

MEN

**SKRIPSI**  
**PERANAN PENGENDALIAN MUTU**  
**PRODUK SABUN BATANGAN CAP KOMPAS PADA**  
**PT. TUNAS BARU LAMPUNG**  
**CABANG PALEMBANG**



Di susun oleh :

NAMA : INDRA FERİYANSYAH

NIM : 01003110080

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**INDRALAYA**

**2005**

068

**SKRIPSI**  
**PERANAN PENGENDALIAN MUTU**  
**PRODUK SABUN BATANGAN CAP KOMPAS PADA**

**PT. TUNAS BARU LAMPUNG**  
**CABANG PALEMBANG**



R. 11889  
12171

**Di susun oleh :**

**NAMA : INDRA FERIYANSYAH**

**NIM : 01003110080**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDRALAYA**

**2005**

S  
338.170 706 8  
Fox  
P  
C 050332  
2005

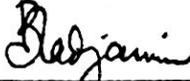
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDRALAYA

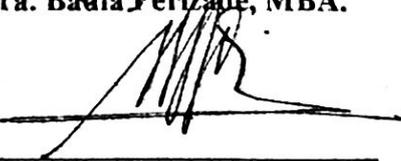
---

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Indra Feriyansyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 01003110080  
Jurusan : Manajemen  
Program : Strata -1  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Operasional  
Judul Skripsi : "Peranan Pengendalian Mutu Produk Sabun  
Batangan Cap Kompas Pada PT Tunas Baru  
Lampung Cabang Palembang"

Panitia Pembimbing Skripsi

Tanggal : 3-2-2005 Ketua Panitia :   
Dra. Badia Perizade, MBA.

Tanggal : 3-2-2005 Anggota Panitia :   
Drs. Akmal Effendy, MM.

*Motto :*

*Dan bertolong-tolonganlah kamu dalam kebaikan dan taqwa dan janganlah bertolong-tolongan dalam perbuatan dosa dan permusuhan.*

*(Q.S. Al Maidah Ayat 2)*

*Tidak dianggap beriman orang yang tidak memegang amanah (tidak dapat dipercaya) dan tidak dianggap beragama orang yang tidak menepati janji.*

*(H.R. Ibnu Hibban)*

*Kupersembahkan kepada :*

- ♥ *Ayah dan ibuku tercinta sebagai tanda baktiku atas segala bantuan, pengorbanan, dan doa-doanya.*
- ♥ *Kakak dan adik-adiku yang kusayangi.*
- ♥ *Seseorang yang kukasihi dan kusayangi*
- ♥ *Para Pendidik yang kuhormati.*
- ♥ *Bangsa, Negara, Agama, Dan Almamaterku.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tujuan utama dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat yang telah ditetapkan oleh Universitas Sriwijaya untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul **“Peranan Pengendalian Mutu Produk Sabun Batangan Cap Kompas Pada PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang”**.

Penulis yakin bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari semua pihak serta mengikuti kuliah-kuliah selama di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Badia Perizade, MBA, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan juga selaku pembimbing skripsi.
2. Bapak Drs. Akmal Effendy, MM, Pembantu Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan juga selaku pembimbing skripsi.
3. Bapak Drs. Yuliansyah M.D., Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Sriwijaya khususnya di Fakultas Ekonomi.
5. Bapak, ibu staf dan karyawan Universitas Sriwijaya.

