



**PENERAPAN PENGAWASAN MUTU DALAM
MEMPERTAHANKAN KUALITAS PRODUK PADA
PT. CAHAYA SAKTI FURINTRACO**

Skripsi

Dibuat oleh :

Winda Puspitahati

021106043

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

April 2010

**PENERAPAN PENGAWASAN MUTU DALAM
MEMPERTAHANKAN KUALITAS PRODUK PADA
PT.CAHAYA SAKTI FURINTRACO**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Prof.Dr.Eddy Mulyadi Soepardi, MM.,SE.,Ak.)

Ketua Jurusan,



(H.Karma Syarif, MM.,SE.)



**PENERAPAN PENGAWASAN MUTU DALAM
MEMPERTAHANKAN KUALITAS PRODUK PADA
PT.CAHAYA SAKTI FURINTRACO**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari: Sabtu Tanggal: 17 April 2010

Winda Puspitahati

021106043

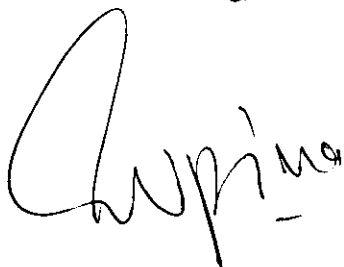
Menyetujui,

Dosen Penilai,



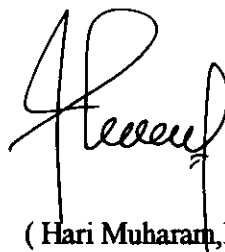
(Sri Sudarjati, MM.,SE.)

Pembimbing,



(Dr. Inna Sri Supina A,MSi.,SE.)

Co Pembimbing,



(Hari Muharam,MM.,SE.)

Sesungguhnya apa yang kita lakukan adalah berawal dari niat

Dengan ikhlas berusaha melakukan yang terbaik

Hitam dan putihnya hidup ditentukan dengan tangan kita

Pada akhirnya doa yang kan membuat indah

Kupersembahkan Skripsi ini sebagai tanda baktiku kepada kedua orang tuaku yang amat kusayangi, kakak-adikku yang tersayang, dan juga seseorang yang amat kucintai yang selalu memberiku semangat hidup.

ABSTRAK

WINDA PUSPITAHATI, NPM 021106043. Penerapan Pengawasan Mutu dalam Mempertahankan Kualitas Produk pada PT. Cahaya Sakti Furintraco. Dibawah bimbingan: INNA SRI SUPINA ADI dan HARI MUHARAM.

Sebagai perusahaan besar yang bergerak dibidang furniture PT.Cahaya Sakti Furintraco tentunya akan mendapat pesaing – pesaing yang akan saling berebut untuk memperoleh pangsa pasar. Perusahaan harus selalu menjaga kualitas agar tetap eksis dan dapat mempertahankan pangsa pasarnya . Produk yang dihasilkan harus memiliki kinerja yang baik, dapat diandalkan, berbeda dengan yang lain (memiliki ciri khas) dan sesuai dengan spesifikasinya. Dengan penerapan mutu yang dilakukan perusahaan akan terlihat bagaimana produk yang berkualitas dapat dihasilkan. Pada dasarnya pengawasan mutu yang diterapkan perusahaan bertujuan untuk mempertahankan kualitas produk agar konsumen merasa puas dan tetap loyal terhadap produk yang mereka beli.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengawasan mutu yang diterapkan oleh PT.Cahaya Sakti Furintraco, untuk mengetahui kualitas produk pada PT.Cahaya Sakti Furintraco, dan untuk mengetahui pengawasan mutu yang diterapkan oleh PT.Cahaya Sakti Furintraco dalam mempertahankan kualitas produk.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Cahaya Sakti Furintraco, yang bergerak dibidang furniture, yang berlokasi di Jl.Kaum Sari, Kedung Halang Talang – Bogor 16710 Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif (Eksploratif) dengan metode penelitian Studi Kasus, yang dapat memberikan gambaran atau deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat yaitu mengenai penerapan pengawasan mutu yang dilakukan perusahaan dalam mempertahankan kualitas produk. Sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu Statistical Quality Control (SQC).

PT.Cahaya Sakti Furintraco menerapkan pengawasan mutu mulai dari bahan baku, proses produksi dan produk akhir. Perusahaan melakukan kegiatan pengawasan produknya dengan membagi produk kedalam beberapa kategori yaitu : Critical, Mayor dan Minor. Dari analisis pengawasan mutu pada PT. Cahaya Sakti Furintraco menunjukkan bahwa terdapat toleransi penyimpangan yang dapat diterima yaitu sebesar 0,1% atau 0,001. Hal ini didapatkan dari selisih standar pada peta kendali sebesar 0,005 atau 0,5% dengan standar perusahaan 0,004 atau 0,4. Telah terjadi penyimpangan dari batas toleransi 0,001 atau 0,1 % pada bulan maret, april, mei, juli, agustus, september, dan desember. Diketahui jumlah produk mayor atau cacat pada tahun 2008 yang harus mengalami pengerjaan kembali atau rework sebesar 953 unit. Dalam melakukan pengerjaan kembali biaya rework yang dikeluarkan perusahaan tidak terlalu besar, perusahaan dapat melakukan rework pada seluruh produk.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. atas segala nikmat yang telah diberikan selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan.

Dalam kesempatan ini materi yang akan disajikan oleh penulis menyangkut mata kuliah Manajemen Operasional, adapun judul yang penulis ketengahkan adalah *“Penerapan Pengawasan Mutu Dalam Mempertahankan Kualitas Produk pada PT. Cahaya Sakti Furintraco.”*

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan serta doa dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat selesai. Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak H. Karma Syarif, MM., SE., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Dr. Inna Sri Supina A, MSi., SE., selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hari Muharam, MM., SE., selaku Dosen Co. Pembimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Srie Sudarjati, MM., SE., selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

6. Bapak Teddy tedesco, selaku Chief Operation Officer (CCO)., yang telah memberikan ijin riset.
7. Bapak Arta dan bapak Gum, bagian HRD yang telah membantu memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak unang dan bapak saman, bagian Produksi yang telah membantu dalam kelancaran penelitian maupun memperoleh data-data yang diperlukan.
9. Ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu memberikan dorongan baik materil maupun non materil.
10. My Lovely A'Nunu dan keluarga, terimakasih atas dukungan, doa dan semangat yang telah diberikan pada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan, rina, nenk, dadan, mekar, kemal, ely, ui, rekan-rekan Manajemen Operasional dan seluruh rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam merealisasikan skripsi ini terimakasih atas dukungan dan semangat yang telah diberikan.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari isi skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis dalam penulisan skripsi, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca skripsi ini.

Bogor, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--------------------------------------------------------|------------|
| JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah | 6 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.2.2. Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 7 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian | 9 |
| 1.5.1. Kerangka Pemikiran | 9 |
| 1.5.2. Paradigma Penelitian | 14 |
| 1.6. Hipotesis Penelitian | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Manajemen..... | 16 |
| 2.1.1. Pengertian Manajemen | 16 |
| 2.1.2. Pengertian Manajemen Operasional..... | 17 |

| | | |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3. | Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi | 18 |
| 2.1.4. | Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi | 19 |
| 2.2. | Total Quality Management (TQM)..... | 22 |
| 2.2.1. | Pengertian TQM..... | 22 |
| 2.2.2. | Pengertian Pengawasan Mutu | 22 |
| 2.2.3. | Pengertian kualitas | 24 |
| 2.2.4. | Dimensi Kualitas | 25 |
| 2.3. | Statistical Quality Control (SQC) | 28 |
| 2.3.1. | Pengertian Statistical Quality Control | 28 |
| 2.3.2. | Metode Pengawasan statistik | 29 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN | | |
| 3.1. | Objek Penelitian | 32 |
| 3.2. | Metode Penelitian | 33 |
| 3.2.1. | Desain Penelitian | 33 |
| 3.2.2. | Operasionalisasi variabel | 34 |
| 3.2.3. | Prosedur Pengumpulan Data | 35 |
| 3.2.4. | Metode Analisis | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1. | Hasil Penelitian | 41 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat PT.Cahaya Sakti Furintraco | 41 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi PT.Cahaya Sakti Furintraco | 43 |
| 4.1.3 | Visi, Misi dan Filosofi PT.Cahaya Sakti Furintraco | 50 |
| 4.1.4 | Kegiatan PT.Cahaya Sakti Furintraco | 52 |
| 4.1.4.1. | Produksi..... | 52 |
| 4.1.4.2. | Pemasaran Produk..... | 52 |
| 4.1.4.3. | SDM dan Kesejahteraan Karyawan | 55 |
| 4.2. | Isi Pembahasan..... | 56 |
| 4.2.1 | Penerapan pengawasan mutu yang dilakukan PT.Cahaya Sakti Furintraco | 56 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2 Usaha mempertahankan kualitas produk..... | 61 |
| 4.2.3 Penerapan pengawasan mutu dalam mempertahankan kualitas produk pada PT.Cahaya Sakti Furintraco..... | 66 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| 5.1. Simpulan..... | 74 |
| 5.2. Saran..... | 79 |

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | Hal |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Tabel 1.1.Laporan kualitas pada area packing tahun 2008..... | 5 |
| Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel..... | 34 |
| Tabel 4.1 Laporan Kualitas Area Packing tahun 2008..... | 59 |
| Tabel 4.2 Kategori Produk reject (Jan-Des 2008) | 67 |
| Tabel 4.3 Produk Mayor (Jan-Des 2008) | 69 |
| Tabel 4.4 Biaya Rework per Bulan..... | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | Hal |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Gambar 1.2.Paradigma Penelitian..... | 14 |
| Gambar 3.1 Bagan Kontrol Pengawasan Mutu..... | 38 |
| Gambar 3.2 Peta Kendali (Control Chart) | 39 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Cahaya Sakti Furintraco..... | 44 |
| Gambar 4.2 Grafik produk cacat periode Jan-Des 2008 | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Cahaya Sakti Furintraco
2. Data nama produk Olympic
3. Modus Jam Kerja PT. Cahaya Sakti Furintraco tahun 2008
4. Jadwal Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Didalam dunia industri, mutu barang yang dihasilkan merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Perusahaan diharuskan dapat menghasilkan suatu produk yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu perusahaan perlu mengadakan pengawasan mutu untuk memastikan apakah kebijakan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam produk akhir (Sofjan Assauri, 2004). Selain itu, banyak pakar kualitas berpendapat bahwa “kualitas adalah kesesuaian” (Hansen dan Mowen 2001:964). Agar produk tersebut berkualitas maka harus sesuai dengan spesifikasinya. Kegiatan mutu sangat luas, karena semua pengaruh terhadap mutu harus dimasukkan dan diperhatikan. Secara garis besar pengawasan mutu dapat dibedakan atau dikelompokkan ke dalam dua tingkatan yaitu:

1. Pengawasan selama pengolahan (proses)

Banyak cara pengawasan mutu yang berkenaan dengan proses yang teratur. Contoh-contoh atau sampel dari hasil diambil pada jarak waktu yang sama, dan dilanjutkan dengan pengecekan statistik untuk melihat apakah proses dimulai dengan baik atau tidak. Apabila mulainya salah, maka keterangan kesalahan ini dapat diteruskan kepada pelaksana semula untuk penyesuaian kembali.

2. Pengawasan atas barang hasil yang telah diselesaikan

Walaupun telah diadakan pengawasan mutu dalam tingkat-tingkat proses, tetapi hal ini tidak dapat menjamin bahwa tidak ada hasil yang rusak atau

kurang baik ataupun tercampur dengan hasil yang baik. Untuk menjaga agar barang-barang hasil yang cukup baik atau yang paling sedikit rusaknya, tidak keluar atau lolos dari pabrik sampai ke konsumen / pembeli, maka diperlukan adanya pengawasan atas barang hasil akhir / produk selesai. Adanya pengawasan seperti ini tidak dapat mengadakan perbaikan segera. (Sofjan Assauri,2004,210).

Dengan semakin ketatnya persaingan perdagangan, dapat terlihat dengan adanya kecenderungan bahwa masa mendatang merupakan era konsumen maka perlu adanya perhatian terhadap konsumen dan pengawasan terhadap pencapaian mutu untuk mendapatkan produk yang berkualitas sehingga konsumen tertarik untuk membeli. Faktor-faktor mendasar yang mempengaruhi kualitas :

Menurut Feigenbaum (1992: 54-55) faktor-faktor mendasar yang mempengaruhi kualitas adalah sembilan bidang dasar yang sering disebut 9M, antara lain sebagai berikut :

1. *Market* (pasar)

Pada masa sekarang pasar mempunyai lebih luas ruang lingkupnya dan bahkan secara fungsional lebih terspesialisasi di dalam barang dan jasa yang ditawarkan. Dengan bertambah banyaknya perusahaan, pasar menjadi bersifat internasional dan bahkan mendunia. Akibatnya, setiap perusahaan harus saling bersaing meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

2. *Money* (uang)

Untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan, perusahaan memerlukan adanya biaya. Biaya yang digunakan untuk usaha meningkatkan kualitas disebut biaya kualitas.

3. *Management* (manajemen)

Manajemen yang berkualitas adalah manajemen yang mampu mengalokasikan tanggung jawab setiap manajer di bidangnya masing-masing secara tepat untuk mengoreksi penyimpangan dari standar kualitas yang telah ditentukan.

4. *Men* (manusia)

Dengan adanya manusia yang mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing, perusahaan akan merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai sistem yang akan menjamin suatu hasil yang diinginkan.

5. *Motivation* (motivasi)

Pemberian motivasi yang baik kepada para pekerja maka para pekerja bekerja dengan benar sesuai dengan yang diinginkan perusahaan, hal ini berakibat baik untuk peningkatan kualitas produksi perusahaan.

6. *Material* (bahan)

Produk yang berkualitas akan diperlukan bahan yang berkualitas pula, maka dalam penyediaan bahan perlu diadakan pengujian yang lebih ketat.

7. *Machines* (mesin) dan *mechanization* (mekanisasi)

Permintaan perusahaan untuk mencapai penurunan biaya dan volume produksi untuk memuaskan pelanggan dalam pasar yang bersaing ketat telah mendorong penggunaan perlengkapan pabrik beserta mekanisasinya.

8. *Modern information methods* (metode informasi modern)

Informasi pada saat sekarang ini merupakan hal yang sangat penting, misalnya informasi tentang tanggapan para pelanggan atas produk yang dihasilkan. Informasi tersebut harus segera diperoleh.

PT.Cahaya Sakti Furintraco merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang furniture. Dengan semakin berkembangnya industri-industri sejenis di Indonesia, maka PT.Cahaya Sakti Furintraco semakin mendapat pesaing-pesaing yang saling berebut untuk memperoleh pangsa pasar. Perusahaan harus selalu menjaga kualitas agar tetap eksis dan dapat mempertahankan pangsa pasarnya. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat melakukan pengawasan mutu produk secara baik. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang furniture, PT. Cahaya Sakti Furintraco mempunyai keterkaitan yang sangat erat dengan pemenuhan kebutuhan furniture bagi masyarakat. Dengan demikian, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas. Produk-produk yang berhasil diterbitkan antara lain, mulai dari Bed Room Set, Living Room Set, Children Set, Kitchen Set, dan Office Set.

Untuk menjaga kualitas produk, PT.Cahaya Sakti Furintraco (CSF) melakukan pengawasan mutu produknya mulai dari bahan baku, proses produksi dan produk akhir. Perusahaan menggunakan bahan baku utama yaitu *Partical Board* dan MDF (*Medium Densily Fiber*). Pada proses produksi, perusahaan berusaha semaksimal mungkin melakukan pengawasan mutu agar jangan sampai terjadi kesalahan pada saat proses produksi berlangsung. Selain itu hal yang sama pun dilakukan pada barang hasil yang telah diselesaikan, jangan sampai produk yang tidak berkualitas sampai ke tangan konsumen, karena jika sampai ke tangan konsumen maka dapat merusak citra perusahaan. Selain itu, perusahaan pun menerapkan metode *Operator Quality Minded* untuk lebih menyempurnakan pelaksanaan

pengawasan mutu, dengan membekali para operatornya agar dapat melakukan pengawasan mutu secara mandiri. Hal ini dilakukan agar dapat memperoleh kualitas yang lebih diharapkan perusahaan. Sehingga barang yang dikirim ke bagian pemasaran untuk kemudian dijual ke pada konsumen, dapat terjaga kualitasnya dalam artian tidak terdapat produk rusak atau cacat.

Meskipun perusahaan telah berusaha melakukan pengawasan mutu secara optimal, namun tidak dapat dipungkiri penyimpangan-penyimpangan tetap saja terjadi. Berdasarkan tabel dibawah ini diperlihatkan ada kecenderungan setiap bulan terdapat kerusakan pada produk yang dihasilkan.

