif bagi perusahaan.

Mengingat pentingnya pengendalian mutu bagi perusahaan, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti peranan pengendalian mutu sebagai tema skripsi dan

PDAM. TIRTA MUSI Palembang sebagai objek penelitian mengingat produk yang dihasilkan langsung dimanfaatkan serta menyangkut hajat hidup orang banyak, dengan judul “ **PERANAN MANAJEMEN PENGENDALIAN MUTU AIR PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG** “

I. 2. Perumusan Masalah

Setiap perusahaan umumnya mempunyai berbagai masalah yang perlu diatasi dengan mencari solusi yang tepat, untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan oleh pihak manajemen perusahaan.

Demikian halnya dengan “ PDAM TIRTA MUSI “ Palembang, tidak terlepas dari berbagai masalah, yang antara lain adalah masalah mutu dari produk yang dijual kepada konsumen. Masyarakat tentunya menginginkan kualitas air yang di konsumsi harus terjamin dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak kesehatan dalam hal ini Departemen Kesehatan RI. Dengan dilakukannya pengawasan yang kontiniu terhadap mutu dari air yang dihasilkan sehingga tetap terjaga. hal ini akan mampu meminimalisasi kritikan dari para pelanggan yang antara lain menyebutkan kadang – kadang air berwarna kuning, terjadi kemacetan pendistribusian kerumah – rumah karena saluran pipa yang terkadang mengalami gangguan dan kerusakan. Berdasarkan kondisi yang terjadi tersebut dapat disimpulkan suatu masalah yang utama yang sedang dihadapi oleh perusahaan dan membutuhkan kebijakan yang tepat

untuk menanggulangnya yaitu “ Bagaimana meningkatkan peranan pengendalian mutu guna menghasilkan produk yang memenuhi standar, serta mampu memenuhi kebutuhan akan air bersih bagi pelanggan di Kodya Palembang dan sekitarnya “

I. 3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keadaan perusahaan dalam menerapkan dan melaksanakan proses pengendalian mutu air minum yang dihasilkan.
2. Mencari jalan keluar yang sekiranya dapat dipergunakan atau dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam proses mempertahankan dan meningkatkan kualitas air minum yang dihasilkan.

I. 4. Kegunaan / Manfaat Penelitian

Sedangkan kegunaan / manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan berupa alternatif pemecahan permasalahan bagi pihak manajemen atau pengambilan keputusan pada umumnya dan staff pengendalian mutu pada khususnya.

I. 5. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian dan pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari masalah yang dirumuskan, maka penulis menganggap perlu melakukan pembatasan materi yang akan diteliti. Oleh sebab itu masalah – masalah yang akan dibahas adalah perihal sebagai berikut:

1. Manajemen pengendalian mutu air.
2. Proses pengendalian mutu air.

I. 6. Metodologi Penelitian

I. 6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah “ PDAM TIRTA MUSI ” Palembang, yang beralamat di Jalan Rambutan Ilir Barat II Palembang.

I.6.2 Populasi

Di Kodya Palembang saat ini telah banyak terdapat perusahaan yang menyediakan air bersih untuk dikonsumsi oleh konsumen, baik yang dikelola pemerintah maupun pihak swasta dengan memanfaatkan sumber daya air, baik diambil dari sungai Musi maupun dari bawah tanah dan juga dari sumber mata air pegunungan.

I.6.3 Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (purposive), yaitu pengambilan sampel salah satu dari populasi untuk diteliti dengan sengaja atau sering juga disebut judgement sampel, karena PDAM TIRTA MUSI merupakan satu – satunya perusahaan air bersih milik pemerintah daerah di Kodya Palembang, dan departemen yang akan diteliti adalah Departemen Produksi dan Operasi serta pihak – pihak yang memiliki hubungan dan kaitan dengan proses produksi dan operasi. Disamping itu juga akan diberikan daftar kuesioner kepada pelanggan sebagai bahan pembanding antara mutu yang diberikan perusahaan dengan keinginan konsumen berjumlah 50 orang. Pemilihan pelanggan ini ditentukan dengan cara non probability sampling dengan jenisnya accidental sampling, dengan pertimbangan biaya, tenaga serta keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian.