6. Pak Fajar, Pak Joko dan Pak Imam Zuhdi dari PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang yang telah banyak membantu dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai serta memberikan dukungan kepada saya.
7. Ayah dan Ibu tersayang serta Kakak dan adik-adikku (Kak Fira, Adik Aan, Mila) yang kusayangi yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil selama penulis dalam pendidikan sampai dengan selesai.
8. Wanita yang menjadi semangat dan motivasi terbesarku untuk segera menyelesaikan studiku dan segera mendapatkan pekerjaan, yang merupakan cinta sejatiku, Hatira. Terima kasih atas apa yang telah kamu berikan selama ini.
9. Sahabat dekatku yang masih kuliah Arie Jenggot, Deyyi, BBM Ndut, Dewo, Fadli Qatar, Teday, Alin, Yando Bolo, Udin, Rio, Dipo, Ferdi Garong, Tomie, Natal, Ulie, Robby, Sapta Buayo, fank, beguyurlah jok. Dan tak lupa sahabat-sahabatku yang sudah selesai Husni, Erik, Imron, Ali, Heri, Novi "Badai", Yeni, SiPirus, Aan, Yoppay, Dedi, Yudis (kalu ado lokak bagi-bagi donk). Terima kasih atas dukungan, kesabaran, pengertian, dan untuk semuanya yang kalian berikan padaku selama kuliah.
10. Adik-adik tingkat ku terima kasih atas bantuan dan dukungannya
11. Seluruh rekan-rekan seperjuangan anak-anak manajemen 2000 yang turut serta baik langsung maupun tidak langsung memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penyajiannya, hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mohon dimaklumi dan mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca.

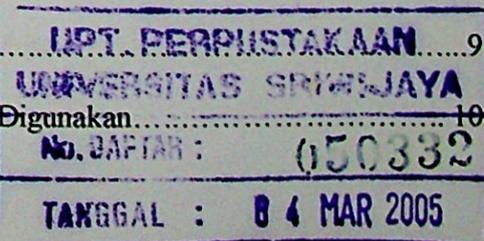
Akhirnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada kata-kata ataupun sikap dan tindakan yang kurang berkenan dan kepada Allah penulis memohon ampunan. Semoga Allah SWT memberikan ridho dan pahala kepada kita semua, Amin.

Palembang, 2 Februari 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	7
I.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
I.5 Metodologi Penelitian.....	7
1.5.1. Populasi dan Sampling.....	7
1.5.2. Data Yang Digunakan.....	8
1.5.3. Teknik Analisis.....	9
1.5.4. Batasan Variabel yang Digunakan.....	10



I.6	Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1	Pengertian Manajemen Operasi.....	14
2.2	Prinsip-Prinsip Kegiatan Produksi.....	15
2.3	Teori-teori Mutu.....	18
2.4	Total Quality Management.....	20
2.4.1.	Pengertian TQM.....	20
2.4.2.	Ciri-ciri TQM.....	20
2.4.3.	Manfaat TQM.....	21
2.5	Pengawasan Mutu.....	22
2.5.1.	Arti dan Tujuan.....	22
2.5.2.	Intensitas Pengawasan Mutu.....	23
2.5.3.	Pelaksanaan Pengawasan Mutu.....	24
2.5.4.	Syarat-syarat Pengukuran Mutu.....	25
2.6	Survey Pasar yang Dilakukan Perusahaan.....	26
2.7	Penelitian dan Pengembangan.....	27
2.8	Perbaikan Terus-Menerus.....	28
2.8.1.	Perbaikan Proses Secara Terus-Menerus.....	30
2.8.2.	Temukan dan Eliminasi Pemborosan.....	30
2.9.	Sasaran dan Lingkup Pengendalian Mutu.....	32
2.9.1.	Sasaran Pengendalian Mutu.....	32
2.9.2.	Lingkup Pengendalian Mutu.....	33

2.10.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Suatu produk dan Terapannya Dalam Produk Sabun.....	34
2.11.	Cara-cara Peningkatan Kualitas yang Baik.....	36
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
3.1	Sejarah Singkat PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang.....	38
3.1.1.	Lokasi Perusahaan.....	39
3.1.2.	Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	40
3.1.3.	Sumber Daya Manusia/Tenaga Kerja.....	40
3.2	Struktur Organisasi PT Tunas Baru Lampung .....	41
3.3	Prinsip Produksi PT Tunas Baru Lampung.....	42
3.4	Bahan Baku, Bahan Penolong, Peralatan dan Utilitas.....	47
3.4.1.	Bahan Baku.....	47
3.4.2.	Bahan Penolong.....	47
3.4.3.	Peralatan.....	47
3.4.4.	Utilitas.....	48
3.4.5.	Produsen Pengadaan Bahan Baku dan Bahan Penolong.....	49
3.5.	Mutu Sabun yang Dihasilkan.....	50
3.6.	Jumlah Produksi Produk Sabun.....	51
3.7.	Jangka Waktu Produk dan Persentase Kerusakan.....	53
3.7.1.	Jangka Waktu Produk.....	53