Tabel 1.1

Laporan kualitas area packing

| BULAN | JUMLAH SAMPEL | JUMLAH KERUSAKAN | PRESENTASE RUSAK |
|-----------|---------------|------------------|------------------|
| Januari | 16,736 | 61 | 0.36 |
| Febuari | 10,170 | 37 | 0.36 |
| Maret | 18,065 | 102 | 0.56 |
| April | 18,237 | 132 | 0.72 |
| Mei | 13,599 | 107 | 0.78 |
| Juni | 15,160 | 80 | 0.52 |
| Juli | 16,656 | 132 | 0.79 |
| Agustus | 14,389 | 95 | 0.66 |
| September | 13,000 | 79 | 0.61 |
| Oktober | 11,208 | 36 | 0.32 |
| November | 14,755 | 65 | 0.44 |
| Desember | 18,609 | 171 | 0.91 |

Sumber: PT.Cahaya Sakti Furintraco, 2008

Hal ini didukung dengan informasi yang diperoleh bahwa terdapat klaim (pengembalian produk) dari bagian pemasaran dikarenakan produk yang diterima terdapat kerusakan. Hal ini menunjukkan bahwa ada kecenderungan barang tidak sesuai dengan kualitas. Dengan kata lain pengawasan mutu produk yang dilakukan perusahaan masih belum optimal.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Karena kegiatan mutu sangat luas, penulis hanya akan menyoroti pengawasan mutu atas barang yang sudah di packing. Karena tahapan ini merupakan tahapan akhir dari proses produksi, dan dapat mencerminkan bagaimana kebijakan perusahaan dalam hal mutu dapat berjalan baik. Selain itu pengawasan pada produk akhir harus dilakukan seoptimal mungkin agar jangan sampai konsumen menerima produk akhir dengan kualitas yang jelek atau buruk. Dan produk yang diteliti adalah dengan merek dagang Olympic yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat. Namun penulis tetap tidak mengabaikan pendekatan-pendekatan lainnya, yaitu pendekatan pada bahan baku, barang dalam proses, karena merupakan salah satu faktor didalam menghasilkan produk yang berkualitas. Untuk memudahkan dan menjelaskan arah penelitian maka penulis berusaha untuk merumuskan beberapa identifikasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana pengawasan mutu produk yang diterapkan oleh PT.Cahaya Sakti Furintraco ?

2. Bagaimana kualitas produk pada PT.Cahaya Sakti Furintraco ?
3. Bagaimana pengawasan mutu yang diterapkan PT.Cahaya Sakti Furintraco dalam mempertahankan kualitas produk?

1.2.2. Perumusan Masalah

Sebagai perusahaan yang sudah terkenal, PT.Cahaya Sakti Furintraco harus melakukan pengawasan mutu dengan tepat. Perusahaan harus dapat menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen tetap setia membeli produk yang dihasilkan perusahaan. Perusahaan telah melakukan pengawasan mutu produk, namun penyimpangan masih saja terjadi (produk tidak sesuai spesifikasi) dan menurut informasi yang penulis peroleh, masih terdapat klaim dari bagian pemasaran bahwa produk yang mereka terima terdapat kerusakan/cacat. Hal ini menarik perhatian penulis apakah pengawasan mutu yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan baik. Dan apakah kualitas produk sudah dalam standar yang telah ditetapkan perusahaan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi serta gambaran yang jelas mengenai penerapan pengawasan mutu yang dilakukan oleh perusahaan guna mempertahankan kualitas produk.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengawasan mutu yang diterapkan oleh PT.Cahaya Sakti Furintraco.
2. Untuk mengetahui kualitas produk pada PT.Cahaya Sakti Furintraco.
3. Untuk mengetahui pengawasan mutu yang diterapkan oleh PT.Cahaya Sakti Furintraco dalam mempertahankan kualitas produk.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan penulis dapat menambah wawasan pemikiran tentang pentingnya menerapkan pengawasan mutu untuk mempertahankan kualitas produk.

b. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh informasi yang dapat menambah pengetahuan terutama mengenai penerapan pengawasan mutu untuk mempertahankan kualitas produk dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi perbandingan untuk penelitian-

penelitian sejenis di masa yang akan datang dan dapat memberikan informasi yang berguna khususnya bagi pembaca.

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen perusahaan PT. Cahaya Sakti Furniture, dapat menjadi bahan informasi atau masukan, agar dapat mengambil cara yang terbaik dalam rangka pengawasan mutu, agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan (kesesuaian) berdasarkan kebijaksanaan perusahaan. Dalam pengawasan mutu, semua barang diperiksa menurut standar yang telah ditetapkan perusahaan, dan semua penyimpangan-penyimpangan dari standar yang terjadi dicatat untuk dianalisis dan semua penemuan-penemuan dalam hal ini dipergunakan sebagai umpan balik untuk para karyawan sehingga mereka dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan untuk produksi pada masa-masa yang akan datang.

Mutu suatu barang yang dibeli konsumen, berhubungan dengan kepuasan konsumen dalam tujuan menggunakan barang atau jasa bersangkutan.

Dalam perusahaan pabrik mutu diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang/hasil yang menyebabkan barang/hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang/hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan (Sofjan Assauri, 2004, 205).

Suatu barang harus dapat memenuhi tujuan untuk apa barang/hasil itu dimaksudkan, jika tidak dapat memenuhi tujuan tersebut maka barang tersebut termasuk barang yang tidak berkualitas.

Kualitas merupakan suatu istilah relative yang sangat bergantung pada situasi. Produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mempunyai kecocokan penggunaan bagi dirinya. Kualitas produk atau jasa adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan pelanggan

Sifat khas kualitas suatu produk yang baik harus dapat memberikan kepuasan dan nilai manfaat yang besar bagi konsumen dengan berbagai cara. Secara umum, dimensi kualitas dapat dibagi sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance, operation*). Dimensi utama yang banyak dipertimbangan oleh konsumen ialah kinerja atau operasi dari produk. Misalkan, apakah tinta ballpoint dapat keluar secara baik, lancar, dan tidak luntur.
2. Keandalan (*reliability, durability*). Mencerminkan suatu keandalan suatu produk, yaitu kepercayaan atas kemampuan atau ketahanannya. Apakah mobil dapat distart dengan mudah pada pagi hari.

3. Kenampakkan (*appearance, Features*). Menunjukkan daya tarik suatu produk yang membedakannya dengan produk lain secara sepiantas. Kenampakkan sangat dipengaruhi oleh desain dan atribut lain yang ada dalam produk. Misalnya radio mobil yang memiliki remote control, telepon genggam yang juga mempunyai fungsi kamera.
4. Kesesuaian (*conformance*). Kesesuaian berhubungan dengan pemenuhan terhadap spesifikasi atau standar yang ditentukan. Misalnya apakah suatu pipa PVC memiliki diameter sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI). (Eddy Herjanto .2007,393)

Setiap kegiatan produksi, dan jual beli menuntut adanya jaminan kualitas. Dengan adanya jaminan kualitas, produsen dituntut untuk melakukan pengawasan mutu. Pengawasan mutu sebagai bentuk perencanaan teknis maupun kegiatan operasional harus dapat menjamin pencapaian kualitas yang dikehendaki. Untuk menjaga kelangsungan produksi tentunya perusahaan harus pula memperhatikan faktor-faktor produksi yang tentunya relevan guna menjaga kestabilan produksi dalam pencapaian hasil yang berkualitas tinggi untuk memenuhi kepuasan konsumen, sehingga laba akan optimal sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

Perusahaan harus dapat menjalankan proses produksi secara efektif dan efisien, agar mendapatkan produk yang berkualitas. Oleh karena itu langkah yang harus ditempuh adalah melakukan kegiatan pengawasan mutu. Sebagaimana yang dikemukakan Sofjan Assauri

(2004.11), menyatakan bahwa “Produksi diartikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang mentransformasikan masukan (input) menjadi hasil keluaran (output)”. Dengan melaksanakan proses produksi dan pengawasan mutu yang baik diharapkan produk yang dihasilkan pun dapat memenuhi syarat sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan. Dan produk dapat sampai ke tangan konsumen dengan kualitas yang baik. Adapun yang dimaksudkan dengan pengawasan mutu adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. (Sofjan Assauri, 2004,210).

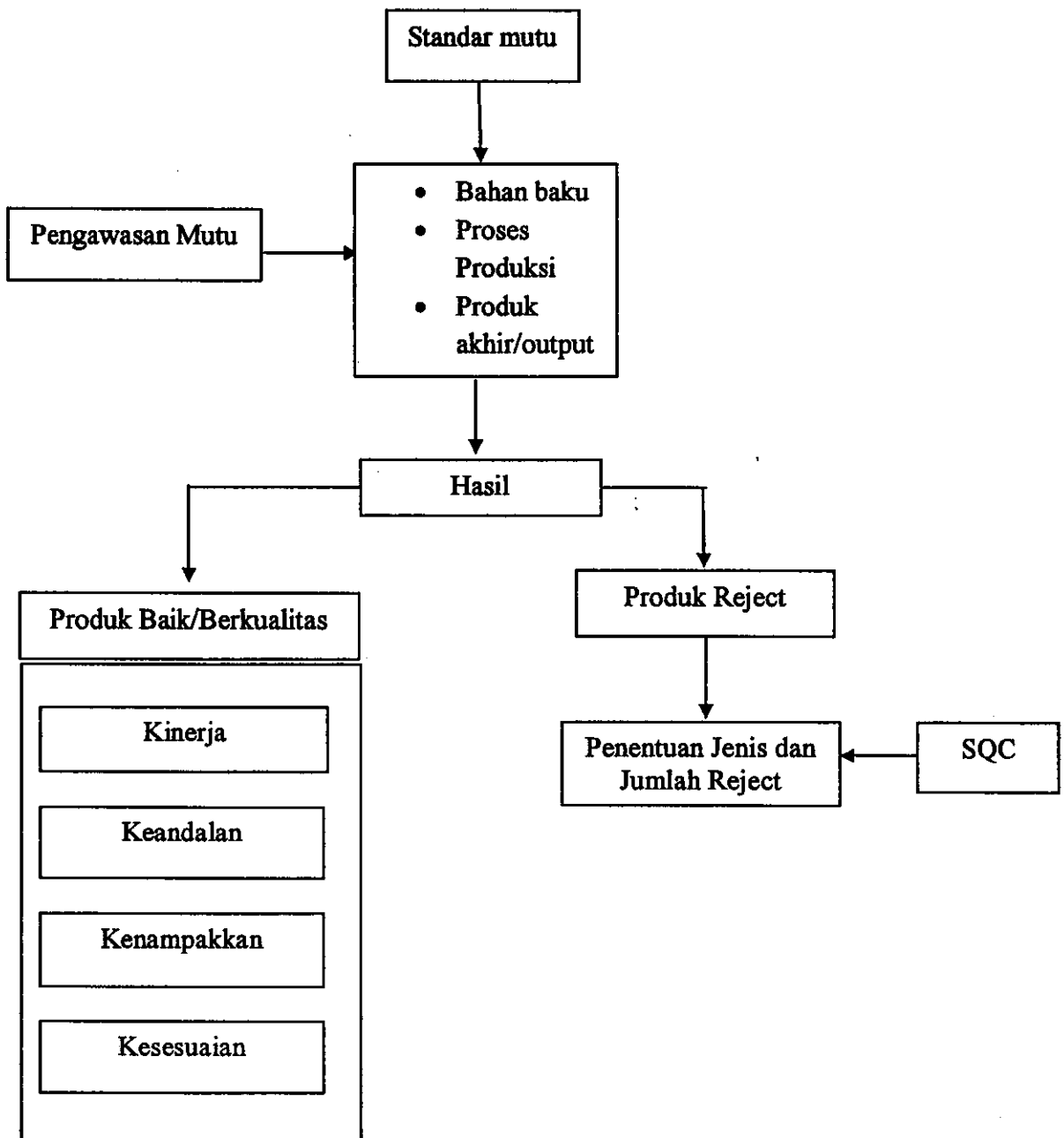
Diperlukan *Statistical Quality Control* untuk mengetahui apakah kegiatan pengawasan mutu telah berjalan dengan baik. *Statistical Quality Control* merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki mutu produk serta mempertahankan mutu yang sudah baik dan merendahkan jumlah kerusakan atau kegagalan dari produksi. *Statistical Quality Control* adalah suatu system yang dikembangkan, untuk menjaga standar yang uniform dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya minimum dan merupakan bantuan untuk mencapai efisiensi perusahaan pabrik. (Sofjan Assauri,2004,219)

Keberadaan produk rusak atau cacat akan selalu menjadi bagian yang sulit dipisahkan dari kualitas, karena dengan adanya perhatian yang serius terhadap kualitas, selain dapat membantu perusahaan untuk menurunkan biaya juga mampu meningkatkan laba perusahaan.

Dengan bertambahnya permintaan konsumen disertai tercapainya kepuasan konsumen akan produk yang ditawarkan maka perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya.

Perusahaan yang sadar akan kualitas produknya akan selalu berusaha melakukan kegiatan pengawasan mutu agar memperoleh hasil dengan kualitas yang baik seperti yang diinginkan konsumen. Dan mendapatkan *feedback* (timbang balik) yang baik pula dari konsumen.

1.5.2. Paradigma Penelitian



Gambar 1.2. Paradigma Penelitian

Melalui manajemen produksi yang dimiliki oleh PT. Cahaya Sakti Furintraco (CSF), perusahaan berusaha seoptimal mungkin melakukan pengawasan mutu secara tepat. Pengawasan mutu

dilakukan pada bahan baku, proses produksi dan produk akhir. Hal tersebut dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas.. Produk tersebut harus memiliki kinerja yang baik dapat diandalkan oleh konsumen, serta memiliki keistimewaan yang berbeda dengan produk yang lain.

Produk yang dihasilkan pun harus sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan (kesesuaian). Jika terdapat produk reject maka akan dilakukan penentuan jenis dan jumlah reject lalu dengan menggunakan *Statistical Quality Control* dapat diketahui seberapa besar penyimpangan yang terjadi. Perusahaan menerapkan pengawasan mutu ini agar konsumen mendapatkan kepuasan setelah membeli dan menggunakan produk yang dihasilkan perusahaan

1.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah yang kebenarannya harus dibuktikan secara empiris.

1. Penerapan pengawasan mutu yang dilakukan PT.Cahaya Sakti Furintraco belum optimal.
2. Produk yang dihasilkan masih ada yang belum memenuhi kualitas yang ditetapkan perusahaan.
3. Penerapan pengawasan mutu yang dilakukan PT.Cahaya Sakti Furintraco belum optimal dalam mempertahankan kualitas produk

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen

2.1.1. Pengertian Manajemen

Stephen dan David (2001,5) mendefinisikan sebagai berikut:

“Management is a the prossess of getting things done, effectively and with other people.”

Sedangkan menurut Handoko manajemen adalah

Proses perencanaan, pengorganisasian, pengadaan dan pengawasan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang diterapkan.

(T. Hani Handoko, 2000, 8).

Selanjutnya menurut Griffin yang telah dialih bahasakan oleh Gina gania. Manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia financial, fisik, dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. (Griffin.2004,8)

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2.1.2. Manajemen Operasional

Pengertian manajemen operasi tidak terlepas dari pengertian manajemen pada umumnya, yaitu mengandung unsur adanya kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan bertitik tolak pada pengertian tersebut, Fogarty (1989) mendefinisikan manajemen operasi sebagai suatu proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. (Eddy Herjanto,2007,2)

Pengertian Manajemen Operasi menurut Stephen P. Robbin Dan Mary Coulter yang dialih bahasakan oleh T. Hermaya & Harry Slamet (2002,12) adalah sebagai berikut: “Manajemen Operasional adalah perancangan, operasi, dan pengendalian proses transformasi yang mengubah sumber daya menjadi barang atau jasa.”

Sedangkan menurut Heizer dan Render (2006,4) yang dialih bahasakan oleh Dwi Dwianoegrahwati Setyoninasih dan Indra Ahmady : “Manajemen Operasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui adanya perubahan input menjadi output.”

Dapat penulis simpulkan bahwa manajemen operasi adalah kegiatan mengolah sumber daya yang ada (*input*) menjadi hasil (*output*) dalam rangka mencapai tujuan.

2.1.3. Manajemen Produksi dan Operasi

Didalam menjalankan kegiatannya, perusahaan harus mempunyai manajemen produksi dan operasi yang baik untuk kelancaran produksi. Peranan manajemen dalam pelaksanaan sistem produksi dan operasi adalah agar dapat dicapainya tujuan yang diharapkan perusahaan, untuk menghasilkan barang atau jasa dalam jumlah yang ditetapkan dengan kualitas yang ditetapkan dengan kualitas yang ditentukan dan dalam waktu yang direncanakan dengan biaya yang serendah mungkin. Dengan teknik manajemen produksi dan operasi yang tepat, diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuannya yaitu dapat tetap terjamin kelangsungan hidupnya dan berkembang, melalui keuntungan perusahaan yang diperoleh.

Pengertian manajemen produksi dan operasi diberikan banyak para ahli antara lain:

Manajemen produksi dan operasi merupakan kegiatan untuk mengatur, mengkoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat dan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien, untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) sesuatu barang atau jasa. (Sofjan Assauri, 2004, 12)

Sedangkan Heizer dan Render (2003, 2) mendefinisikan sebagai berikut: *“Production and operation management are activities that relate to the creation of goods and something through the transformation of input in to output.”*

Stevenson menyatakan bahwa : *“Operations management to responsible for the management productive system, that is, system that either create goods or provide service (or both).”* (Stevenson, 1999, 4)

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen produksi dan operasi merupakan suatu kegiatan untuk mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki agar dapat dicapainya tujuan yang diharapkan perusahaan untuk menghasilkan barang-barang dan jasa secara efektif dan efisien.