I.6.4. Metode Pengambilan Data

Pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan 2 (dua) metode pokok, yaitu:

1. Data Sekunder

➤ Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini untuk memperoleh data sekunder yang diperlukan dan untuk mendalami teori, dimana hal ini dilakukan dengan cara membaca buku, sebagai

referensi yang berhubungan atau berkaitan dengan masalah pengendalian mutu, hasil penelitian orang lain, dan literature lainnya.

2. Data Primer

➤ Penelitian Lapangan

Untuk memperoleh data primer, penulis melakukan kunjungan ke perusahaan (survey), melakukan pengamatan atas kegiatan proses pengendalian mutu (observasi), melakukan tanya jawab

(wawancara) dengan kepala bagian produksi, atau dengan staff yang diberi wewenang untuk memberikan informasi terkait dengan produksi air, dimana bentuk tanya jawab itu dilakukan dengan cara tertulis maupun secara lisan. sementara untuk pelanggan yang terpilih sebagai responden akan disebarkan kuisisioner yang berisikan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan mutu atau kualitas serta pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

I.6.5. Teknik Analisis

Pada penulisan skripsi ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif secara statistik yaitu dengan menggunakan bagan pengendali (Control Chart)⁷ yang didasarkan atas sampling dalam proses dengan menggunakan tabulasi silang. adapun bagan pengendali (Control Chart) ini dipergunakan untuk:

⁷ Prof. Dr. Sukanto R, M.Com, & Drs. Indriyo G, M.Com, Manajemen Produksi Edisi 4 BPFE UGM, Yogyakarta, hal 250.

1. Untuk mengukur rata – rata
2. Untuk mengukur variable
3. Untuk mengukur atribut

Dan juga menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan teori pengendalian mutu, khususnya mengenai inspeksi yang dikemukakan oleh Harding dan tata laksana produksi oleh Ghazali. Pada dasarnya inspeksi yang mungkin diadakan menurut Harding adalah sebagai berikut⁸:

1. Inspeksi bahan mentah
2. Inspeksi suku cadang dan komponen yang dibeli
3. Inspeksi suku cadang dan komponen yang dibuat sendiri
4. Inspeksi tahap demi tahap selama proses produksi
5. Inspeksi terakhir (last inspection) dan pengkajian
6. Penyerahan dan percobaan dilapangan

I.6.6. Batasan Variabel yang Digunakan

Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis perlu membatasi variabel yang digunakan, dimana variabel – variabel tersebut adalah:

1. Kualitas produk

Kualitas produk memiliki pengertian bermacam – macam seperti yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

⁸ HIA Harding, Manajemen Produksi, Edisi Ketiga, Jakarta, Balai Aksara, 1984, hal 218

Drs. Soffyian Assauri⁹ :

Faktor – faktor yang terdapat dalam suatu barang atau jasa, sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau jasa itu dimaksudkan atau dibutuhkan.

Selanjutnya D. S. Kimball¹⁰ mengemukakan :

Kualitas menunjukkan sifat – sifat fisik dari material yang dipergunakan untuk menunjukkan sifat – sifat umum dari produk selesai.

Dari ke dua pengertian diatas dapat disebutkan bahwa kualitas produk adalah segala sesuatu yang melekat pada suatu produk barang dan jasa yang disesuaikan dengan maksud dan tujuan untuk apa barang dan jasa tersebut dihasilkan sehingga konsumen/ pelanggan merasa memiliki kepuasan maksimal dalam mengkonsumsi produk tersebut.

2. Proses Pengendalian.

Sedangkan proses pengendalian dapat diartikan sebagai berikut oleh beberapa ahli:

Menurut Drs. M. Manullang¹¹ menyatakan bahwa:

Control (pengendalian) adalah sebagai suatu proses untuk menerapkan apa yang sudah dilaksanakan, menilai dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan yang ditetapkan.