3.7.2.	Persentase Kerusakan.....	54
3.8.	Pelaksana Pemasaran.....	55
3.9.	Aktivitas Perusahaan Dalam Rangka Pengendalian Mutu.....	56
3.10.	Pembagian Tugas dan Wewenang.....	57
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Pelaksanaan Pengendalian Mutu Pada PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang.....	59
4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Mutu.....	61
4.3	Kebijakan Perusahaan Dalam Meningkatkan Mutu.....	65
4.4	Peranan Pengendalian Mutu Bagi Perusahaan.....	66
4.5	Peranan Pengendalian Mutu Saat Proses.....	68
4.6	Usaha Perusahaan Menjaga Mutu Produk Saat Dipasarkan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Jumlah Tenaga Kerja dan Tempat Kerja.....41
Tabel 2	Produsen Pengadaan Bahan Baku dan Bahan Penolong.....50
Tabel 3	Jumlah Produksi Produk Sabun Cap Kompas PT Tunas Baru Lampung Tahun 2003.....53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tipe Aliran Garis.....	16
Gambar 2.2 Tipe Aliran Intermitten.....	17
Gambar 2.3 Tipe Aliran Proyek.....	18
Gambar 2.4. Manfaat TQM.....	22
Gambar 3.5 Peta Lokasi Perusahaan.....	39
Gambar 3.6 Diagram Alur Proses Pembuatan Sabun Cap Kompas.....	46

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sebagaimana negara-negara berkembang lainnya di dunia, Indonesia tergolong sebagai negara berkembang, tengah giat-giatnya melaksanakan pembangunan. Pembangunan yang tengah dilaksanakan tersebut adalah pembangunan nasional di segala bidang.

Pembangunan Nasional adalah pembangunan manusia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.<sup>1</sup>

Guna tercapainya tujuan tersebut, maka segenap kemampuan dan potensi sumber daya manusia dan non manusia di dalam negara harus dapat dimanfaatkan secara baik, terarah, dan didukung kebijaksanaan yang baik.

Pembangunan di bidang ekonomi menjadi titik berat pembangunan jangka panjang, dimana perluasan kesempatan dan mutu kerja adalah salah satu masalah utama yang sedang digalakkan pemerintah saat ini. Untuk itu dituntut agar pelaksanaan pekerjaan yang ada di berbagai bidang tersebut dapat lebih efektif dan efisien. Dengan meningkatnya pendapatan per kapita masyarakat tentu saja berpengaruh pada peningkatan jumlah kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan

---

<sup>1</sup> GBHN. 1983. Hal 26

akan sandang, pangan dan papan, yang akhirnya mengarah pada kebutuhan sekunder dan tertier.<sup>2</sup>

Dalam era pembangunan yang sedang giat seperti sekarang ini dilaksanakan di Indonesia, terutama dalam bidang sandang, pangan dan papan, banyak peluang usaha yang timbul sebagai akibat dari pembangunan industri tersebut, sehingga pengusaha kita dapat lebih memanfaatkannya untuk turut serta dalam mensukseskan pembangunan. Melihat kondisi itu, industri sabun tidak mau kalah dalam mensukseskannya dan juga industri tersebut memiliki prospek yang sangat baik untuk turut ambil bagian dalam pembangunan dewasa ini.

Persaingan pun tidak dapat dihindari lagi, bahkan semakin tajam dewasa ini. Keadaan ini dapat terjadi seiring dengan semakin luasnya pasar yang dapat dijangkau oleh industri tersebut, sehingga mengakibatkan semakin banyak bermunculan para investor baru untuk bergabung dengan industri yang sejenis.

Persaingan tersebut semakin dipertajam lagi dengan telah ditemukannya teknologi baru yang semakin canggih dalam hal proses produksinya sehingga perusahaan-perusahaan bersaing untuk menghasilkan produk-produk yang bermutu tinggi dengan harga yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam suasana persaingan yang cukup tinggi ini, setiap perusahaan berusaha untuk memecahkan masalah yang dihadapinya. Persoalan-persoalan pokok bagi setiap perusahaan menyangkut masalah-masalah organisasi, finansial, produksi dan juga pemasaran.