2.1.4. Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi

Ruang lingkup manajemen produksi, sebagaimana dinyatakan oleh Sofjan Assauri adalah:

1. Penyusunan rencana produksi dan operasi
Kegiatan pengoperasian system produksi dan operasi harus dimulai dengan penyusunan rencana produksi dan operasi. Dalam rencana produksi dan operasi harus tercakup penetapan target produksi, *scheduling*, *routing*, *dispatching* dan *follow-up*. Perencanaan kegiatan produksi dan operasi merupakan kegiatan awal dalam pengoperasian system produksi dan operasi.
2. Perencanaan dan pengendalian persediaan dan pengadaan bahan.
Kelancaran kegiatan produksi dan operasi sangat ditentukan oleh kelancaran tersedianya bahan atau masukan yang dibutuhkan bagi produksi dan operasi tersebut.
3. Pemeliharaan atau Perawatan (*Maintenance*) Mesin dan Peralatan.
Mesin dan peralatan yang digunakan dalam proses produksi dan operasi harus selalu terjamin tetap tersedia untuk dapat digunakan, sehingga dibutuhkan adanya kegiatan pemeliharaan atau perawatan.
4. Pengendalian Mutu
Terjaminnya hasil atau keluaran dari proses produksi dan operasi menentukan keberhasilan dari pengoperasian system produksi dan operasi. Dalam rangka ini maka perlu dipelajari kegiatan pengendalian mutu yang harus dilakukan agar keluaran dapat terjamin mutunya. Pembahasan yang tercakup dalam pengendalian mutu antara lain adalah maksud dan tujuan dari kegiatan pengendalian mutu, proses kegiatan perencanaan dan pengendalian mutu, peran

pengendalian proses dan produk dalam pengendalian mutu, teknik dan peralatan pengendalian mutu, serta pengendalian mutu secara statistic (*Statistical Quality Control*).

5. **Manajemen Tenaga Kerja (Sumber Daya Manusia).**
Pelaksanaan pengoperasian system produksi dan operasi ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan para tenaga kerja atau sumber daya manusianya. (Sofyan Assauri, 2004, 18-19)

Ruang lingkup manajemen produksi harus mempunyai perencanaan yang baik, dengan didukung informasi yang relevan serta pengendalian yang baik. Agus Ahyari menyatakan bahwa ruang lingkup manajemen produksi adalah sebagai berikut:

1. **Perencanaan system produksi**
Pelaksanaan kegiatan produksi dalam suatu perusahaan diperlukan serangkaian unit ataupun elemen-elemen yang terpadu dan sering menunjang untuk pelaksanaan proses produksi yang meliputi:
 - a. Perencanaan produksi
 - b. Perencanaan lokasi pabrik
 - c. Perencanaan letak fasilitas produksi
 - d. Perencanaan lingkungan kerja
 - e. Perencanaan standar produksi
2. **Sistem pengendalian produksi**
Masalah pengendalian produksi, pengendalian bahan baku, pengendalian tenaga kerja, pengendalian biaya produksi, pengendalian kualitas serta pemeliharaan yang meliputi:
 - a. Pengendalian bahan baku
 - b. Pengendalian tenaga kerja
 - c. Pengendalian biaya produksi
 - d. Pengendalian kualitas
3. **Sistem informasi produk**
Menyangkut masalah hubungan pelaksanaan proses produksi dalam perusahaan yang bersangkutan dengan pasar dari produk perusahaan tersebut, yang meliputi:
 - a. Struktur Organisasi
 - b. Produksi atas dasar pesanan
 - c. Produksi untuk pesan (Agus Ahyari, 2006, 42-46)

Untuk mempelancar produksi diperlukan manajemen yang baik mulai dari penentuan sumber daya yang akan digunakan, sarana dan

kegiatan pengolahan dengan melakukan penghematan agar tujuan perusahaan tercapai. Heizer dan Render mendefinisikan sebagai berikut:

- a. Perencanaan barang dan sumber daya
 1. Penentuan jenis barang dan sumber daya.
 2. Penentuan jenis bahan baku, bahan pembantu, tenaga kerja, manusia mesin-mesin dan teknologi yang dibutuhkan dan digunakan.
 3. Perencanaan pemanfaatan sumber-sumber dan bahan baku, tenaga kerja, mesin, teknologi dan kebutuhan lain.
- b. Perancangan sarana pengolahan
 1. Penentuan tempat kedudukan perusahaan dalam kilang.
 2. Perancangan tata letak pusat-pusat kerja.
 3. Perencanaan dan pengendalian daya kerja (*capacity*) sarana pengolahan.
- c. Perencanaan kegiatan pengolahan
 1. Pembuatan rencana produksi semesta
 2. Pembuatan jadwal produksi induk.
 3. Perencanaan dan pengendalian beban kerja dan urutan pekerjaan.
 4. Pengukuran pekerjaan dan penetapan standar
- d. Pelaksanaan kegiatan pengolahan
- e. Perencanaan kehematan dan keberhasilan
 1. Perencanaan kebutuhan bahan.
 2. Perencanaan dan pengendalian sediaan.
 3. Perencanaan dan pengendalian mutu
 5. Manajemen teknologi.
- f. Perencanaan dan pengendalian kegiatan khusus: perencanaan, penjadwalan, dan pengendalian proyek. (Jay Heizer dan Barry Render.2006,14)

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup manajemen produksi dan operasi meliputi penyusunan rencana produksi dan operasi dan pengadaan bahan, pemeliharaan perawatan mesin dan peralatan, pengendalian mutu, dan sistem pengendalian produksi.

2.2. Total Quality Management (TQM)

2.2.1 Pengertian Total Quality Management

Menurut Hamid dan Russel mendefinisikan sebagai berikut:

TQM is a philosophy advocany four basic principles, intense focus an customer statisfication, accurate measurement of activities, continuous improvement of products and processes, and empowerment of people.
(Norri, Hamid and Russel,1995,6)

Total Quality Management menurut pendapat Soewarso Hardjosoedarmo :

Penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi dan memperbaiki upaya guna memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan diwaktu yang akan datang.(Soewarso Hardjosoedarmo,2004,75)

Adapun Edward Sallis (2006,33) menyatakan bahwa “TQM adalah cara yang menghilangkan tekanan ekonomi sehingga mereka mampu bersaing dengan baik dengan cepatnya pertumbuhan ekonomi di kawasan pasifik.”

Berdasarkan pengertian tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa TQM adalah strategi yang harus ditempuh dengan cara memperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan sehingga dapat bersaing dengan baik .

2.2.2. Pengertian Pengawasan Mutu

Seperti yang kita ketahui bahwa barang-barang dapat dipakai untuk memenuhi beberapa tujuan. Untuk mencapai mencapai tujuan

itu barang-barang tersebut harus mempunyai mutu tertentu. Sedangkan mutu yaitu sifat-sifat yang khas yang dapat membedakan antara barang yang satu dengan lainnya.

Nasution (2001,242) menyatakan bahwa, "Pengawasan mutu merupakan teknik dalam manajemen produksi untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas sekaligus".

Menurut Sofyan Assauri (2004,210) dalam bukunya manajemen produksi mengartikan bahwa: "Pengawasan mutu adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (*standard*) dapat tercemin dalam produk akhir".

Sedangkan Sukanto dan indriyo menyatakan bahwa:

Pengawasan kualitas merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk yang diperlukan, mempertahankan kualitas yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah bahan yang rusak. (Sukanto dan Indriyo,1997,245)

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan mutu merupakan usaha untuk mempertahankan mutu dari barang-barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan. Dalam pengawasan mutu ini, semua barang dicek menurut standard dan semua penyimpangan dari standar dicatat dan dianalisa. Semua penemuan-penemuan dalam hal ini dipergunakan sebagai umpan balik untuk para pelaksana sehingga mereka dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan untuk produksi pada masa-masa yang akan datang.

2.2.3. Pengertian Kualitas

Suatu barang harus mempunyai kualitas yang baik guna memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen memiliki kecenderungan untuk mencari dan mendapatkan suatu barang yang berkualitas baik. Oleh karena itu, hanya barang yang berkualitas baik yang akan diminati konsumen.

“Kualitas merupakan suatu istilah *relative* yang sangat bergantung pada situasi. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subjektif orang mengatakan kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*Fitness for use*). (Zulian Yamit,2005,347)

Sedangkan menurut Tjipto, kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001 :4)

Kualitas merupakan salah satu bagian terpenting dan perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi manajer dalam menjalankan strategi operasinya untuk menghasilkan produk yang baik. Perusahaan harus dapat menghasilkan produk sesuai dengan tujuan untuk apa barang tersebut dimaksudkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sofyan Assauri pengertian mutu/kualitas adalah:

Faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang/hasil yang menyebabkan barang/hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang/hasil itu dimaksudkan/ dibutuhkan. (Sofjan Assauri,2004,205)

Dari pengertian-pengertian, diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dihasilkan untuk memenuhi

kebutuhan atau keinginan pelanggan atau sesuai dengan tujuan si pengguna.

2.2.4. Dimensi Kualitas

Ukuran mutu tidaklah hanya berupa suatu variabel atau suatu atribut saja, melainkan mengandung beberapa dimensi, baik kualitatif maupun kuantitatif. Barang memiliki karakteristik yang berbeda dengan jasa. Oleh karenanya, dimensi mutu barang dibedakan dengan dimensi mutu untuk jasa. Secara umum, menurut Eddy herjanto mutu barang dapat dilihat dari empat dimensi utama berikut:

- a. Kinerja (*performance, operation*). Dimensi utama yang banyak dipertimbangan oleh konsumen ialah kinerja atau operasi dari produk. Misalkan, apakah tinta ballpoint dapat keluar secara baik, lancar, dan tidak luntur.
- b. Keandalan (*reliability, durability*). Mencerminkan suatu keandalan suatu produk, yaitu kepercayaan atas kemampuan atau ketahanannya. Apakah mobil dapat distart dengan mudah pada pagi hari.
- c. Kenampakkan (*appearance, Features*). Menunjukkan daya tarik suatu produk yang membedakannya dengan produk lain secara sepiintas. Kenampakkan sangat dipengaruhi oleh desain dan atribut lain yang ada dalam produk. Misalnya radio mobil yang memiliki remote control, telepon genggam yang juga mempunyai fungsi kamera.

d. Kesesuaian (*conformance*). Kesesuaian berhubungan dengan pemenuhan terhadap spesifikasi atau standar yang ditentukan. Misalnya apakah suatu pipa PVC memiliki diameter sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI). (Eddy Herjanto .2007,393)

Menurut Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd yang diakses melalui http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing. Dimensi kualitas produk tersebut adalah:

1. *Performance* (kinerja), berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.
2. *Durability* (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan produk.
3. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.
4. *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

5. *Reliability* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.
6. *Perceived quality* (kesan kualitas), sering dibidang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan. Jadi, persepsi konsumen terhadap produk didapat dari harga, merek, periklanan, reputasi, dan Negara asal.

Delapan dimensi kualitas dari David Garvin yang diakses melalui <http://hardipurba.com/wp-content/uploads/2008/10/8-dimensi-garvin.jpg> adalah:

- a. *Performance* (performa): menyangkut karakteristik operasi dasar.
- b. *Durability* (ketahanan): jangka waktu hidup sebelum tiba saatnya diganti.
- c. *Serviceability*: kemudahan servis atau perbaikan ketika dibutuhkan.
- d. *Aesthetics* (estetik): menyangkut tampilan, rasa, bunyi, bau, atau rasa.
- e. *Perceived Quality*: mutu/kualitas yang diterima dan dirasa customer.
- f. *Conformance*: kesesuaian kinerja dan mutu produk dengan standar.

- g. *Reliability* (keandalan): kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu.
- h. *Featutes* (fitur): item-item ekstra yang ditambahkan pada fitur dasar.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan dimensi kualitas meliputi segala sesuatu yang diinginkan konsumen sehingga dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

2.3. Statistical Quality Control (SQC)

2.3.1. Pengertian Statistical Quality Control

Pengawasan kualitas statistik (*Statistical Quality Control*) berasal dari Amerika pada tahun 1930-an yang dirancang oleh DR. W.A. Shewhart.

Statistical Quality Control adalah suatu system yang dikembangkan, untuk menjaga standar yang uniform dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya minimum dan merupakan bantuan untuk mencapai efisiensi perusahaan pabrik. (Sofjan Assauri,2004,219)

Menurut Suyadi Prawirosentono (2007,322), mendefinisikan Statistical Quality Control sebagai berikut:

“SQC yaitu suatu metode yang dijadikan sebagai alat untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak (reject) dan menerima (accept) berbagai produk yang dihasilkan.”

Selain itu Nair mendefinisikan SQC :”*In such a situation we can even dispense with inspection of individual components/products so long as we assured that tehe defectives will not exceed pre-*

determined value within a specified confidence". (Nair.1996,377)

Dari pengertian diatas, dapat penulis simpulkan Statistik Quality Control merupakan penggunaan metode statistik untuk mengumpulkan dan menganalisa data dalam kegiatan pengawasan kualitas hasil produksi.

2.3.2. Metode Pengawasan Statistik

Untuk mempertahankan kualitas output, idealnya perusahaan melakukan inspeksi dalam keseluruhan operasi (*full-inspection*), akan tetapi umumnya tidak semua perusahaan sanggup melaksanakannya. Jika dilihat terdapat dua elemen yang perlu dilakukan pengawasan yaitu input dan proses transformasi. Pengawasan input dilakukan dengan sampling penerimaan (*acceptance sampling*) dan pengawasan proses transformasi dilakukan dengan pengawasan proses (*process control*). Menurut Zulian Yamin mendefinisikan sebagai berikut :

1. Pengawasan proses

Dilakukan secara teratur pada saat proses sedang berlangsung untuk menentukan apakah elemen system mengalami kerusakan atau salah fungsi, misalnya tes darah dapat mendeteksi apakah terdapat kelainan tubuh dalam manusia.

2. Sampling Penerimaan

Untuk menentukan diterima atau ditolaknya suatu system, seperti dalam menerima bahan baku, komponen atau sub komponen lainnya. (Zulian Yamit,2005,353)

Menurut Schoeder (2003,156) terdapat dua jenis metode

pengawasan kualitas secara statistika yang berbeda, yaitu:

1. *Acceptance Sampling*

Pengambilan sampel penerimaan didefinisikan sebagai pengambilan satu sampel atau lebih secara acak dari satu partai barang, memeriksa setiap barang disetiap sampel tersebut dan memutuskan berdasarkan hasil pemeriksaan itu, apakah menerima atau menolak keseluruhan partai.

2. *Process Control*

Pengendalian proses menggunakan pemeriksaan produk atau jasa ketika barang tersebut masih (*WIP/ Work In Process*) sedang diproduksi . Sampel berkala diambil dari output proses produksi. Apabila setelah pemeriksaan sampel terdapat alasan untuk mempercayai bahwa karakteristik mutu proses telah berubah, maka proses itu akan diberhentikan dan dicari penyebabnya.

Menurut Lalu Sumayang metode pengawasan kualitas statistik terbagi menjadi :

1. Pemeriksaan awal dilakukan pada contoh material yang baru datang dari pemasok. Pemeriksaan ini dinamakan pemeriksaan penerimaan barang atau *acceptance sampling inspection*. Penolakan atau penerimaan satu paket material berdasarkan hasil pemeriksaan hanya pada beberapa contoh unit material itu saja. Pemeriksaan penerimaan barang juga dilakukan setelah produksi selesai dilakukan yaitu pemeriksaan pada beberapa contoh barang jadi.

2. Pengendalian kualitas pada saat proses produksi sedang berjalan adalah untuk dapat mengambil keputusan apakah meneruskan atau memberhentikan proses yang sedang berjalan dan kemudian mencari penyebab dari penyimpangan yang mungkin timbul karena *factor material, operator*, atau mesin. Keputusan didasarkan pada contoh material yang diambil secara periodik dari proses yang sedang berjalan. (Lalu Sumayang, 2003, 272)

Dapat disimpulkan bahwa metode pengawasan statistik terbagi menjadi *Acceptance Sampling* yaitu pemeriksaan dalam penerimaan barang setelah produksi selesai dan *Process Control*, yaitu pengawasan kualitas pada saat proses sedang berjalan.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti penulis meliputi penerapan pengawasan mutu dalam mempertahankan kualitas produk. Pengawasan mutu dilakukan agar spesifikasi produk yang telah ditetapkan sebagai standar dapat tercermin dalam produk (kesesuaian). Selain itu pengawasan mutu dilakukan untuk mengetahui apakah barang yang dihasilkan terdapat penyimpangan / terdapat kerusakan. Secara khusus, kualitas produk dari suatu perusahaan akan berpengaruh terhadap reputasi perusahaan. Setiap perusahaan akan mengusahakan produknya memenuhi syarat mutu sehingga membawa citra positif bagi perusahaan. Produk yang memiliki penampilan menarik (*features*) akan disukai pelanggan, sehingga permintaan meningkat, yang selanjutnya mendorong ke arah peningkatan keuntungan dan pangsa pasar. Selain itu, perusahaan yang produknya gagal atau menyebabkan masalah, harus berani bertanggung jawab terhadap kerusakan atau kecelakaan yang terjadi atas penggunaan produk tersebut. Produk yang dihasilkan harus mendapatkan kepercayaan dari konsumen sebagai penggunanya (keandalan), dan mempunyai kinerja yang baik. Oleh karena itu setiap perusahaan harus dapat menerapkan pengawasan mutu secara tepat sehingga dapat mempertahankan kualitas produknya.

Untuk mengetahui penerapan pengawasan mutu dalam mempertahankan kualitas produk, penulis melakukan penelitian pada PT.