⁹ Drs. Sofyian Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, FE UI Jakarta, 1993, hal 267

¹⁰ D.S. Kimball & D.S.Kimball Jr, Principles of industrial, 6th, New York & London Mc. Graw Hill Book Company, Inc 1947 hal 318

¹¹ Drs. M. Manullang, Pengantar Ekonomi Perusahaan, Deli Bappit Sumatera Utara, 1993, hal 70

Sementara menurut Drs. Soffian Assauri¹², pengawasan didefinisikan sebagai berikut:

Pengawasan atau control adalah kegiatan pemeriksaan dan pengendalian atas kegiatan yang telah dan sedang dilakukan, agar kegiatan – kegiatan tersebut dapat sesuai dengan apa yang diharapkan atau yang direncanakan.

Juga disebutkan bahwa¹³:

Pengawasan produksi adalah kegiatan untuk mengkoordinasi aktivitas – aktivitas pengerjaan atau pengelolaan agar waktu penyelesaian yang telah ditentukan terlebih dahulu dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

I. 7. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing – masing bab terbagi dalam sub bab. Bab dan sub bab yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan / manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan skripsi ini.

¹² Sofyian Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, FE UI Jakarta, 1993, hal 159

¹³ Sofyian Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, ibid, hal 191

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian bab ini penulis menjabarkan beberapa pengertian mengenai pengendalian mutu, teori – teori pengendalian mutu, saasaran dan ruang lingkup pengendalian mutu, faktor – faktor yang mempengaruhi pengendalian mutu, serta cara – cara peningkatan mutu.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Agar mendapat gambaran umum mengenai masalah yang akan di bahas, maka pada bab ini penulis mendiskripsikan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, garis – garis besar pembagian tugas sesuai dengan jabatan yang diduduki oleh pihak manajemen. dan aktivitas perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Didalam bab ini penulis membahas dan menganalisa pelaksanaan pengendalian mutu pada PDAM TIRTA MUSI Palembang. prinsip – prinsip pengendalian mutu, proses pengendalian mutu. faktor – faktor yang mempengaruhi pengendalian mutu, langkah – langkah yang diambil dalam meningkatkan mutu produksi dan peranannya bagi

perusahaan, serta membandingkan antara mutu produk dengan mutu aktual yang di inginkan oleh pelanggan PDAM TIRTA MUSI

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini penulis akan memberikan kesimpulan dari hasil pembahasan, juga akan memberikan saran – saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh perusahaan sebagai masukan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu dari produk yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka ini memuat referensi atau sumber – sumber teori untuk membantu dalam menganalisa dengan teratur skripsi yang penulis susun ini.

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- Barmawi, F. 1994. *Pengembangan Manajemen dan Konsultasi*. Lembaga Penelitian dan Industri. Jakarta.
- Davis, Ralp C. *The Fundamental Of Management*. Ney York Harper and Brother
Departemen Kesehatan RI No. 01/Birhumas/1/1975.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas*. Yayasan Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- GBHN. 1998.
- Ghazali. 1995. *Tata Laksana Produksi*. Yogyakarta. FE UGM.
- Harding, HIA. 1984. *Manajemen Produksi*. Edisi Ketiga. Jakarta. Balai Aksara
- Kimball. D.S. dan D.S.Kimball Jr. 1997. *Principles of Industrial*. 6th. New York & London Mc. Graw Hill Book Company Inc.
- Lawrence L Bethel. *Industrial Organization and Manajement*. 4th Edition. Tokyo
- Manullang, M. 1993. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Deli Bappit Sumatera Utara.
- Maynard, H.B. 1998. *Industrial Engineering Handbook*.
- Rahman Prawiraamidjaja, R.H.A. 1994. *Beberapa Pokok dari Pelaksanaan Quality Control dan Storage Control pada Suatu Perusahaan*. Bandung
- Render, B dan Jay Heyzer. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Sofyian Assauri. 1993. *Manajemen Produksi dan Operasi*. FE UI Jakarta.
- Sprengler and Klein, 1995. *Introduction To Business*. 4th Edition.
- Sukanto R. dan Indriyo G. *Manajemen Produksi* Edisi 4 BPFE UGM. Yogyakarta.