---

<sup>2</sup> Budi yanto, *Penerapan Plant Layout Pada Perusahaan Usaha Jaya Palembang Dalam Rangka Peningkatan produktifitas.* FE-UNSRI. 1996.

Keempat masalah itu saling berkaitan satu sama lainnya, misalnya organisasi yang tidak tepat dapat menimbulkan pemborosan dalam pembiayaan dan menghambat kelancaran jalannya proses produksi sehingga pemasaran akan produk tersebut juga akan mengalami gangguan. Dengan demikian jelaslah bahwa keserasian antara keempat aspek tersebut sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Demikian juga halnya yang telah dilakukan oleh PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri dan perdagangan selalu berupaya untuk dapat mewujudkan keterampilan dan daya hasil yang tinggi guna menunjang pembangunan nasional pada umumnya.

Sebagaimana diketahui sasaran atau tujuan dari suatu perusahaan didirikan pada umumnya adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

1. Agar dapat berproduksi dengan lancar dan sukses.
2. Agar dapat berproduksi dengan ekonomis dan bermutu.
3. Agar dapat berproduksi dengan dapat menyelesaikan pembuatan barang atau jasa tepat pada waktunya, dan juga pada saat penyerahannya.
4. Berproduksi dengan harapan memperoleh keuntungan

Untuk dapat mewujudkan agar sesuai dengan apa yang diharapkan, maka banyak hal yang harus dilakukan oleh perusahaan tersebut, mulai dari merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan sampai pada proses pencapaian tujuan. Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan dengan sebaik-baiknya, maka perusahaan perlu memanfaatkan penggunaan sumber-sumber daya yang ada dalam perusahaan secara optimal, mulai dari tenaga kerja, mesin, dan alat-alat ataupun bahan yang ada,

---

<sup>3</sup> Sofyan Assauri, *Management Produksi*, Lembaga Penerbit FE - UI Jakarta, 1993.

sehingga kelangsungan hidup perusahaan menjadi terjamin dan mampu berkembang menjadi perusahaan besar dan bersaing dengan perusahaan lainnya.

Demikian juga yang dilakukan oleh PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang sebagai produsen sabun cuci cap Kompas, selalu berupaya untuk dapat mewujudkan keterampilan dan daya hasil yang tinggi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk sabun. Dalam hal ini PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang menghasilkan produk dengan harga yang terjangkau oleh semua kalangan masyarakat baik masyarakat menengah kebawah maupun golongan atas dan sesuai dengan standar yang diinginkan untuk memenuhi keperluan masyarakat.

Kebutuhan akan sabun sangatlah sejalan dengan peradaban manusia saat ini. Produk sabun yang ada saat ini digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan sehari-hari seperti mandi, mencuci, baik mencuci pakaian maupun perabotan rumah tangga, dan sebagainya. Di lain pihak, sumber bahan baku untuk pembuatan berbagai jenis sabun masih banyak yang didatangkan dari luar karena perusahaan berusaha sebaik mungkin menjaga agar mutu dari produk yang mereka hasilkan tidak kalah dari produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan lain yang sejenis.

Sabun yang dihasilkan oleh PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang ini sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat, sehingga akan mampu memenuhi kepuasan masyarakat. Mutu itu sendiri merupakan sejumlah atribut atau sifat-sifat sebagaimana dideskripsikan dalam produk yang bersangkutan.

Pada dasarnya, mutu merupakan jalinan unsur-unsur, mutu tidak dapat diperoleh hanya dari memeriksa, hasil akhir produksi. Demikian pula kegiatan pengendalian yang sifatnya menyeluruh, agar mutu yang diperoleh itu bisa terjamin.