Cahaya Sakti Furintraco yang berlokasi di Jl.Kaum Sari,Kedung Halang Talang – Bogor 16710 Bogor. PT.Cahaya Sakti Furintraco bergerak dalam bidang perusahaan dagang dengan memproduksi barang-barang furniture yang dapat digunakan oleh konsumen dengan mudah. Adapun produk dengan merek dagang Olympic yang diproduksi mulai dari Bed Room Set, Living Room Set, Children Set, Kitchen Set, dan Office Set.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian diperlukan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis dan sesuai dengan tujuan penelitian. Penulis menggunakan rancangan atau desain penelitian mencakup:

1. Jenis, Metode dan Teknik Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis atau bentuk penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Deskriptif Eksploratif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan-hubungan tentang pengawasan mutu yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus tentang objek yang diteliti yang dapat memberikan gambaran atau deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat yaitu mengenai penerapan pengawasan mutu yang dilakukan perusahaan dalam mempertahankan kualitas produk.

c. Teknik Penelitian

Teknik penelitian yang digunakan adalah *statistik kualitatif* berkaitan dengan produk-produk yang ditolak (rusak/cacat). Untuk mengetahui apakah pengawasan yang dilakukan perusahaan terhadap produk sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan, maka *digunakan Statistical Quality Control (SQC)*.

2. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah organization yaitu sumber data yang unit analisisnya merupakan respon dari divisi organisasi / perusahaan.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

| Variabel/Sub Variabel | Indikator | Skala / Ukuran |
|-----------------------|-------------------------|----------------|
| Pengawasan mutu | ✓ Bahan Baku | Ordinal |
| | ✓ Total unit | Ordinal |
| | ✓ Standar mutu | Ordinal |
| | ✓ Proses produksi | Ordinal |
| | ✓ Inspeksi /pemeriksaan | Ordinal |
| Kualitas Produk | ✓ Kinerja | Ordinal |
| | ✓ Keandalan | Ordinal |
| | ✓ Kenampakan | Ordinal |
| | ✓ Kesesuaian | Ordinal |

Pengawasan mutu dilakukan agar dapat mempertahankan kualitas produk sehingga sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Mulai dari memilih bahan baku yang tepat, proses

produksi yang sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan perusahaan selanjutnya dilakukan pemeriksaan atau inspeksi atas produk secara terus-menerus. Kualitas produk yang dihasilkan pun harus sesuai dengan fungsi (kinerja), dapat diandalkan sehingga menimbulkan kepercayaan atas kemampuan atau ketahanan dari produk tersebut, mempunyai kenampakan atau features yang menjadi daya tarik yang membedakannya dengan produk lain, serta mempunyai kesesuaian berhubungan dengan pemenuhan terhadap spesifikasi atau standar yang ditentukan.

3.2.3. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk melengkapi, memenuhi dan menyusun makalah seminar ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer:

Penelitian lapangan dilakukan dengan mengadakan kunjungan langsung ke tempat-tempat yang merupakan sumber dari objek yang diteliti, untuk memperoleh data-data yang diperlukan, dengan cara:

- a. Menyediakan kuesioner dan mengadakan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan seperti manajer produksi serta karyawan perusahaan tersebut.
- b. Mengadakan observasi langsung, agar mengetahui aktivitas-aktivitas perusahaan serta tinjauan keadaan umum perusahaan.

c. Memperoleh informasi dari dokumentasi yang dimiliki oleh perusahaan.

2. Data Sekunder:

Dalam rangka mendapatkan data dan informasi yang akurat guna penelitian ini, maka dilakukan penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan yaitu upaya untuk mendapatkan acuan yang relevan dengan masalah-masalah dalam penyusunan makalah seminar ini. Tujuan dari penelitian kepustakaan adalah untuk memperoleh landasan sebagai pedoman yang dapat diterapkan dalam praktek, sehingga dapat menganalisa suatu masalah. Sehubungan dengan itu penulis mengadakan penelitian kepustakaan dengan mempelajari literatur-literatur di beberapa perpustakaan di bogor dan koleksi literature-literature milik penulis sendiri, serta hasil rangkuman perkuliahan yang berhubungan dengan landasan analisis dan kerangka teoritis yang akan dipakai sebagai bahan penelitian kepustakaan.

3.2.4. Metode Analisis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan permasalahan yang telah diuraikan, metode analisis yang akan digunakan adalah Statistical Quality Control (SQC). Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah produk telah memenuhi spesifikasinya (kesesuaian), dan seberapa banyak produk yang mengalami kerusakan dan untuk mengetahui apakah pengawasan mutu yang dilakukan telah berjalan baik. Pada dasarnya SQC merupakan penggunaan metode statistik untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam menentukan dan mengawasi kualitas hasil produksi.

Untuk mengukur pengendalian kualitas produk dengan Statistical Quality Control (SQC) dapat dilakukan dengan menentukan batas kendali paling tinggi (UCL) dan batas kendali paling bawah (LCL). Bagan Control diperkenalkan oleh Dr. Walter Shewhart dari Bell Laboratories. Data dibagikan sepanjang waktu yang berbeda dalam Limit Kontrol Atas /UCL = Upper Control Limit dan Limit Kontrol Bawah /LCL = Lower Control Limit.

Apabila proses berada dalam batas UCL dan LCL maka proses tersebut berada dalam control statistik. Tetapi jika ada yang diluar batas UCL dan LCL maka proses tersebut tidak berada dalam control statistik maka proses proses produksi harus diperbaiki

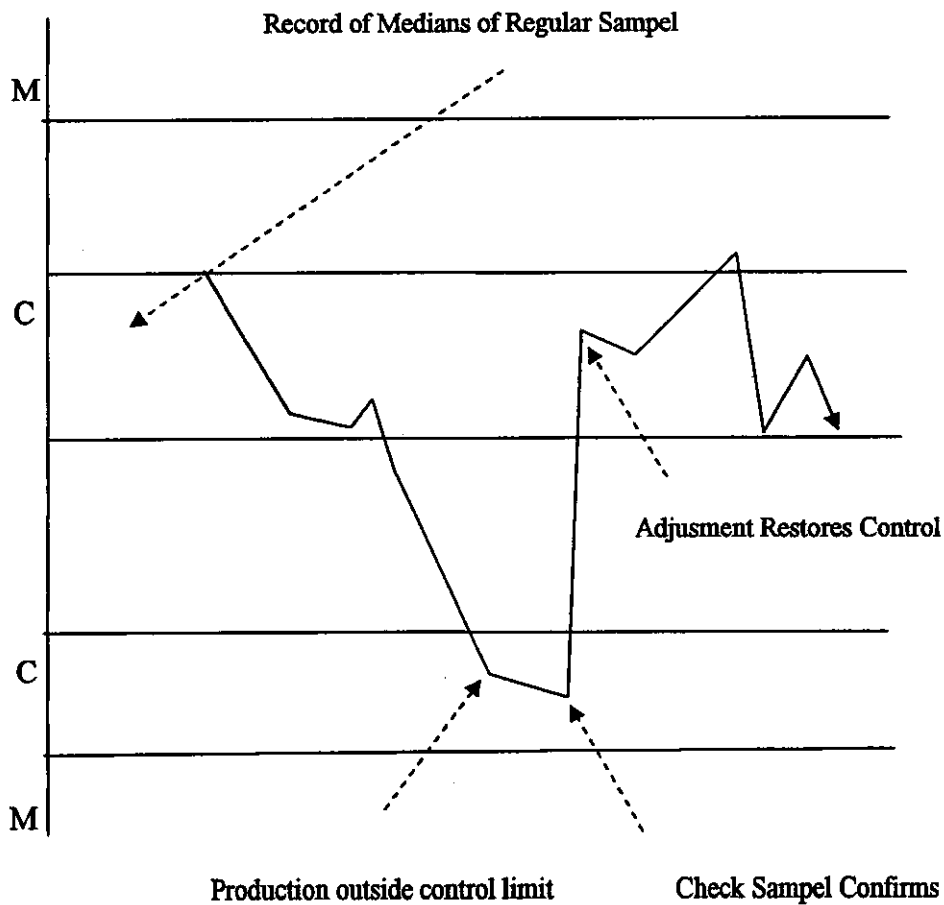
Adapun rumus yang digunakan, yaitu:

$$\bar{C} = \frac{\text{Jumlah Cacat}}{\text{Banyaknya Barang yang Diamati}}$$

$$\text{UCL} = \bar{C} + 3Sc$$

$$\text{LCL} = \bar{C} - 3Sc$$

(Sumber : Buffa dan Rakesh, 1996, 496)

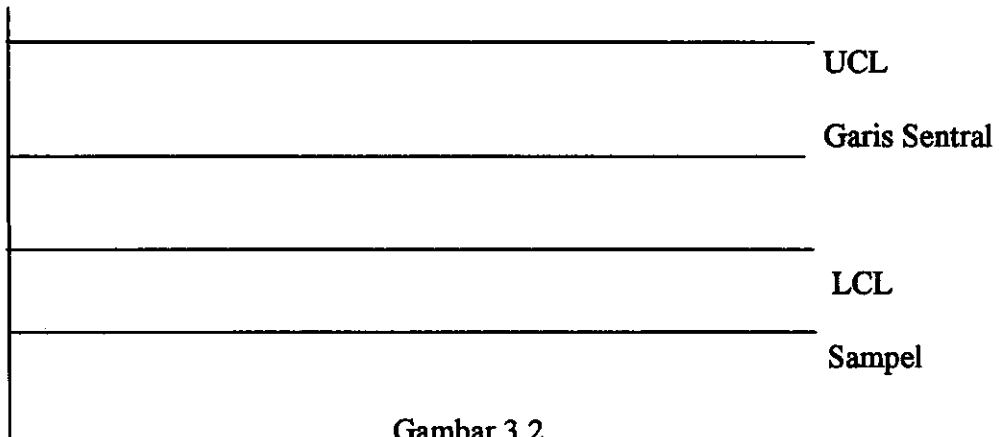


Gambar 3.1

Bagan Kontrol Pengawasan Mutu

Sumber : Sofjan Assauri, 2004

Jumlah Barang Rusak/cacat



Gambar 3.2.

Peta Kendali (Control Chart)

Sumbu vertikal menunjukkan karakteristik barang dan sumbu horizontal melukiskan nomor sampel barang yang sedang diselidiki. Garis sentral melukiskan nilai baku yang akan menjadi pangkal perhitungan terjadinya penyimpangan hasil pengamatan. Garis atas yang sejajar dengan garis sentral tersebut Garis Batas Atas (Upper Control Limit) atau UCL, yaitu garis yang menyatakan penyimpangan paling tinggi dari nilai baku. Sedangkan garis bawah dengan garis sentral disebut Garis Batas Sentral Bawah (Lower Control Limit) LCL, yaitu batas penyimpangan yang paling rendah.

Besarnya nilai dari tiap sampel dihitung dan kemudian digambar dengan titik-titik yang dihubungkan agar mudah untuk dianalisa. Apabila titik ini terletak dalam daerah yang dibatasi oleh garis UCL dan LCL dikatakan bahwa proses produksi masih dalam kontrol, sehingga penyimpangan kualitas masih ditolerir. Dalam keadaan ini

perusahaan masih dapat menjalankan produksinya.

Sebaliknya apabila titik-titik tersebut berada diluar batas UCL dan LCL maka dikatakan bahwa produksi berada diluar kontrol, ini menandakan adanya hal-hal yang mempengaruhi proses produksi, yang menyebabkan barang yang kualitasnya menyimpang dari standar, sehingga dapat dibetulkan agar proses produksi kembali dalam kontrol.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat PT. Cahaya Sakti Furintraco

Sebelum PT.Cahaya Sakti Furintraco berdiri, pada tahun 1975 telah berdiri sebuah perusahaan yang berbentuk CV dengan menghasilkan Box speaker dengan 2 orang tenaga kerja yang berlokasi di kawasan batu tulis Bogor, dengan luas 160 meter persegi dan dalam bentuk industri rumah tangga. Seiring perkembangan usahanya, industri rumah tangga ini menambah tenaga kerjanya menjadi 15 orang dengan area pemasaran tidak hanya di Bogor melainkan sampai ke Sukabumi dan Cianjur.

Menyadari perkembangan itu, pada tahun 1975, pemilik utama PT.Cahaya Sakti Furintraco saat ini mengajak kakak dan adiknya yang mempunyai usaha lainnya untuk bergabung yang bertugas dibagian pemasaran. Ketiga bersaudara ini mendirikan CV. Cahaya Sakti Elektronik, dengan modal yang diperoleh dari kucuran kredit Bank Negara Indonesia (BNI) sebesar Rp.40.000.000,00.

Pada tahun 1978, mereka menyewa tempat di Cikaret Ciapus Bogor dengan luas 1.000 meter persegi. Sejak saat itulah CV.Cahaya Sakti Elektronik mengembangkan usahanya yang kemudian merubah badan usaha menjadi PT.Cahaya Sakti Furintraco. Badan usaha ini disyahkan dengan peraturan Menteri

Tenaga Kerja Transmigrasi dan Koperasi Nomor : PER 02/MEN/1978 tertanggal 3 maret 1978, dan mendapat surat keputusan Presiden Republik Indonesia No.47 tahun 1979.

Pada Tahun 1983, PT. Cahaya Sakti Furintraco memindahkan lokasi usahanya kedaerah kaum sari kedung Halang Bogor. Sejak saat itu badan usaha ini berbadan hukum dengan Akta Notaris Dwi Swandiani, SH.No.21 tertanggal 20 November 1983 di Jakarta dengan segala perubahan-perubahan dan tambahannya. Dan pada waktu perusahaan ini memulai kiprahnya dengan panel Furniture bermerk Olympic, diatas 3.000 meter persegi dijalan kaum sari kedung halang Bogor. Untuk pemasaran ke daerah Jakarta PT. Cahaya Sakti Furintraco menyewa ruangan gedung IRTI dekat Taman Ria monas. Agar lebih terkenal PT. Cahaya Sakti Furintraco memutuskan memakai merek Olympic karena saat itu sedang ramai olimpiade.

Pada tahun 1985 bagian pemasaran PT. Cahaya Sakti Furintraco mendapat informasi PT. Caltek bahwa setiap tahun perusahaan itu memberi hadiah 6.000 unit barang pada karyawannya. Biasanya berupa barang – barang elektronik. Atas dasar itu PT. Cahaya Sakti Furintraco mengusulkan untuk memasarkan produknya yang berupa meja belajar menjadi hadiah. Setelah penjualan tersebut, ternyata sambutan dari masyarakat sangat luar biasa, sehingga perusahaan itu mengembangkan usahanya guna memenuhi permintaan pasar.

Pada tahun 1988, PT.Cahaya Sakti Furintraco mendirikan PT. Tiga Buana Prasetya Holding – non operasional. PT. Tiga Buana

Prasetya Holding membuahkan empat anak perusahaan utama, yaitu PT. Cahaya Sakti Furintraco, PT. Cahaya Sakti Multiintraco, PT. Cahaya Murni, dan PT. Bogaorindo Cemerlang. Secara keseluruhan terdapat 40 cabang dengan 4000 karyawan pada PT. Cahaya Sakti Furintraco yang bergerak dibidang Furniture. Pada tahun 1988 dilakukan ekspor perdana ke Taiwan dan sampai saat ini telah memasarkan produknya ke Filipina, Vietnam, Kamboja, Arab Saudi, Amerika Serikat serta Australia.

4.1.2. Struktur Organisasi PT. Cahaya Sakti Furintraco

Organisasi merupakan suatu wadah tempat berkumpulnya beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi didalam perusahaan sangat penting dalam menyelenggarakan kegiatan sehari-hari untuk mencapai tujuannya.

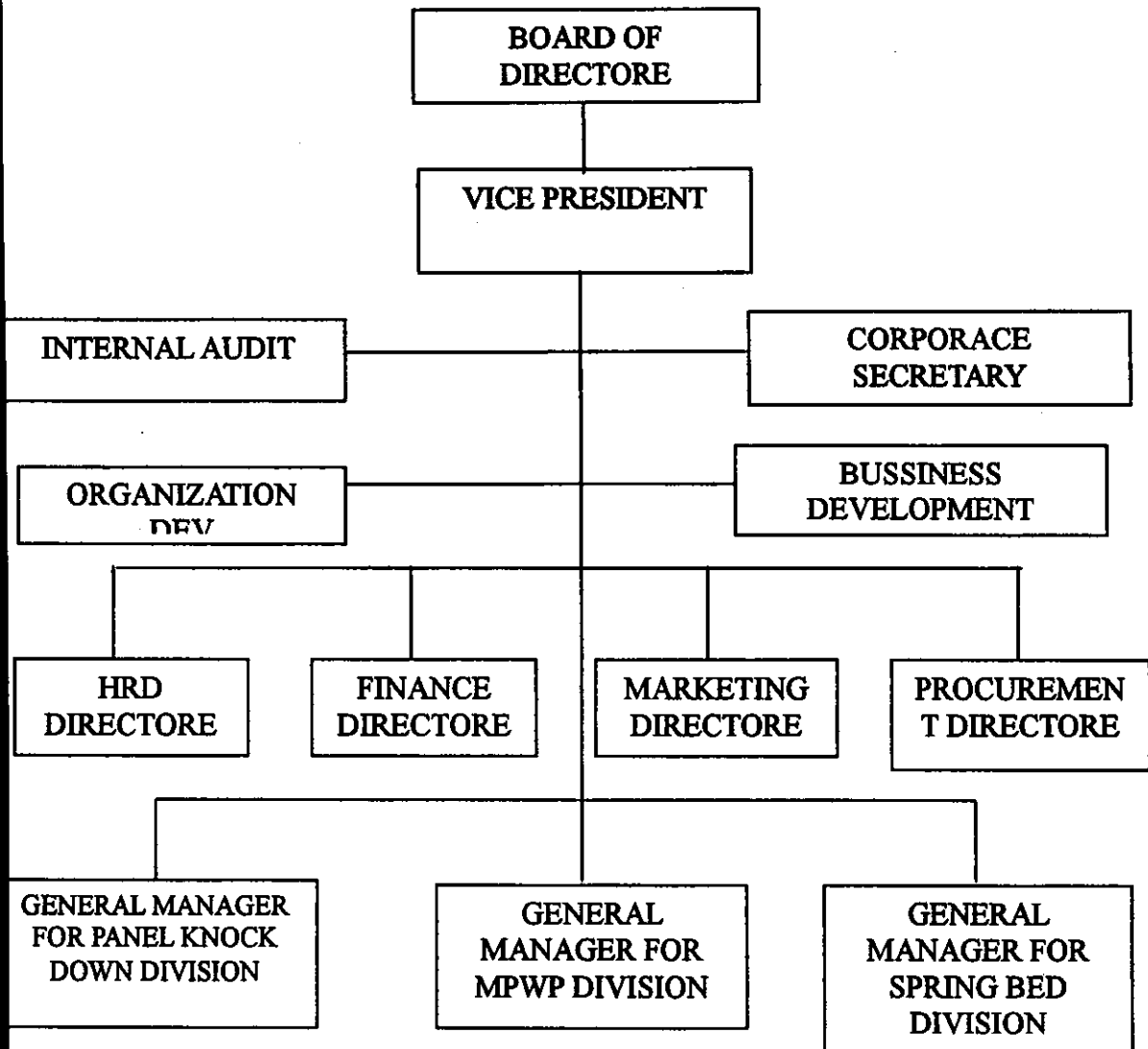
Untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan, maka langkah pertama yang harus diambil adalah menyusun suatu organisasi yang baik. Kerjasama yang baik didalam organisasi yang bersangkutan hanya dapat dicapai jika struktur organisasinya baik pula. Adapun organisasi yang diterapkan dalam perusahaan ini adalah organisasi garis (line organization), yaitu kekuasaan dari pimpinan ditempatkan secara penuh dan vertical kepada pejabat yang memimpin bagian-bagian dibawahnya.

