QUALITY CONTROL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN PUSAT OLEH-OLEH HAJI DAN UMROH DI KAWASAN RELIGI SUNAN AMPEL SURABAYA

SKRIPSI

Oleh

Venty Putri Damayanti

NIM. C74213164

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi Ekonomi Syariah

Surabaya

2018

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Venty Putri Damayanti
NIM : C74213164
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah
E-mail address : ventyputri5@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Quality Control dalam Meningkatkan Kualitas Perusahaann Pada Perusahaan Pusat Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Februari 2018

Penulis

(Venty Putri Damayanti)
nama terang dan tanda tangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Venty Putri Damayanti

NIM : C74213164

Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : *Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Pusat Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh mengatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 15 September 2017

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 6000

Venty Putri Damayanti

NIM. C74213164

nsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsb

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Venty Putri Damayanti NIM C74213164 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 15 September 2017

Dr. Mugiyati MEI
NIP. 197102261997032001

nsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsb

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Venty Putri Damayanti NIM. C74213164 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 18 Januari 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi:

Penguji I,

Dr. Mugiyati, MEI
NIP. 197102261997032001

Penguji II,

Dr. H. Muhammad Lathoif Ghozali, Lc., MA
NIP. 197511032005011005

Penguji III,

Siti Rumilah, S.Pd, M.Pd
NIP. 197607122007102005

Penguji IV,

Hanafi Adi Putranto, M.Si
NIP. 198209052015031002

Surabaya, 31 Januari 2018
Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag. Grad. Dip. SEA, M.Phil, Ph.D
NIP: 197402091998031002

nsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsb

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "***Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Pusat Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya**" ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang *Quality Control* pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya dan analisis *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara secara langsung dengan narasumber, dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak bagian gudang pada PT Usaha Utama Bersaudara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses yang dilakukan oleh tim *Quality Control* dalam upaya meningkatkan kualitas pada produk-produk ada tiga tahap proses penyaringan kualitas yaitu proses saat kedatangan barang, proses pengemasan, dan proses pelepasan barang. Proses-proses tersebut dilakukan untuk lebih memberikan produk yang memiliki kualitas tinggi dan dapat layak untuk bersaing di pasar nasional ataupun internasional.

Sejalan dengan penelitian di atas disimpulkan bahwa tim *Quality Control* memiliki tiga tahap proses pengendalian kualitas, yakni dengan dilakukannya proses-proses ini agar menjadikan produk-produk PT Usaha Utama Bersaudara adalah produk yang bernilai kualitas tinggi dan dapat memenuhi kepuasan para konsumen.

Adapun saran yang dapat menjadi bahan masukan pada PT Usaha Utama Bersaudara yaitu sebaiknya menambah karyawan pada bagian tim *Quality Control* agar pengendalian proses dan peningkatan kualitas pada produk lebih optimal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR TRANSLITERASI xv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah Dan Batasan Masalah 9

C. Rumusan Masalah 10

D. Kajian Pustaka 11

E. Tujuan Penelitian 17

F. Manfaat Penelitian 18

G. Definisi Operasional 18

H. Metodologi Penelitian 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II KAJIAN TEORI..... 28

A. *Quality Control* 28

1. Pengertian *Quality Control* 28

2. Tujuan *Quality Control* 29

3. Langkah-langkah dalam *Quality Control*.....30

B. Kualitas Produk 31

1. Pengertian Kualitas Produk.....31

2. Faktor-faktor Kualitas Produk 33

3. Klasifikasi Kualitas Produk 34

4. Dimensi Kualitas Produk 35

C. Kualitas 36

1. Pengertian Kualitas 36

2. Perspektif Pada Kualitas 37

3. Dimensi Kualitas 39

D. Produk 41

1. Pengertian Produk 41

2. Karakteristik Produk 41

3. Rancangan Produk 42

4. Tingkatan Produk 43

5. Klasifikasi Produk 44

BAB III DATA PENELITIAN 50

A. Gambaran Umum PT Usaha Utama Bersaudara 50

1. Sejarah PT Usaha Utama Bersaudara 50

2. Visi, Misi dan, Profil Budaya PT Usaha Utama Bersaudara 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Struktur Organisasi PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung 53
4. Produk-produk PT Usaha Utama Bersaudara 62
B. Proses *Quality Control* Produk Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di PT Usaha Utama Bersaudara Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya 63
1. Proses kedatangan barang pada struktur tim *Quality Control* 63
2. Alur Proses Pengemasan 72
C. *Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya 76
1. *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk 76
2. Alur Proses pelepasan produk 81
BAB IV ANALISIS DATA 84
A. Analisis Proses *Quality Control* Produk Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di PT Usaha Utama Bersaudara Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya 84
B. Analisis *Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya 89
BAB V PENUTUP 93
A. Kesimpulan 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran 94

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN .....