Mengingat pentingnya pengendalian mutu tersebut bagi perusahaan, maka penulis memilih peranan pengendalian mutu sebagai tema dari skripsi dan PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang sebagai objek dari penelitian mengingat produk yang dihasilkan langsung bisa digunakan dan menyangkut hajat hidup orang banyak. Penulis akhirnya memberikan judul pada skripsi ini dengan nama "PERANAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK SABUN BATANGAN CAP KOMPAS PADA PT TUNAS BARU LAMPUNG CABANG PALEMBANG.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai berbagai masalah yang perlu dihadapi guna dapat dipecahkan untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Demikian halnya dengan PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang tidak terlepas dari berbagai masalah, yang antara lain adalah masalah mutu barang yang diproduksi. Hasil dari pengamatan yang dilakukan perusahaan kepada konsumen dapat disimpulkan salah satu masalah utama yang dihadapi oleh perusahaan adalah bagaimana peranan pengendalian mutu dapat ditingkatkan, guna menghasilkan produk yang memenuhi standar yang telah ditentukan, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan sabun. Hal ini didasarkan adanya sejumlah kritikan dari konsumen akan mutu sabun yang dipasarkan antara lain adanya bau yang kurang

sedap di hidung dan juga warna sabun akan berubah kekuning-kuningan atau menjadi pudar. Hal ini disebabkan kadar limbah yang ada dalam sabun menjadi tidak normal lagi, walaupun sebelum dipasarkan masih dalam kondisi normal, yang telah dibuktikan oleh tim laboratorium, setelah melalui jangka waktu tertentu mutu produk yang dihasilkan oleh PT Tunas Baru Lampung berada Cabang Palembang di bawah standar atau menjadi menurun, hal ini berdasarkan pengamatan dari *salesman* dan *supervisor* di lapangan. Oleh sebab itu masalah yang perlu diangkat adalah :

1. Kebijakan pengendalian mutu yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam mengatasi masalah mutu pada saat proses, yang meliputi komposisi dari bahan agar mempunyai daya tahan sesuai dengan standar.
2. Usaha perusahaan untuk dapat menjaga mutu sabun pada saat dipasarkan, sehingga produk sabun mempunyai daya tahan yang lama.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kebijakan perusahaan dalam menerapkan dan menjalankan pengendalian mutu sabun yang telah ditentukan.
2. Mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu sabun yang dihasilkan agar sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Agar dapat dimanfaatkan sebagai masukan berupa alternatif pemecahan oleh pimpinan perusahaan atau dalam pengambilan keputusan dalam hal pengendalian mutu pada PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang.

### **1.4. Ruang Lingkup Penelitian**

Guna pembahasan yang akan dilakukan tidak menyimpang dari masalah yang dirumuskan, maka penulis merasa perlu untuk membatasi materi. Untuk itu masalah-masalah yang akan dibahas adalah meliputi :

- a. Manajemen pengendalian mutu.
- b. Komponen bahan baku yang digunakan oleh perusahaan.
- c. Proses produksi.
- d. Pemantauan mutu produk di pasaran.

### **1.5. Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1. Populasi dan Sampling**

Populasi perusahaan yang memproduksi sabun di dalam lingkup wilayah Sumatera Selatan hanya ada satu-satunya yaitu PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang, dimana merupakan industri yang cukup besar dalam pembuatan produk sabun batangan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Sumber, *Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Sumatera Selatan*. 2004.

Sampling yang dilakukan oleh penulis adalah secara *purposive*, karena diambil secara sengaja. Hal ini dikarenakan oleh :

PT. Tunas Baru Lampung merupakan satu-satunya perusahaan yang memproduksi sabun batangan di Wilayah Sumatera Selatan. Namun untuk jenis sabun lain seperti cream tidak termasuk dalam industri besar, karena yang memproduksi adalah industri rumah tangga. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk menjadikan perusahaan tersebut sebagai obyek penelitian, sebab konsumen sudah pasti mengetahui dengan pasti keadaan produk yang dihasilkan oleh PT Tunas Baru Lampung Cabang Palembang, baik itu mutu, harga, maupun keunggulannya dari produk sabun lain yang sejenis.

#### **1.5.2.Data Yang Digunakan**

Pengumpulan data dalam rangka penyusunan ini penulis hanya menggunakan data primer, yaitu data yang langsung didapatkan di lapangan baik dari perusahaan maupun dengan melakukan observasi dan wawancara kepada karyawan.