Struktur organisasi PT. Cahaya Sakti Furintraco dapat digambarkan pada gambar berikut:

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

PT.CAHAYA SAKTI FURINTRACO



Sumber : PT.Cahaya Sakti Furintraco

Secara garis besar tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi PT.Cahaya Sakti Furintraco yang bertempat di jalan kaum sari kedung halang bogor, adalah sebagai berikut:

1. Board of Directors (Dewan Direksi)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- Menggariskan Bussiness plan tahunan.
- Mengangkat dan memberhentikan karyawan.
- Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan perusahaan.
- Meneliti dan menggerakkan penggunaan kekayaan perusahaan.

2. President Directors (Direktur Utama)

Tugas dan tanggung jawab Direktur Utama adalah sebagai berikut:

- Menjalankan kebijakan – kebijakan dengan menggunakan system planning.
- Menyelenggarakan rapat kerja untuk membicarakan dan mengawasi masalah – masalah yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan operasinya.
- Bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasi perusahaan.
- Menetapkan rencana kerja dan pembagian tugas antara anggota menurut mereka masing – masing.

3. Vice President (Wakil Direktur Utama)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- Membantu direktur utama dalam menjalankan tugas sehari – hari dalam perusahaan.
- Sewaktu – waktu dapat menggantikan tugas direktur utama apabila direktur utama tersebut tidak bisa atau berhalangan tugas yang tidak bisa ditinggalkan.

4. Internal Audit

Mempunyai tugas dan tanggung jawab seperti berikut:

- Mengaudit aktivitas PT.Cahaya Sakti Furintraco seperti pengawasan produksi dan keuangan.
- Memberikan hasil audit yang menyangkut financial audit dan operasional audit.
- Memperbaiki penyimpangan dari system dan prosedur serta kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan.

5. Corporate Secretary

Corporate Secretary mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- Merupakan sekretaris Direktur Utama yang menangani masalah surat menyurat baik didalam maupun ke luar.
- Merumuskan rapat-rapat yang diadakan oleh perusahaan.

6. Organization Development (pengembangan organisasi)

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- Memberikan program pelatihan bagi tenaga manajemen dan non manajemen.
- Mengevaluasi organisasi secara efektif dari segi kriteria produksi, kepuasan dan efisiensi.

7. Bussiness Decelopment (pengembangan bisnis)

Tugasnya adalah:

- Mengembangkan usaha baru.
- Memperbaiki usaha yang telah ada.

- Mengembangkan pengujian dan spesifikasi bagi usaha baru.
- Mencari hubungan-hubungan dengan perusahaan -perusahaan baru dalam rangka mengembangkan usaha.

8. **Humas Resources And General Affair Directore (Direktur Sumber Daya Manusia dan Bidang Umum)**

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- Memimpin dan mengkoordinir perusahaan yang menyangkut karyawan, urusan dengan instansi-instansi luar dan transportasi.
- Mengarahkan karyawan agar mempunyai mentalitas efektif dan efisien.
- Mengarahkan karyawan agar memiliki mentalitas produktif.
- Berusaha meningkatkan sumber daya manusia dan bidang umumnya agar dapat mencapai hasil optimal bagi perusahaan.
- Membawahi manajer personalia, manajer sumber daya manusia (HR&D) Dan manajer general affair.

9. **Finance Directore (direktur keuangan)**

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- Bertanggung jawab terhadap arus dana yang berhubungan keluar masuk uang.
- Menerima data keterangan lain mengenai transaksi keuangan maupun data lain yang menyebabkan berkurangnya atau bertambahnya harta, kewajiban dan modal perusahaan.

- Bertanggung jawab terhadap sistem dan prosedur akuntansi dan keuangan.
- Membimbing dan mengawasi pelaksanaan tugas dibidang akuntansi dan keuangan agar berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- Merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam bidang akuntansi dan keuangan.
- Bertanggung jawab kepada President Directore atas hasil usaha yang telah dicapai baik dalam bulanan maupun tahunan.
- Membawahi manajer keuangan, manajer akuntansi pabrik, manajer pengolahan data elektronik dan internal controller.

10. Marketing Directore (Direktur Pemasaran)

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- Mencari distributor baru untuk memperluas pemasaran.
- Melakukan peramalan penjualan (sales forecast).
- Mengatur pendistribusian produk perusahaan.
- Membuat rencana penjualan dan pemasaran sehingga dengan rencana yang telah dibuat merupakan gambaran kebijakan perusahaan.
- Mengkoordinasi dan mengawasi tugas promosi manajer.
- Menyelidiki apa yang telah dilakukan pesaing.
- Membawahi manajer pemasaran local dan manajer pemasaran internasional (eksport)

11. Procurement Directore (Direktur Pembelian)

Tugasnya adalah:

- Memimpin bagian pembelian pada perusahaan.
- Bertanggung jawab terhadap sistem dan prosedur pembelian dan terhadap produk- produk yang dibeli.
- Melakukan negoisasi dan menentukan supplier untuk memenuhi pembelian.
- Membawahi manajer pembelian lokal dan manajer pembelian internasional (import).

12. General Manajer For Knock Down Panel Division (Manajer umum untuk divisi panel siap rakit).

Mempunyai tugas:

- Merupakan manajer umum yang khusus yang membidangi bidang produksi divisi panel.
- Membawahi manajer produksi, manajer perencanaan dan pengawasan produksi, manajer perencanaan dan pengendalian material, manajer quality, manajer enggeneering.

13. General Manajer For Membran Press And Wrapping Process Division (Manajer Umum Bidang Press Membran dan Proses pelapisan).

- Merupakan manajer umum yang khusus membidangi proses membrane dan proses pelapisan. Merupakan Cost Centre.
- Membawahi manajer produksi, manajer perencanaan dan pengawasan material, manajer quality dan manajer enggeneering.

14. General Manager For Spring Bed Division (Manajer Umum Divisi Sping Bed)

- Merupakan manajer yang khusus membidangi produksi spring bed.

Berdasarkan uraian diatas, maka jelaslah bahwa sistem organisasi yang digunakan oleh PT.Cahaya Sakti Furintraco adalah system organisasi garis lurus, dimana dewan direksi dan pimpinan pelaksana manajemen perusahaan, yang berwenang ke bawah dan mempunyai tanggung jawab dari bawah ke atasan menurut garis lurus.

4.1.3. Visi, Misi dan Filosofi PT. Cahaya Sakti Furintraco

Visi :

“Menjadi Organisasi Perusahaan Furniture yang Komprehensif dan Integratif serta Berkelas Dunia”

Olympic Group memiliki komitmen menjadi satu-kesatuan perusahaan, yang terdiri dari berbagai pilar bisnis furniture, yang menyeluruh dan terpadu, serta memenuhi standar organisasi perusahaan tingkat global terutama dalam kapasitas budaya kerja, bisnis, sistem, dan sumber daya.

Misi :

“Memberikan Keunggulan Kinerja Dan Keharmonisan Kerjasama Bagi Relasi Bisnis Serta Kemaslahatan Untuk Semua Pihak Yang Berkepentingan”.

Olympic Group memiliki komitmen melakukan maksimalisasi dan optimalisasi berbagai aspek dalam bisnis furnitur, untuk

memberikan keunggulan komparatif dalam rangka mencapai kinerja tertinggi dan keharmonisan kerjasama bagi relasi bisnis, serta kemanfaatan terbaik bagi semua pihak yang berkepentingan, meliputi : Share Holder, Employee, Customer, Consumer, Retired Employee, Social and Environment, Business Partner, Government and Nation.

Filosofi :

Filosofi yang dipegang kuat oleh Olympic Group adalah “The Best Generation Conducting For The Best Regeneration”. Yang berarti: “Generasi yang terbaik melakukan alih generasi dengan tata cara yang terbaik, untuk melahirkan generasi penerus yang terbaik”.

Filosofi Organisasi terdiri dari 3 Bagian terangkai dalam 1 kesatuan.

- Generasi yang terbaik : Generasi yang terbaik hendaknya memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan terus menerus secara sistematis guna mencapai keunggulan komparatif dalam berbagai aspek.
- Melakukan alih generasi dengan tata cara yang terbaik : Setiap generasi hendaknya memiliki komitmen untuk melakukan proses alih generasi melalui tata cara yang tepat, lancar dan efektif.
- Untuk melahirkan generasi penerus yang terbaik : Setiap generasi hendaknya memiliki komitmen untuk melakukan investasi diri agar memiliki nilai-nilai kebajikan yang membanggakan.

4.1.4. Kegiatan PT.Cahaya Sakti Furintraco

4.1.4.1. Produksi

Sebagai pabrikan penghasil furnitur yang besar PT.Cahaya Sakti Furintraco menggunakan mesin-mesin yang lengkap dan modern. Seluruh rangkaian produksi dikerjakan secara efektif dengan sistem komputerisasi dan teknologi canggih, sehingga menghasilkan berbagai jenis produk secara efisien. Desain-desain terbaru yang tetap konsisten dalam mutu menjadikan produk yang dihasilkan selalu memukau dan terjangkau.

PT.Cahaya Sakti Furintraco dengan merek dagang Olympic antara lain:

- Furnitur kantor
- Meja belajar
- Sistem modul
- Perlengkapan kamar tidur dewasa
- Perlengkapan kamar tidur anak
- Lemari pakaian
- Lemari dapur
- Rak TV dan Video
- Rak Sepatu

4.1.4.2. Pemasaran Produk

PT. Cahaya Sakti Furintraco didalam memasarkan produknya melalui banyak cara atau strategi promosi yang

dilakukan. Salah satu contohnya adalah promosi bisnis dan wiraniaga yang dilakukan perusahaan Olympic furniture dengan menggelar pameran mengenai produk-produknya, pada pameran tersebut perusahaan Olympic juga menggelar lomba melukis bagi anak – anak dimana pemenangnya akan mendapatkan hadiah menarik dari Olympic Furniture yang berupa meja belajar sampai dengan uang tunai dan bahkan mendapatkan piagam. Selain itu promosi penjualan juga dilakukan dengan memberikan potongan harga. Harga yang produk yang dipamerkan mulai dari harga terendah mulai dari Rp 69.000 plus hadiah souvenir. Akan tetapi pihak perusahaan juga memberikan kemudahan, yakni tidak hanya pembayaran cash, tetapi juga melayani sistem kredit melalui leasing PT Adira Finance.

Dalam memasarkan produknya, Olympic furniture menggunakan sistem pemasaran langsung dan juga sistem pemasaran online yang mana keduanya digunakan untuk mempermudah konsumen untuk membeli ataupun memperoleh produk-produk tersebut. Saluran pemasaran langsung yang digunakan antara lain:

1. Penjualan tatap muka .

Disini produk dari Olympic furniture akan di distribusikan ke toko-toko di setiap wilayah cabang sehingga konsumen akan lebih mudah untuk mendapatkan produk Olympic karena sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

2. Pemasaran melalui catalog.

Disini katalog berisi tentang gambar dan keterangan berupa ukuran dan harga macam-macam produk Olympic Furniture. Katalog tersebar diseluruh toko-toko di wilayah Indonesia sehingga mudah untuk dibagi-bagikan kepada pelanggan atau orang-orang yang kiranya nanti akan memesan produk tersebut. Di sini ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi para prospect dalam memilih produk yang akan mereka beli.

3. Melalui TV dan media lainnya.

Yaitu dengan membuat iklan yang semenarik mungkin mengenai produk Olympic furniture sehingga pemirsa ataupun penonton akan merespon dengan baik iklan tersebut dan pada akhirnya akan membeli produk tersebut pada toko-toko di wilayah cabang atau lewat internet.

Meskipun permintaan pasar domestik secara keseluruhan belum terpenuhi, penetrasi pasar internasional telah dilakukan dengan seoptimal mungkin. Sebagai hasilnya, ternyata terbuka peluang-peluang pasar yang sangat luas untuk ditembus. Oleh karena itu, PT.Cahaya Sakti Furintraco mulai membentuk jaringan pemasaran internasional di luar negeri.

Adapun jaringan pemasaran internasional terdapat di:

- Timur tengah dengan tujuan ekspor ke Negara-negara Uni Emirat Arab, Oman, Kuwait, dan Saudi Arabia.

- Negara-negara ASEAN meliputi Malaysia, Singapura, Thailand, Philipina, Brunei Darusalam, Myanmar dan Bangladesh.
- Negara-negara Asia Pasifik yakni: Vietnam, Taiwan, Cina, dan Australia.
- Juga menerobos pasar ekspor Afrika Selatan, Afrika Tengah, Mauritius, dan Negara-negara pecahan Rusia.

4.1.4.3. SDM dan Kesejahteraan Karyawan

SDM merupakan asset utama dari suatu perusahaan. Untuk meningkatkan daya dan hasil guna asset utama tersebut, maka PT.Cahaya Sakti Furintraco senantiasa memberikan pelatihan, seminar dan kursus-kursus untuk pengembangan manajemen dan keahlian penunjang lainnya. Program pengembangan sumber daya manusia ini membuka kemungkinan peningkatan karir bagi karyawan hingga ke posisi puncak.

Untuk meningkatkan kesejahteraan para karyawan perusahaan telah membentuk SPI, Koperasi Karyawan Mandiri, Forum Komunikasi Antar Karyawan, perkumpulan olah raga dan ibadah. Perlu untuk diketahui pula bahwa PT.Cahaya Sakti Furintraco turut serta dalam program jaminan Asuransi Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek), termasuk program Jaminan Hari Tua bagi karyawan yang telah memasuki usia pensiun.

Peran serta PT.Cahaya Sakti Furintraco dalam program Kesetiawanaan Nasional dari Pemerintah diwujudkan dengan memberikan bantuan kesehatan dari perbaikan gizi masyarakat melalui 300 Posyandu serta PKK se-kabupaten dan kotamadya Bogor.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengawasan Mutu yang dilakukan PT.Cahaya Sakti

Furintraco

Setiap konsumen tentunya ingin mendapatkan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Tetapi hal tersebut tidak selalu dapat terpenuhi, misalnya konsumen mendapati produk yang mereka terima mengalami kerusakan atau cacat. PT. Cahaya Sakti Furintraco sebagai perusahaan yang bergerak di bidang furniture, berusaha menghindari hal tersebut, agar konsumen tidak kecewa dan tetap loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat tetap eksis dalam menjalankan usahanya.

Untuk mencapai hal tersebut, PT.Cahaya Sakti Furintraco melakukan kegiatan pengawasan mutu untuk mengontrol agar jangan sampai konsumen menerima produk yang tidak berkualitas. Disamping itu, perusahaan dapat memperoleh laba yang optimal sesuai tujuan perusahaan.

Pengawasan mutu yang dilakukan perusahaan mulai dari pemilihan bahan baku, proses produksi, hingga produk jadi.

a. Bahan baku

PT. Cahaya Sakti Furintraco tentu selalu akan memerlukan bahan baku untuk melaksanakan proses produksinya. Baik atau buruknya kualitas bahan baku tersebut akan mempengaruhi kualitas produk akhir. Apalagi sebagai perusahaan penghasil furniture kualitas produk akhir mempunyai ketergantungan yang besar terhadap kualitas bahan baku yang dipergunakan. Perusahaan menggunakan partical board sebagai bahan baku utama untuk menghasilkan produknya. Partical Board tersebut tidak dibuat oleh perusahaan sendiri, melainkan dengan mengimport bahan baku tersebut serta mengambil dari supplier local. Ukuran yang digunakan mulai dari 8,12,15,18 sampai 24 mm. Setelah barang tersebut sampai digudang penyimpanan, bahan tersebut diperiksa kembali apakah ada kerusakan atau tidak memenuhi syarat. Jika tidak memenuhi syarat maka bahan baku tersebut tidak dapat digunakan.

b. Proses Produksi

Selain bahan baku, proses produksi pun mempunyai peran yang penting didalam menghasilkan produk yang berkualitas. Disini diperlukan pengawasan mutu yang ketat agar produk yang dihasilkan sesuai standar yang diinginkan. Secara garis besar proses produksi yang diterapkan PT. Cahaya Sakti Furintraco sebagai berikut :

- Laminating

Prosedur ini digunakan untuk melakukan proses laminating yaitu proses pelapisan terhadap material *Partical Board*, MDF atau yang sejenis dengan foil yang menggunakan lem yang

spesifikasinya sesuai dengan karakteristik dari foil yang digunakan tersebut.

- Cutting

Prosedur ini digunakan untuk melakukan aktivitas proses pemotongan dari bahan Partical Board / MDF menjadi komponen – komponen dengan ukuran tertentu.

- Hollow

Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan aktivitas proses produksi pembuatan komponen dari pelapisan rangka dengan permukaan lapisan atas dan bawah.

- Shapping

Prosedur ini digunakan untuk melakukan proses Shapping yaitu proses pembentukan komponen dari komponen dasar menjadi komponen bentuk tertentu.

- Edge Banding

Prosedur ini dilakukan khusus hanya pada proses penempelan side edges pada sisi ketebalan komponen yang bertujuan untuk menutupi sisi komponen yang harus tertutup side edges.

- Borryng

Prosedur ini digunakan untuk melakukan aktivitas proses pembuatan lubang bor yang bertujuan untuk tempat kedudukan joint kontruksi dalam menunjang kontruksi produk.

- Finishing

Prosedur ini dilakukan untuk pengerjaan proses finising yaitu proses pengerjaan komponen sebelum komponen masuk ke bagian pengepakan (packing).

- **Packing**

Prosedur ini dilakukan untuk pengerjaan proses packing yaitu proses pengepakan komponen – komponen yang sudah melalui seluruh tahapan proses.

c. **Produk Jadi**

Setelah barang melewati tahap proses produksi, maka barang yang telah jadi tersebut diperiksa kembali. Perusahaan berupaya sebaik mungkin melakukan pengawasan mutu secara ketat. Pengawasan produk jadi merupakan upaya perusahaan untuk dapat mempertahankan kualitas produk akhir. Hal ini dilakukan untuk menghindari dari kemungkinan terjadinya pengiriman produk yang berada dibawah standar kualitas perusahaan , sampai kepada konsumen. Pemeriksaan ini terutama ditujukan untuk produk-produk perusahaan yang diduga mempunyai kualitas dibawah standar yang ditetapkan. Walaupun perusahaan telah melaksanakan pengawasan kualitas dengan mempergunakan pendekatan bahan baku dan proses produksi, pemeriksaan terhadap produk akhir dalam rangka mencegah timbulnya produk yang berada di bawah standar kualitas dapat tetap saja dilaksanakan.

Perusahaan melakukan kegiatan pengawasan produknya dengan membagi produk kedalam beberapa kategori yaitu:

1. **Critical**

Kerusakkan komponen / produk yang sangat serius, yang karenanya komponen tidak bisa dirakit dan atau secara visual

tidak memenuhi standar kualitas di mata konsumen, sehingga komponen ini harus dibuang (dispose).

2. Mayor

Kerusakkan komponen yang cukup serius (sedang) , yang karenanya komponen memerlukan pengerjaan tambahan atau (rework). Walaupun sebenarnya produk ini tidak memenuhi standar mutu namun dengan melakukan pengerjaan ulang atau rework, maka produk tersebut dapat disempurnakan kembali sehingga memenuhi standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

3. Minor

Kerusakkan kecil yang bisa diloloskan begitu saja, tanpa memerlukan penanganan tertentu.

PT. Cahaya Sakti Furintraco sebagai perusahaan furniture berusaha berkomitmen memberikan focus keunggulan sebagai berikut :

1. Inovatif dalam pengembangan produk
2. Variatif dalam lini dan tipe produk
3. Proposional dalam kebijakkan harga.
4. Proaktif dalam pelayanan.
5. Solid dalam kerja sama kelompok .
6. Apresiatif dalam kompensasi
7. Mutualistis dalam berafiliasi.

Meskipun perusahaan telah berusaha melakukan pengawasan mutu secara optimal, namun tidak dapat dipungkiri penyimpangan-

penyimpangan tetap saja terjadi.

Tabel 4.1

Laporan Kualitas Area Packing tahun 2008

| BULAN | JUMLAH SAMPLE | JUMLAH REJECT SAMPLE | REJECT SAMPLE (%) |
|-----------|---------------|----------------------|-------------------|
| Januari | 16.736 | 61 | 0.36 |
| Febuari | 10.170 | 37 | 0.36 |
| Maret | 18.065 | 102 | 0.56 |
| April | 18.237 | 132 | 0.72 |
| Mei | 13.599 | 107 | 0.78 |
| Juni | 15.160 | 80 | 0.52 |
| Juli | 16.656 | 132 | 0.79 |
| Agustus | 14.389 | 95 | 0.66 |
| September | 13.000 | 79 | 0.61 |
| Oktober | 11.208 | 36 | 0.32 |
| November | 14.755 | 65 | 0.44 |
| Desember | 18.609 | 171 | 0.91 |
| Total | 180.584 | 1.097 | |

Sumber: PT.Cahaya Sakti Furintraco,2008

4.2.2. Usaha Mempertahankan Kualitas Produk

Untuk mendapatkan kualitas produk yang baik, PT.Cahaya Sakti Furintraco berusaha melakukan pengawasan mutu secara tepat. Perusahaan sangat memperhatikan kualitas produk yang mereka hasilkan. Produk tersebut harus mempunyai kinerja yang sesuai, dapat

dipergunakan oleh konsumen sebagaimana mestinya, sehingga konsumen dapat percaya atas kemampuan atau ketahanannya. Untuk lebih menarik konsumen dan membedakan dengan produk yang lain, PT. Cahaya Sakti Furintraco menciptakan ratusan tipe dan desain (data terlampir).

Dengan menerapkan standar mutu, perusahaan berusaha mengendalikan kualitas produk yang dihasilkan. Perusahaan sendiri menetapkan standar kerusakan atau cacat yang diterima sebesar 0,004 atau 0,4%. Produk yang dihasilkan harus memiliki syarat karakteristik mutu mulai bahan baku, mesin, peralatan penunjang dan lain-lain sebagai proses menghasilkan produk yang sesuai dengan standar dan karakter mutu yang ditetapkan. Bagian Quality selalu mengawasi setiap tahapan produksi agar semua berjalan sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan. Selain itu, untuk lebih mengantisipasi penyimpangan yang terjadi, perusahaan terus melakukan pelatihan-pelatihan serta pengarahan kepada operator produksi. Para operator dilatih untuk dapat mengawasi mutu secara mandiri sesuai bagian pekerjaan/bagian masing-masing. Didalam setiap tahapan produksinya PT. Cahaya Sakti Furintraco memiliki standar prosedur operasi (Standard Operating Procedures). Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dan kejelasan serta kepastian bagi Panel Line Proses, khususnya Departemen Produksi dan pelaksanaannya untuk melakukan aktivitas produksi sebagaimana mestinya sehingga:

- Produk yang diproduksi dilakukan sesuai dengan buku pedoman produksi (BPP).
- Biaya produksi dapat dicapai sesuai standar yang diharapkan.
- Proses produksi dapat dilaksanakan sesuai schedule dan penyelesaiannya tepat waktu.
- Produktivitas tenaga kerja dapat dicapai sarannya.
- Produk diproduksi sesuai dengan order marketing.

Selain itu sistem manajemen kualitas perusahaan telah memenuhi ISO 9002, yang merupakan sistem manajemen yang menekankan konsep pengendalian sejak dini terhadap semua fungsi dan aktivitas yang berdampak terhadap mutu, mulai dari pasokan bahan baku sampai pada pelayanan konsumen. Pimpinan perusahaan perlu mengambil prakarsa membangun sistem manajemen. Komitmen mutu harus dilakukan bukan sekedar janji dan promosi. Bagi perusahaan tidak sekedar menunjang pembangunan secara fisik, tetapi turut berperan aktif dalam aspek yang sangat luas. Perusahaan mengadopsi sertifikat itu karena ingin tampil lebih baik. Sistem manajemen ISO harus ditujukan untuk perbaikan sistem manajemen internal sehingga seluruh kegiatan akan terfokus pada mutu produk, menuju manajemen solid yang diakui secara internasional.

Standard Operating Procedures Proses Produksi Packing

1. Berdasarkan dokumen-dokumen pendukung yang dikeluarkan oleh PC dept. seperti :
 - Production Schedule

- Beban produksi per area
- Capacity Planning
- Schedule by area

Maka dept.Head. Fin / pack bersama PAC packing meninjau ulang kembali data-data diatas sebagai dasar untuk membuat "Weekly Projection" yang selanjutnya akan dijadikan acuan oleh PAC Packing untuk membuat perencanaan dan persiapan proses produksi.

2. Berdasarkan "Weekly Projection", maka PAC Packing membuat perencanaan dan persiapan proses produksi dengan dibantu oleh para Key Operator.
3. Persiapan proses produksi yang dilakukan meliputi antara lain :
 - Persiapan Sumber Daya Manusianya (Operator)
 - Persiapan terhadap kelengkapan material yang dibutuhkan.
 - Persiapan terhadap kelengkapan dokumen penunjang seperti :BPP, Tabel Batch System per Type product per 1000 unit.
 - Persiapan test perakitan komponen dan test dus pack untuk memastikan bahwa seluruh komponen yang dibutuhkan telah lengkap dan laik rakit dan pack dalam arti telah sesuai dengan "BPP".
 - Bila ditemukan adanya ketidaksesuaian material dengan ketentuan yang ada di BPP, maka segera tanyakan apakah ketidaksesuaian ini telah disetujui oleh yang berwenang dengan cara melihat pada dokumen Engineering Waiver (EW).

Bila dokumen "EW" telah tersedia secara lengkap dan seluruh persiapan telah selesai dilakukan maka proses produksi packing segera dilaksanakan.

4. PAC Packing dengan dibantu Key Operator dan Expeditor / Material Handler bersama-sama mempersiapkan material yang akan diproses packing dengan mempersiapkan komponen-komponen dalam jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan pada "Tabel Batch System" dan disusun didekat sisi Conveyor Packing.
5. Atas instruksi PAC Packing, maka operator dapat melaksanakan proses packing. Kemudian didalam pelaksanaannya apabila dalam satu batch ternyata ditemukan adanya komponen yang lebih atau kurang, maka hasil Packing dari Batch tersebut harus dibongkar semua untuk diperiksa ulang untuk mengetahui dimana kesalahan atau penyimpangan tersebut terjadi.
6. Demikian pula sebaliknya, bila satu batch komponen telah disediakan dan semua komponen habis (balance) dari jumlah komponen yang disediakan dalam batch tersebut, maka pelaksanaan dinyatakan sudah benar.
7. Setelah itu ditempatkan atau susun hasil out put packing tersebut pada paleet yang sudah disediakan dengan jumlah per pallet mengacu pada "Table Batch System".
8. Untuk hasil out put Packing yang telah sesuai dengan "Table Batch System", maka Ekspeditor Packing akan segera membuat identitas output Packing tersebut dengan "Tagging Finished Goods" (TFG)

pada setiap palletnya sesuai IK No.08 /PNL 06 – 00 mengenai penggunaan dan pengisian “TFG”. Selanjutnya setelah itu cantumkan “Cap Date Code” pada Carton Boxnya sesuai IK Prod.24 / PNL.

9. Setelah “TFG” diisi dan ditandatangani oleh Expeditor Packing maka tempelkan disetiap pallet Finished Goods itu untuk kemudian tempatkan barang tersebut pada area yang sudah ditentukan untuk dilakukan pemeriksaan oleh QC Outgoing Inspector.

4.2.3. Penerapan Pengawasan Mutu dalam Mempertahankan Kualitas Produk pada PT.Cahaya Sakti Furintraco

Sebagai perusahaan furniture yang tersebar dan terluas dalam penjualan di Indonesia, PT. Cahaya Sakti Furintraco telah menerapkan pengawasan mutu dengan tujuan mempertahankan kualitas produk agar para konsumen tetap loyal dan puas terhadap produk yang mereka beli. Untuk menjaga kualitas produk, perusahaan melakukan pengawasan mutu mulai dari proses awal produksi seperti pemilihan bahan baku, saat proses produksi, produk akhir, hingga siap dikirim kepada konsumen.

Perusahaan berusaha seoptimal mungkin melakukan pengawasan mutu secara tepat. Namun meski perusahaan telah melakukan pengawasan mutu, masih saja terdapat produk rusak atau cacat yang cukup tinggi (produk tidak sesuai spesifikasi). Dari tabel 4.1 laporan kualitas area packing dapat dilihat bahwa presentase

produk reject pada tahun 2008 yang paling tinggi terjadi pada bulan desember, sedangkan presentase product reject yang paling rendah terjadi pada bulan Oktober.

Berdasarkan kategori produk reject yang dimiliki perusahaan maka dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Kategori Produk reject (Jan-Des 2008)

| <i>No.</i> | | <i>Critical</i> | <i>Mayor</i> | <i>Minor</i> |
|------------|-----------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| 1 | Kurang Komponen | - | 181 | - |
| 2 | Double Komponen | - | 126 | - |
| 3 | Lebih Komponen | - | 54 | - |
| 4 | Salah Duspak | - | 12 | - |
| 5 | Kurang/ lebih fisher | - | 106 | - |
| 6 | Komponen cacat | 47 | - | - |
| 7 | Tidak ada Styrofoam | - | 39 | - |
| 8 | Salah Ukuran | - | 65 | - |
| 9 | Salah Komponen | - | 39 | - |
| 10 | Kedalaman bor Unstandard | 48 | - | - |
| 11 | Gores Tajam | 34 | - | - |
| 12 | Kurang/lebih kerik | - | 34 | - |
| 13 | Frame Renggang | - | 22 | - |
| 14 | Foil Terkelupas | - | 32 | - |
| 15 | Salah Posisi Lubang Bor | - | 19 | - |
| 16 | Salah Posisi Tempel | - | 12 | - |
| 17 | Salah Posisi Tembak | - | 10 | - |
| 18 | Material Cacat | 10 | - | - |
| 19 | Kurang/lebih Lubang | - | 28 | - |

| | | | | |
|----|-------------------------------|-----|-----|---|
| | Bor | | | |
| 20 | Lubang Bor Melenceng | - | 89 | - |
| 21 | Foil Belang | - | 5 | - |
| 22 | SE Terkelupas | - | 13 | - |
| 23 | Renggang | - | 4 | - |
| 24 | Grebes | - | 7 | - |
| 25 | Kurang/lebih aksesoris | - | 3 | - |
| 26 | Tidak siku | - | 2 | - |
| 27 | Dowel Tembus | - | 2 | - |
| 28 | Layer Dus Unstandard | 1 | - | - |
| 29 | Jmh per Palet Unstandard | - | 1 | - |
| 30 | Paku tembak Nonjol | - | 5 | - |
| 31 | Kaca Cermin Lepas | - | 5 | - |
| 32 | Kotor | - | 20 | - |
| 33 | Salah Laminasi | - | 3 | - |
| 34 | Foil Cacat | - | 5 | - |
| 35 | Warna Tercampur | 1 | - | - |
| 36 | Salah Posisi Merek | - | 3 | - |
| 37 | Ukuran Grouving Unstandard | 1 | - | - |
| 38 | Foil Kesestet | - | 7 | - |
| | Jumlah | 142 | 953 | 0 |

Sumber: PT. Cahaya Sakti Furintraco
Data diolah

Dari pengelompokan kategori diatas, dapat diketahui bahwa jumlah produk yang masuk kedalam kategori mayor (cacat) adalah sebesar 953 unit.

Tabel 4.3.