Untuk memperoleh data ini, penulis melakukan cara-cara berikut, agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya:

Penulis melakukan suatu kunjungan ke perusahaan, mengamati kegiatan perusahaan, Kepala Bagian Gudang, Kepala Personalia dan seluruh staf yang terkait dengan pengendalian mutu. Di samping itu dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan secara lisan kepada beberapa karyawan dan kepada

para pejabat perusahaan, seperti, Kepala Bagian Personalia, Kepala Bagian Administrasi, serta Kepala Gudang.

### 1.5.3. Teknik Analisis

Analisis skripsi ini dilakukan dengan berlandaskan teori mutu, yaitu :

Teori yang dikemukakan oleh Prof. Domingo. Beliau berpendapat bahwa mutu atau mati<sup>5</sup>. Beliau mengaitkan mutu dengan biaya yang mahal, maksudnya adalah jika ingin mendapatkan sesuatu yang bermutu berarti harus bayar mahal. Jadi jika suatu perusahaan ingin menghasilkan produk atau jasa yang bermutu dapat diperkirakan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut juga tinggi. Ada beberapa prinsip mutu, yakni sebagai berikut:<sup>6</sup>

- Orientasi pada konsumen.
- Perbaikan yang terus-menerus.
- Pemberdayaan karyawan.
- Tersedianya waktu yang cukup.

Prinsip yang kedua adalah perbaikan yang terus-menerus, maksudnya adalah bahwa untuk mendapatkan suatu produk yang bermutu tinggi harus sering dilakukan perbaikan terhadap produk tersebut, baik itu perbaikan komposisi yaitu dengan mengganti komposisi yang ada sehingga akan

---

<sup>5</sup> Ciptono, Wakhid Slamet, Drs, MBA., MPM., *Manajemen Operasi*, Prenhallindo, Jakarta, 1996.

<sup>6</sup> Barry Render, Jay Heyzet, *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta: 2001, hal 10

mendapatkan produk yang semakin bermutu atau perbaikan bahan baku dengan cara mencari bahan baku lain yang dinilai mempunyai mutu yang lebih baik dari bahan yang pernah digunakan sebelumnya sehingga akan mampu meningkatkan mutu produk tersebut.

Bahan baku adalah faktor yang sangat penting dan harus tersedia dalam suatu pabrik, karena bahan baku merupakan faktor yang paling besar bagiannya dalam suatu produk<sup>7</sup>. Tanpa bahan baku yang integral dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan maka kemungkinan besar perusahaan akan berhenti untuk beroperasi. Selain itu bahan baku yang digunakan juga haruslah yang bermutu tinggi, karena dengan bahan baku yang mempunyai mutu yang tinggi maka produk yang dihasilkan juga akan mempunyai mutu yang tinggi dan memiliki nilai jual yang tinggi pula, serta dapat bersaing dengan produk-produk lain yang sejenis. Sebaliknya bahan baku yang mempunyai mutu yang rendah maka produk yang dihasilkan juga akan mempunyai mutu yang rendah dan nilai jual yang rendah pula yang mengakibatkan produk tersebut tidak laku dipasaran.

#### **1.5.4. Batasan Variabel yang Digunakan**

Agar penulisan ini tidak menyimpang dari yang telah direncanakan, maka penulis perlu membatasi variabel yang digunakan. Adapun variabel-variabel tersebut adalah :

---

<sup>7</sup> Indriyo Gito Sudarmo, Drs. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Produksi*, LP FE-UGM, Yogyakarta, 1992. Hal 82