Produk Mayor (Jan-Des 2008)

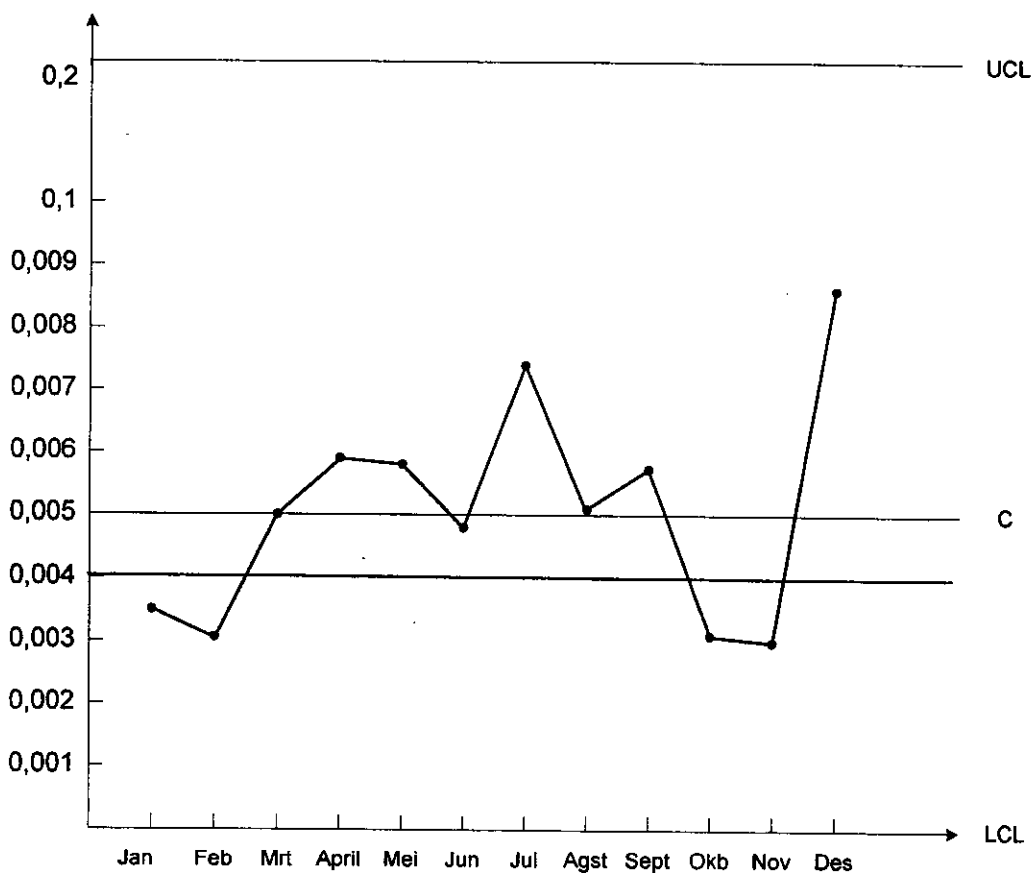
| Bulan | Jumlah Sampel | Produk Mayor / Cacat | |
|-----------|---------------|-------------------------|--------|
| Januari | 16.736 | 59 | 0,0035 |
| Febuari | 10.170 | 32 | 0,0031 |
| Maret | 18.065 | 91 | 0,0050 |
| April | 18.237 | 107 | 0,0059 |
| Mei | 13.599 | 79 | 0,0058 |
| Juni | 15.160 | 73 | 0,0048 |
| Juli | 16.656 | 123 | 0,0074 |
| Agustus | 14.389 | 74 | 0,0051 |
| September | 13.000 | 74 | 0,0057 |
| Oktober | 11.208 | 35 | 0,0031 |
| November | 14.755 | 45 | 0,0030 |
| Desember | 18.609 | 161 | 0,0086 |
| Total | 180.584 | 953 | |

Sumber : PT. Cahaya Sakti Furintraco
Data diolah

$$\begin{aligned} \bar{C} &= \frac{\text{Jumlah Cacat}}{\text{Banyaknya Barang yang Diamati}} \\ &= \frac{953}{180,584} \\ &= 0,005 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{UCL} &= \bar{C} + 3\sqrt{\bar{C}} \\
 &= 0,005 + 3\sqrt{0,005} \\
 &= 0,005 + 0,21 \\
 &= 0,215 \sim \text{dibulatkan menjadi } 0,22
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{LCL} &= \bar{C} - 3\sqrt{\bar{C}} \\
 &= 0,005 - 3\sqrt{0,005} \\
 &= 0,005 - 0,21 \\
 &= -0,205 \sim \text{dibulatkan menjadi } -0,21
 \end{aligned}$$



Gambar 4.2
Grafik produk cacat periode Jan-Des 2008

Dari hasil perhitungan diatas dapat dilihat sumbu vertikal menunjukkan banyak sampel yang diselidiki. Sedangkan garis sentral

menunjukkan nilai baku yang akan menjadi pangkal perhitungan terjadinya suatu penyimpangan dari hasil pengamatan. Garis batas kontrol atas (UCL) yaitu garis yang menyatakan penyimpangan paling tinggi dari nilai baku sedangkan garis batas kontrol bawah (LCL) yaitu garis yang merupakan batas penyimpangan terendah. Perusahaan telah menetapkan standar produk reject yang diterima sebesar 0,004 , hal ini dimaksudkan agar dapat lebih mengendalikan jumlah produk reject. Pada peta kendali diatas standar yang diperoleh sebesar 0,005 disini dapat dilihat bahwa terdapat toleransi penyimpangan yang dapat diterima yaitu sebesar 0,1% atau 0,001. Hal ini didapatkan dari selisih standar pada peta kendali sebesar 0,005 atau 0,5% dengan standar perusahaan 0,004 atau 0,4%. Jika terdapat titik melebihi toleransi tersebut maka telah terjadi penyimpangan. Pada bulan januari, febuari, juni, oktober dan november tidak terjadi penyimpangan sedangkan pada bulan maret, april, mei, juli, agustus, september, dan desember terjadi penyimpangan dari batas toleransi 0,001. Apabila terjadi penyimpangan maka produksi berada diluar kontrol. Ini berarti adanya hal-hal yang mempengaruhi kelancaran proses produksi seperti :

a. Faktor Manusia

Ketelitian karyawan bagian produksi yang masih kurang sehingga adakalanya karyawan melakukan kesalahan. Meskipun perusahaan telah melakukan pelatihan kepada karyawan , ada saja karyawan yang melakukan kesalahan. Hal ini disebabkan oleh :

- Karyawan memiliki tingkat kesadaran yang rendah atau kurang disiplin dalam mematuhi penerapan quality control yang ada.
- Instruksi kerja yang kurang dipahami dan ditaati.
- Tingkat ketelitian karyawan yang masih kurang.

b. Faktor Mesin

Penggunaan mesin merupakan salah satu factor dalam menunjang kelancaran proses produksi. Proses produksi akan lancar jika mesin yang digunakan pun dalam keadaan baik, tidak mengalami kerusakan. Namun sebaliknya apabila mesin mengalami kerusakan maka proses produksi menjadi terhambat dan membuat jadwal pengiriman barang jadi terlambat, juga menyebabkan produk tidak sesuai spesifikasi. Kerusakan mesin ini salah satunya disebabkan oleh umur mesin yang sudah tua atau aus karena sering dipakai.

c. Faktor Lingkungan

Konsetrasi karyawan pun dipengaruhi oleh faktor lingkungan pabrik. Karyawan menjadi kurang berkonsentrasi dalam bekerja karena lingkungan pabrik yang panas dan bising serta berdebu, sehingga menimbulkan kesalahan dalam proses produksi.

Sementara itu, apabila ada produk yang cacat perusahaan harus melakukan pengerjaan kembali (rework) agar sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan perusahaan dan jangan sampai ada produk yang dikembalikan dari bagian pemasaran dikarenakan produk mengalami kerusakan atau cacat. Dalam kegiatan pengerjaan kembali ini,

tentunya perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan. Untuk mengetahui berapa besar biaya pengerjaan kembali (rework) maka penulis melakukan asumsi sebagai berikut :

- waktu rata-rata = 5 menit,
- UMR = Rp. 1.000.000
- Jumlah barang mayor (rework) = 953 unit
- Waktu kerja normal 8 jam x 30 hari = 240 jam

Perhitungan :

$$\text{Rp. 1.000.000} : 240 \text{ jam} = \text{Rp. 4.167 / jam (dalam sebulan)}$$

$$\text{Rp. 4.167} : 60 \text{ menit} = \text{Rp.69 / menit}$$

Jadi, biaya yang diperlukan untuk mengerjakan barang mayor adalah :

$$\text{Rp. 69} \times 5 \text{ menit} = \text{Rp. 345 / rework}$$

Tabel 4.4

Biaya Rework per Bulan

| Bulan | Produk Mayor | Biaya Rework / 5 Menit | Total Biaya |
|---------|--------------|------------------------|-------------|
| Januari | 59 | Rp. 345 | Rp.20.355 |
| Febuari | 32 | Rp. 345 | Rp.11.040 |
| Maret | 91 | Rp. 345 | Rp.31.395 |
| April | 107 | Rp. 345 | Rp.36.915 |
| Mei | 79 | Rp. 345 | Rp.27.255 |
| Juni | 73 | Rp. 345 | Rp.25.185 |
| Juli | 123 | Rp. 345 | Rp.42.435 |

| | | | |
|-----------|-----|---------|------------|
| Agustus | 74 | Rp. 345 | Rp.25.530 |
| September | 74 | Rp. 345 | Rp.25.530 |
| Oktober | 35 | Rp. 345 | Rp.12.075 |
| November | 45 | Rp. 345 | Rp.15.525 |
| Desember | 161 | Rp. 345 | Rp.55.545 |
| Total | 953 | Rp.345 | Rp.328.785 |

Sumber : Data diolah

Dari table 4.3 diketahui biaya rework pada tahun 2008 sebesar Rp. 328.785. Dalam melakukan pengerjaan kembali biaya rework yang dikeluarkan perusahaan tidak terlalu besar. Jadi, perusahaan dapat melakukan rework pada seluruh produk. Namun, jika perusahaan melakukan rework pada seluruh produk maka akan membuang banyak waktu yang mereka punya dan akan mempengaruhi dalam pengerjaan target pesanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengawasan mutu yang dilakukan PT.Cahaya Sakti Furintraco pada dasarnya bertujuan untuk mempertahankan kualitas produk agar konsumen tetap loyal dengan produk yang mereka beli. Pengawasan mutu yang diterapkan perusahaan meliputi:

- Pengawasan bahan baku

Perusahaan berusaha menghasilkan produk yang berkualitas dan untuk mendapatkan produk berkualitas tersebut diperlukan bahan baku yang berkualitas pula. PT Cahaya Sakti Furintraco selalu melakukan pengawasan mutu pada bahan baku yang digunakan. Mengambil bahan baku yang berkualitas dari supplier local maupun internasional. Sebelum bahan baku tersebut digunakan petugas quality control memeriksa bahan baku tersebut apakah layak atau tidak untuk digunakan.

- Pengawasan proses produksi

Secara garis besar proses produksi di PT.Cahaya Sakti Furintraco terbagi atas Laminating, cutting, hollow, shapping, edge banding, boring, finishing dan packing. Perusahaan telah memiliki prosedur yang harus dipenuhi pada tiap tahapan produksi. Pengawasan mutu dilakukan pada setiap tahapannya.

- Pengawasan produk jadi.

Setelah produk selesai diproduksi, maka dilakukan pengawasan mutu terakhir sebelum produk dikirim ke pelanggan. Dari produk tersebut diambil beberapa sampel untuk dirakit kemudian dilihat apakah telah sesuai dengan standar yang berlaku.

Perusahaan melakukan kegiatan pengawasan produknya dengan membagi produk kedalam beberapa kategori yaitu:

1. Critical

Kerusakkan komponen / produk yang sangat serius, yang karenanya komponen tidak bisa dirakit dan atau secara visual tidak memenuhi standar kualitas di mata konsumen, sehingga komponen ini harus dibuang (dispose).

2. Mayor

Kerusakkan komponen yang cukup serius (sedang) , yang karenanya komponen memerlukan pengerjaan tambahan atau (rework). Walaupun sebenarnya produk ini tidak memenuhi standar mutu namun dengan melakukan pengerjaan ulang atau rework, maka produk tersebut dapat disempurnakan kembali sehingga memenuhi standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

3. Minor

Kerusakkan kecil yang bisa diloloskan begitu saja, tanpa memerlukan penanganan tertentu.

2. Perusahaan sangat memperhatikan kualitas produk yang mereka hasilkan. Produk tersebut harus mempunyai kinerja yang sesuai, dapat dipergunakan oleh konsumen sebagaimana mestinya, sehingga konsumen dapat percaya atas kemampuan atau ketahanannya. Untuk lebih menarik konsumen dan membedakan dengan produk yang lain (*features*) , PT. Cahaya Sakti Furintraco menciptakan ratusan tipe dan desain (data terlampir). Perusahaan berusaha menghasilkan produk yang berkualitas diantaranya dengan cara meminimalisasi produk rusak atau cacat yang dihasilkan, jangan sampai produk tersebut sampai ke tangan konsumen. Perusahaan menerapkan standar produk reject yang diterima sebesar 0,4%. Hal ini dimaksudkan agar dapat menekan jumlah produk yang tidak sesuai spesifikasi dan dapat mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan. Perusahaan pun terus melakukan pelatihan-pelatihan serta pengarahan kepada para operator produksi. Para operator dilatih untuk dapat mengawasi mutu secara mandiri sesuai bagian pekerjaan/bagian masing-masing. Didalam setiap tahapan produksinya PT. Cahaya Sakti Furintraco memiliki standar prosedur operasi (Standard Operating Procedures). Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dan kejelasan serta kepastian bagi Panel Line Proses, khususnya Departemen Produksi dan pelaksananya untuk melakukan aktivitas produksi sebagaimana mestinya. Perusahaan menerapkan system manajemen yang menekankan konsep pengendalian sejak dini terhadap semua fungsi dan aktivitas yang berdampak terhadap mutu, mulai dari pasokan bahan baku sampai pada

3. Perusahaan berusaha memenuhi apa yang diinginkan konsumen, produk harus memiliki kinerja yang baik, dapat diandalkan, mempunyai daya tarik dan memenuhi kesesuaian dengan standar. Penerapan pengawasan mutu dalam mempertahankan kualitas produk, yang dilakukan PT.Cahaya Sakti Furintraco pada umumnya telah dijalankan dengan baik. Namun masih terdapat kekurangan, oleh karena itu pihak perusahaan dalam upaya mempertahankan kualitas produk menerapkan kebijakan dalam pengawasan mutu, diantaranya : menetapkan standar produk reject yang diterima sebesar 0.4%. Pada peta kendali, standar yang diperoleh sebesar 0,005 disini dapat dilihat bahwa terdapat toleransi penyimpangan yang dapat diterima yaitu sebesar 0,1% atau 0,001. Pada bulan maret, april, mei, juli, agustus, september, dan desember terjadi penyimpangan dari batas toleransi 0,001. Apabila terjadi penyimpangan maka pengawasan mutu harus diperbaiki dalam rangka meminimalisasi kerusakan produk / cacat.

Dari table 4.3 diketahui, jumlah produk mayor atau cacat yang harus mengalami pengerjaan kembali atau rework sebesar 953 unit. Dalam kegiatan pengerjaan kembali ini, tentunya perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan, dan biaya yang diperlukan adalah sebesar Rp. 328.785. Dalam melakukan pengerjaan kembali biaya rework yang dikeluarkan perusahaan tidak terlalu besar. Jadi, perusahaan dapat melakukan rework pada seluruh produk. Namun, jika perusahaan melakukan rework pada seluruh produk maka akan membuang banyak waktu yang mereka punya dan akan mempengaruhi dalam pengerjaan target pesanan.

5.2. Saran

Dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan, diantaranya, perusahaan harus dapat seminimal mungkin menghasilkan produk cacat atau rusak karena akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Perusahaan harus dapat lebih mengawasi karyawan bagian produksi agar tidak sering melakukan kesalahan dalam bekerja dan terus melakukan pelatihan secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ahyari. 2006. *Manajemen Produksi Pengendalian Kualitas*. Edisi empat. BPFE, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Eddy Heryanto. 2007. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi ketiga. PT.Grasindo Anggota. Jakarta.
- Edward Sallis. 2006. *Total Quality Management in Education*. Ircisod, Yogyakarta.
- Feigenbaum, A.V. 1992. *Kendali Mutu Terpadu* . Erlangga. Jakarta
- Griffin,Ricky W. 2004. *Manajemen*. Edisi 7. Alih bahasa : Gina Gania dan Wisnu Chandra Kristiaji, Erlangga, Jakarta.
- Hansen dan Mowen. 2001. *Manajemen Biaya*. Thomson Learning. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay., Barry Render, 2003. *Production and Operation Management Strategi and Taches*. Boaton: Division of Simon and Schuster,Inc.
- Heizer, Jay., Barry Render. 2006. *Operations Management*. Edisi Ketujuh. Alih bahasa:Dwi Dwianoegrahwati Setyoninasih dan Indra Ahmady.Salemba Empat. Jakarta.
- Lalu Sumayang. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. PT. Salemba Emban Patria. Jakarta.
- Nair,N.G.1996.*Production and Operations Management*.Tata McGraw-Hill publishing Company Limited. New Delhi.
- Nasution, Nur M. N. 2001.*Manajemen Terpadu*. Edisi Pertama. Ghalia Indonesia. Bogor Selatan.
- Norri Hamid and Russel Rad Ford, 1995. *Production and Operation Management*. Exlusive Right by Mc.Graw-Hill,Inc.
- Schroeder, Roger G. 2003. *Manajemen Operasi*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Soewarso Hardjosoedarmo.2004. *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sofjan Assauri, 2004,*Manajemen Produksi dan Operasi*,edisi revisi 2004,FE-UUI, Jakarta.

Stephen P. Robbins., dan David A. Decenzo. 2001. *Fundamental of Management*, Prentice Hall, New Jersey.

Stephen P Robbins., dan Mary Coulter. 2002. *Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. PT.Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Stevenson, William J. 1999. *Production Operation Management*. Hiil Companies.

Sukanto Reksohadiprodjo dan Indriyo Gitosudarmo. 1997. *Manajemen Produksi*. BPFE. Yogyakarta.

Suyadi,Prawirosentono. 2007.*Manajemen Operasi*, Bumi Aksara,Jakarta.

T. Hani Handoko. 2000. *Dasar-dasar manajemen Produksi dan Operasi*. BPFE. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. ANDI. Yogyakarta.

Zuliam Yamit.2005.*Manajemen Produksi dan Operasi*. Ekonisia.Yogyakarta.

Homepage:

<http://hardipurba.com/wp-content/uploads/2008/10/8-dimensi-garvin.jpg> Diakses tanggal 02-04-2010 pukul7:35pm

http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html pukul 7:30 Am



PT. CAHAYA SAKTI FURINTRACO

Factory : Kaum Sari Rt. 01 / Rw. 05 Kelurahan Cibuluh Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor 16151 Indonesia
Telp. : (0251) 8663741 - 44 (Hunting) Fax : (0251) 8663942
Jakarta Office : Jl. K.H Mas Mansyur Kav. 35 Rukan Sudirman Park Block C-36 Jakarta Pusat - 10220
Telp. (021) 70329455 Fax. (021) 57942481

SURAT KETERANGAN

NO. 04/HRM/SUX/IV/10

g bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ANTON W. PRATOMO
Jabatan : People Dev. Manager
Alamat : PT. Cahaya Sakti Furintraco (Olympic Group)
Jl. Kaum Sari Kedung Halang Bogor- Indonesia

erangkan dengan sebenarnya bahwa Sdr. :

Nama : WINDA PUSPITAHATI
Jurusan : Manajemen Universitas Pakuan Bogor
NPM : 021106043
Alamat : Jl. Pakuan PO Box 452 Bogor – Indonesia

lah benar tercatat sebagai mahasiswa yang telah melakukan penelitian pengumpulan data k 5 September sampai dengan 4 November 2010.

nikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk diketahui dan dipergunakan bagaimana mestinya.

Bogor, 12 April 2010

Hormat kami,



Anton W. Pratomo
Anton W Pratomo
People Dev. Mgr

DATA NAMA PRDUK OLYMPIC

| No. | Brand | part_no | site | Keterangan |
|-----|-------|------------------|------|----------------------------------------------|
| 1 | SLD | LCB020548 | MLKM | Kalau site MLSB itu di produksi di Surabaya. |
| 2 | SLD | LCB020348 | MLKM | |
| 3 | SLD | LCB020505 | MLKM | |
| 4 | SLD | LCS020548 | MLKM | |
| 5 | SLD | MTS-2105 | MLKM | |
| 6 | SLD | LAJ-2005Y | MLKM | |
| 7 | SLD | RSG-1305 | MLKM | |
| 8 | SLD | MRJ-2048M | MLKM | |
| 9 | SLD | MTS-2102 | MLKM | |
| 10 | SLD | MTS-2145 | MLKM | |
| 11 | SLD | LCS020305 | MLKM | |
| 12 | SLD | LPP-2505 | MLKM | |
| 13 | SLD | LCB020305 | MLKM | |
| 14 | SLD | LAW-2048E | MLKM | |
| 15 | SLD | MBP-2205E | MLKM | |
| 16 | SLD | MBP-2405 | MLKM | |
| 17 | SLD | LCS020405 | MLKM | |
| 18 | SLD | RSG-1405 | MLKM | |
| 19 | SLD | LAW-2148E | MLKM | |
| 20 | SLD | MBP-2205M | MLKM | |
| 21 | SLD | LCB022380 | MLKM | |
| 22 | SLD | MBP-2216E | MLKM | |
| 23 | SLD | MRJ-2005M | MLKM | |
| 24 | SLD | LCS020505 | MLKM | |
| 25 | SLD | LCS020348 | MLKM | |
| 26 | SLD | RSG-1245 | MLKM | |
| 27 | SLD | LAW-2005E | MLKM | |
| 28 | SLD | NKV-2045 | MLKM | |
| 29 | SLD | LAW-2105E | MLKM | |
| 30 | SLD | LAP-2048E | MLKM | |
| 31 | SLD | LPS 020105 | MLKM | |
| 32 | SLD | MRV-2045 | MLKM | |
| 33 | SLD | CRM-LPS0201 | MLKM | |
| 34 | SLD | CRM-LCS0204 | MLKM | |
| 35 | SLD | CRM-LCS0205 | MLKM | |
| 36 | SLD | CRM-LCB0223 | MLKM | |
| 37 | SLD | CRM-LCS0203 | MLKM | |
| 38 | SLD | CRM-LCB0203 | MLKM | |
| 39 | SLD | CRM-LCB0205 | MLKM | |
| 40 | SLD | LCS020505 | MLSB | |
| 41 | SLD | LCS020645 | MLSB | |
| 42 | SLD | LCB020645 | MLSB | |
| 43 | SLD | LCS020348 | MLSB | |
| 44 | SLD | LAW-2105E | MLSB | |
| 45 | SLD | LCB020548 | MLSB | |
| 46 | SLD | LCS020548 | MLSB | |
| 47 | SLD | MBP-2205M | MLSB | |
| 48 | SLD | LAP-2005E | MLSB | |
| 49 | SLD | LPS-000380 | MLSB | |
| 50 | SLD | RSG-1345 | MLSB | |
| 51 | SLD | LAW-2148E | MLSB | |
| 52 | SLD | RGD110152E | MLSB | |
| 53 | SLD | LPB110152E | MLSB | |
| 54 | SLD | JLT-1002-BCH | MLSB | |
| 55 | SLD | MTS-2105 | MLSB | |
| 56 | SLD | MBW-2048 | MLSB | |
| 57 | SLD | MBP-2205E | MLSB | |
| 58 | SLD | RSG-1245 | MLSB | |
| 59 | SLD | CRM-LCS0203 | MLSB | |
| 60 | SLD | CRM-LCS0205 | MLSB | |
| 61 | SLD | CRM-LCB0206 | MLSB | |
| 62 | SLD | CRM-LCB0205 | MLSB | |
| 63 | SLD | CRM-LCS0206 | MLSB | |
| | | Sub total | | |
| 1 | PRS | LCS090553 | MLKN | |
| 2 | PRS | LCS090547 | MLKN | |
| 3 | PRS | LCB090547 | MLKN | |
| 4 | PRS | LHB-2205 | MLKN | |
| 5 | PRS | LCB090405 | MLKN | |
| 6 | PRS | MAB-2005 | MLKN | |
| 7 | PRS | LCS090405 | MLKN | |
| 8 | PRS | MRB-2105 | MLKN | |
| 9 | PRS | LHR091405 | MLKN | |
| 10 | PRS | LHB-2005 | MLKN | |
| 11 | PRS | KAB-3005 | MLKN | |
| 12 | PRS | LCB090747 | MLKN | |
| 13 | PRS | KCB-1005 | MLKN | |
| 14 | PRS | KBB-2005 | MLKN | |
| 15 | PRS | MRB-2005 | MLKN | |
| 16 | PRS | KAB-2005 | MLKN | |
| 17 | PRS | LHB-2105 | MLKN | |
| 18 | PRS | KBB-3005 | MLKN | |
| 19 | PRS | CRM-LPR-20 | MLKN | |
| 20 | PRS | LHR-1407 | MLKN | |
| 21 | PRS | CRM-LCS0904 | MLKN | |
| 22 | PRS | LHR-22-K | MLKN | |

| | | | |
|----|-----|-------------|------|
| 24 | PRS | LHB-21-K | MLKN |
| 25 | PRS | LHR0914-K | MLKN |
| 26 | PRS | CRM-LCB0907 | MLKN |
| 27 | PRS | CRM-LCS0905 | MLKN |
| 28 | PRS | LHB-20-K | MLKN |
| 29 | PRS | CRM-LCB0905 | MLKN |
| 30 | PRS | KCB-1005-K | MLKN |

#REF!

| | | | |
|----|-----|------------------|------|
| 1 | INO | LCS030280E | MLSL |
| 2 | INO | LCB030280E | MLSL |
| 3 | INO | LCS030480 | MLSL |
| 4 | INO | LCS030580 | MLSL |
| 5 | INO | LPS030647 | MLSL |
| 6 | INO | LCB030480 | MLSL |
| 7 | INO | LCB030580 | MLSL |
| 8 | INO | MRS030280 | MLSL |
| 9 | INO | LPS030738 | MLSL |
| 10 | INO | LCB030105E | MLSL |
| 11 | INO | KAT030380 | MLSL |
| 12 | INO | KBD030380 | MLSL |
| 13 | INO | LCS030105E | MLSL |
| 14 | INO | LPS030680 | MLSL |
| 15 | INO | KAD030380 | MLSL |
| 16 | INO | LHR030280 | MLSL |
| 17 | INO | MTS030105 | MLSL |
| 18 | INO | LHM030280 | MLSL |
| 19 | INO | MRS030105 | MLSL |
| 20 | INO | MBK030738 | MLSL |
| 21 | INO | RGD030105 | MLSL |
| 22 | INO | RTL030738 | MLSL |
| 23 | INO | BCH030507 | MLSL |
| 24 | INO | RSG030480 | MLSL |
| 25 | INO | BLB030280E | MLSL |
| 26 | INO | AVR030507 | MLSL |
| 27 | INO | BLB030105E | MLSL |
| 28 | INO | RSG030680 | MLSL |
| 29 | INO | RSG030580 | MLSL |
| 30 | INO | LCS030680 | MLSL |
| 31 | INO | KBT030380 | MLSL |
| 32 | INO | LHR0302-K | MLSL |
| 33 | INO | BCH0305-K | MLSL |
| 34 | INO | CRM-LCB0302E | MLSL |
| 35 | INO | CRM MRS030280 | MLSL |
| 36 | INO | CRM-MRS030105 | MLSL |
| 37 | INO | CRM-LCB0301E | MLSL |
| 38 | INO | CRM-LCS0301E | MLSL |
| 39 | INO | LHM0302-K | MLSL |
| 40 | INO | CRM-LCS0302E | MLSL |
| 41 | INO | CRM-LCB0304 | MLSL |
| 42 | INO | CRM-LCB0305 | MLSL |
| 43 | INO | CRM-LCS0304 | MLSL |
| 44 | INO | CRM-LCS0305 | MLSL |
| | | Sub total | |

| | | | |
|----|-----|------------------|------|
| 1 | OLC | LPB012180A | MLCU |
| 2 | OLC | LPS012180A | MLCU |
| 3 | OLC | LCB012180A | MLCU |
| 4 | OLC | LCS012180A | MLCU |
| 5 | OLC | KBT012180 | MLCU |
| 6 | OLC | KBD012180 | MLCU |
| 7 | OLC | KAT012180 | MLCU |
| 8 | OLC | KAD012180 | MLCU |
| 9 | OLC | KRT012180 | MLCU |
| 10 | OLC | KLT012180 | MLCU |
| 11 | OLC | MBB010208A | MLCU |
| 12 | OLC | KLD012180 | MLCU |
| 13 | OLC | KRD012180 | MLCU |
| 14 | OLC | MBB0102A-K | MLCU |
| 15 | OLC | CRM-LCB0121A | MLCU |
| 16 | OLC | CRM-LCS0121A | MLCU |
| | | Sub total | |

| | | | |
|----|-----|-----------------|------|
| 1 | SMO | LP 02 02.2PK | MLKM |
| 2 | SMO | LCB022805 | MLKM |
| 3 | SMO | LCB022805A | MLKM |
| 4 | SMO | LCB022805A | MLKM |
| 5 | SMO | LCS022805A | MLKM |
| 6 | SMO | BLB022805 | MLKM |
| 7 | SMO | LCB022805A | MLKM |
| 8 | SMO | LCS022805 | MLKM |
| 9 | SMO | BLK022980 | MLKM |
| 10 | SMO | LCB022880 | MLKM |
| 11 | SMO | LCS022880 | MLKM |
| 12 | SMO | LCB022980 | MLKM |
| 13 | SMO | BLB022905 | MLKM |
| 14 | SMO | BLB022980 | MLKM |
| 15 | SMO | LCS022805A | MLKM |
| 16 | SMO | MR 02-02 | MLKM |
| 17 | SMO | LCB022905 | MLKM |
| 18 | SMO | LP 02 02.3PK1/2 | MLKM |
| 19 | SMO | LCS022780 | MLKM |
| 20 | SMO | LCS022980 | MLKM |
| 21 | SMO | LPS02280 | MLKM |
| 22 | SMO | BLB022880 | MLKM |
| 23 | SMO | BLB022680 | MLKM |

| | | | |
|---|-----|-----------------|------|
| 5 | SMO | CRM-BLB0229 | MLKM |
| 6 | SMO | CRM-LCB0229 | MLKM |
| 7 | SMO | CRM-LCB0229A | MLKM |
| 8 | SMO | CRM-BLB0228 | MLKM |
| 9 | SMO | CRM-LCS0229A | MLKM |
| 0 | SMO | CRM-LCB0228 | MLKM |
| 1 | SMO | CRM-LCB0228A | MLKM |
| 2 | SMO | CRM-LCS0228A | MLKM |
| 3 | SMO | CRM-LCS0228 | MLKM |
| 4 | SMO | CRM-LCB0229 | MLKM |
| 5 | SMO | CRM-MR 02-02 | MLKM |
| 6 | SMO | CRM-LCS0227 | MLKM |
| 7 | SMO | CRM-LP 02-02.3P | MLKM |
| 8 | SMO | RSG000408 | MLFG |
| 9 | SMO | MR 02-02 | MLFG |
| 0 | SMO | BLB022905 | MLFG |
| 1 | SMO | LCS0006SE | MLFG |
| 2 | SMO | LPS001152 | MLFG |
| 3 | SMO | CRM-BLB0229 | MLFG |
| 4 | SMO | CRM-MR 02-02 | MLFG |
| 5 | SMO | RSG0004-K | MLFG |
| 6 | SMO | CRM-LCS0006SE | MLFG |
| 7 | SMO | LP 02-02.3PK1/2 | MLSB |
| 8 | SMO | LP 02-02.3PK | MLSB |
| 9 | SMO | LA 02-02.2P.2L | MLSB |
| 0 | SMO | MR 02-02 | MLSB |
| 1 | SMO | LP 02-02.2PK | MLSB |
| 2 | SMO | LP 02-02.2PK1/2 | MLSB |
| 3 | SMO | BLB022805 | MLSB |
| 4 | SMO | LCB022880 | MLSB |
| 5 | SMO | LCB022805 | MLSB |
| 6 | SMO | BLB022780 | MLSB |
| 7 | SMO | LCS022805A | MLSB |
| 8 | SMO | LCS022880 | MLSB |
| 9 | SMO | LCS022580 | MLSB |
| 0 | SMO | CRM-BLB0227 | MLSB |
| 1 | SMO | CRM-BLB0228 | MLSB |
| 2 | SMO | CRM-BLB0228 | MLSB |
| 3 | SMO | CRM-LCB0229 | MLSB |
| 4 | SMO | CRM-LCS0228A | MLSB |
| 5 | SMO | CRM-LCS0228 | MLSB |
| 6 | SMO | CRM-BLB0229 | MLSB |
| 7 | SMO | CRM-LCS0225 | MLSB |
| 8 | SMO | CRM-LCS0228A | MLSB |
| 9 | SMO | CRM-LP 02-02.3P | MLSB |
| 0 | SMO | CRM-LCS0228A | MLSB |
| 1 | SMO | CRM-MR 02-02 | MLSB |
| 2 | SMO | CRM-LP 02-02.2P | MLSB |
| 3 | SMO | CRM-BLB0224 | MLSB |
| 4 | SMO | CRM-LCB0228 | MLSB |
| 5 | SMO | CRM-BLB0225 | MLSB |

Untuk lebih lengkap bisa diminta di B' Angel/365 (data diatas hanya untuk SLD, INO, PRS & SMO)

**MODUS JAM KERJA
CAHAYA SAKTI FURINTRACO
TAHUN 2009**

| D | HARI | MASUK | ISTIRAHAT | | PULANG | TOTAL JAM | CUMM |
|---|------|-------|-----------|----|--------|-----------|------|
| | | | I | II | | | |

DN SHIFT - MANUFACTURING

| | | | | | | | |
|--|-------------|-------|---------------|---|-------|-------|----|
| | Senin-Kamis | 07.45 | 12.00 - 13.00 | - | 17.00 | 08.15 | 33 |
| | Jum'at | 07.45 | 11.30 - 13.30 | - | 16.45 | 07.00 | 7 |
| | | | | | | | 40 |

DN SHIFT - OFFICE (HR, GA, FA & PURCHASING)

| | | | | | | | |
|--|-------------|-------|---------------|---|-------|-------|----|
| | Senin-Kamis | 08.15 | 12.00 - 13.00 | - | 17.30 | 08.15 | 33 |
| | Jum'at | 08.15 | 11.30 - 13.30 | - | 17.15 | 7 | 7 |
| | | | | | | | 40 |

IFT 1

| | | | | | | | |
|--|-------------|-------|---------------|---|-------|-------|----|
| | Senin-Kamis | 05.45 | 10.00 - 10.30 | - | 14.45 | 08.30 | 34 |
| | Jum'at | 05.45 | - | - | 11.45 | 6 | 6 |
| | | | | | | | 40 |

IFT 2

| | | | | | | | |
|--|-------------|-------|---------------|---|-------|-------|----|
| | Senin-Kamis | 14.15 | 18.00 - 18.45 | - | 23.00 | 07.30 | 30 |
| | Jum'at | 13.30 | 18.00 - 18.45 | - | 23.15 | 9 | 9 |
| | | | | | | | 39 |

IFT 3 (pola 6 hari kerja)

| | | | | | | | |
|--|-------------|-------|---------------|---|-------|-------|----|
| | Sabtu pagi | 05.45 | 10.00 - 10.30 | - | 14.15 | 8 | 8 |
| | Senin-Kamis | 23.00 | 03.00 - 03.30 | - | 05.42 | 06.15 | 31 |
| | Jum'at | 23.15 | 03.00 - 03.30 | - | 05.45 | 6 | 6 |
| | | | | | | | 39 |

JADWAL PENELITIAN

| NO | KEGIATAN | BULAN | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|------|
| | | Sept | Okt | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Aprl | Mei | | | |
| 1 | Pengajuan Judul | * | | | | | | | | | | | |
| 2 | Studi Pustaka | * | *** | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengumpulan Data | | *** | | | | | | | | | | |
| 4 | Pembuatan Makalah Seminar | | *** | | | | | | | | | | |
| 5 | Seminar | | * | | | | | | | | | | |
| 6 | Pengesahan | | * | | | | | | | | | | |
| 7 | Pengolahan Data | | * | * | * | * | * | * | * | * | * | * | * |
| 8 | Penulisan laporan dan Bimbingan | | | | | | | | | | **** | **** | **** |
| 9 | Sidang Skripsi | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Penyempurnaan Skripsi | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Pengesahan | | | | | | | | | | | | |

Keterangan :

*Tanda bintang menyatakan satuan unit waktu atau minggu