1. Kualitas atau mutu produk
2. Komposisi bahan baku

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan ini terbagi dalam lima bab, secara kronologis dapat dikemukakan sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis mengemukakan secara singkat mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup pembahasan, serta metodologi penelitian penulisan skripsi ini.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menjabarkan beberapa pengertian mengenai manajemen operasi, prinsip-prinsip kegiatan produksi, teori-teori mutu, total quality management (TQM), pengawasan kualitas (quality control), Survey pasar yang dilakukan pihak perusahaan, penelitian dan pengembangan produk (Research and development), perbaikan terus-menerus (continuous improvement), sasaran dan lingkup pengendalian mutu kemudian faktor-faktor yang mempengaruhi mutu, serta cara-cara peningkatan mutu yang baik.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Agar mendapat gambaran umum mengenai masalah yang akan dibahas maka pada bab ini penulis mendeskripsikan mengenai sejarah singkat mengenai perusahaan, struktur organisasi, prinsip-prinsip kegiatan produksi, bahan baku dan bahan penolong yang digunakan, mutu sabun yang dihasilkan, jumlah produksi sabun, jangka waktu produk dan persentase kerusakan, pelaksana pemasaran produk sabun, dan aktivitas perusahaan dalam rangka pengendalian mutu, serta pembagian tugas, wewenang dan struktur organisasi.

### **BAB IV PERANAN PENGENDALIAN MUTU PADA PT. TUNAS BARU LAMPUNG CABANG PALEMBANG.**

Pada bab ini penulis akan membahas dan menganalisa pelaksanaan pengendalian mutu Tunas Baru Lampung Palembang, faktor-faktor yang mempengaruhi pengendalian mutu, kebijakan yang diambil dalam rangka meningkatkan mutu, peranan pengendalian mutu bagi perusahaan, peranan pengendalian mutu saat proses, serta usaha perusahaan menjaga mutu produk saat dipasarkan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini penulis memberikan hasil kesimpulan dan saran-saran yang diperoleh setelah melakukan berbagai analisa permasalahan yang ada, untuk

menjadi bahan masukan bagi perusahaan khususnya dan bagi ilmu pengetahuan umumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan, Management Produksi, Lembaga Penerbit FE – UI Jakarta: 1993
- Ciptono, Wakhid Slamet, Drs, MBA., MPM., Manajemen Operasi, Prenhallindo, Jakarta: 1996.
- Gaspersz, Vincent, Dr, D. Sc, CFPIM, CIQA. Total Quality Management, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2003.
- GBHN. 1983. Hal 26.
- Gito Sudarmo, Indriyo, Drs. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Produksi, LP FE-UGM, Yogyakarta: 1992.
- Goetsch, David L, Stanley B. Davis. Manajemen Mutu Total, Edisi kedua, jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta: 2002.
- Hadiwardjo, Bambang H, Sulistijarningsih Wibisono, ISO 9000; Sistem Manajemen Mutu, Ghalia Indonesia, Bandung:1996.
- Handoko, T. Hani, Drs, M.B.A., Ph.d.. Dasar-dasar Manajemen Poduksi dan Operasi, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta: 1999.
- Ishikawa, Kaoru, Pengendalian Mutu terpadu, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung:, 1992.
- L. Grant, Eugene, Pengendalian Mutu Statistis, Edisi keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta:1989.
- Mudrajad, Kuncoro, Ph.D. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Penerbit Erlangga, Jakarta: 2003.

Prowirosentono, Suyadi, Drs, MBA, Manajemen Operasi Analisis dan Studi Kasus,

Edisi ke tiga, Bumi Aksara, Jakarta:2001.

Reksohadiprodjo, Sukanto, Prof, Dr, M.Com. Manajemen Produksi dan Operasi,

Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta: 1995.

Render, Barry, Jay Heizer. Prinsip-prinsip Manajemen operasi (Salemba Empat dan

Pearson Education Asia: 2001)

Rohim, Hanafiah, Drs, Manajemen Operasional, LP-FE UNSRI, Palembang:1998

Widjaja Tunggal, Amin, Drs, Ak, MBA. Manajemen Mutu Total; Suatu

Pengantar.PT Rineka Cipta, Jakarta: 1998.

William F. Christopher, Carl G. Thor. Mutu dan produktivitas Berkelas Dunia; lima

belas strategi untuk memperbaiki kinerja, PT Prenhallindo, Jakarta: 2002.

Yanto, Budi, Penerapan Plant Layout Pada Perusahaan Usaha Jaya Palembang

Dalam Rangka Peningkatan produktifitas, FE-UNSRI: 1996.