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

3.1 Rencana Penyebaran *Outlet* Lawang Agung Di Seluruh Indonesia.....51

3.2 Struktur Organisasi PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung 53

3.3 Struktur Organisasi Bagian Gudang PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.....58

3.4 Struktur pada tim *Quality Control*.....63

3.5 Uraian prosedur penerimaan barang datang.....66

3.6 Uraian prosedur proses pengemasan.....72

3.7 Uraian prosedur pada pelepasan produk.....81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

1.1 Perbandingan aplikasi konsep kualitas berdasarkan pandangan tradisional dan modern 4

2.1 Contoh Tabel Konflik antar Departemen Fungsional 38

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1.	ا	’	ط	ṭ
2.	ب	b	ظ	ẓ
3.	ت	t	ع	‘
4.	ث	th	غ	gh
5.	ج	j	ف	f
6.	ح	ḥ	ق	q
7.	خ	kh	ك	k
8.	د	d	ل	l
9.	ذ	dh	م	m
10.	ر	r	ن	n
11.	ز	z	و	w
12.	س	s	ه	h
13.	ش	sh	ء	’
14.	ص	ṣ	ي	Y
15.	ض	ḍ		

Sumber: Kate L.Turabian. *A Manual of Writers of Term Papers, Disertations* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
ـَـ	*fatḥah*	A

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ـِـ	*Kasrah*	I
ـُـ	*ḍamah*	U

Catatan: Khusus untuk *hamzah,* penggunaan apostrof hanya berlaku jika *hamzah* ber*ḥarakat* sukun atau didahului oleh huruf yang ber*ḥarakat* sukun. Contoh: *iqtiḍā'* (اقتضاء)

2. **Vokal Rangkap (diftong)**

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
ـَيْ	*fatḥah* dan *ya'*	*ay*	a dan y
ـَوْ	*fatḥah* dan *wawu*	*aw*	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

: *mawḍū'* (موضوع)

3. **Vokal Panjang (mad)**

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
ـَا	*fatḥah* dan *alif*	*ā*	a dan garis di atas
ـِي	*kasrah* dan *ya'*	*ī*	i dan garis di atas
ـُو	*ḍammah* dan *wawu*	*ū*	u dan garis di atas

Contoh : *al-jamā'ah* (الجماعة)

: *takhyīr* (تخيير)

: *yadūru* (يدور)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Ta' Marbuṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua :

1. Jika hidup (menjadi *muḍāf*) transliterasinya adalah *t*.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

Contoh : *sharī'at al-Islām* (شريعة الاسلا م)

: *sharī'ah islāmīyah* (شريعة إسلامية)

D. Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan translitersi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial latter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, yang mayoritas warga negaranya adalah seorang muslim tentunya harus menjunjung tinggi nilai kejujuran dan mengutamakan tujuan utamanya yaitu menciptakan kesejahteraan baik untuk perusahaan ataupun para konsumennya. Kenyataan tersebut menjadi sesuatu yang sangat dipertimbangkan dan diutamakan di dalam dunia usaha, tak terkecuali dalam kehidupan ekonomi perusahaan. Maka tidak mengherankan bila kemudian banyak terjadi eksploitasi besar-besaran dimana-mana. Para pelaku ekonomi tidak saja bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, namun tidak banyak dari mereka juga masih ada yang mengabaikan nilai etika-religius dalam menjalankan kegiatan ekonominya. Oleh karena itu, konsep ekonomi Islam harus selalu menjadi prioritas utama dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Kegiatan yang menunjang sebuah perekonomian perusahaan dimana produksi, distribusi, dan konsumen menjadi sebuah rantai yang saling berkaitan.[1]

Islam telah menganjurkan bahwa Muslim untuk membentuk sistem ekonomi dengan apa yang telah dianjurkan. Suatu peningkatan kemakmuran produksi yang dihasilkan oleh alam guna untuk pemanfataan bukan semata-mata untuk mengejar target usaha. Dimana target seperti ini masuk dalam

[1] Adiwarman. A. Karim, *"Ekonomi Mikro Islam",(*Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerangka religious seperti apa yang diungkapkan dalam QS. Al Maidah ayat 87 yang berbunyi :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تُحَرِّمُواْ طَيِّبَٰتِ مَآ أَحَلَّ ٱللَّهُ لَكُمۡ وَلَا تَعۡتَدُوٓاْۚ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُعۡتَدِينَ ٨٧

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas".[2]

Dalam memproduksi suatu barang untuk meningkatan kemaslahatan, namun juga yang utama adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas pada setiap produk yang akan diciptakan guna untuk mencapai produk yang memiliki kualitas tinggi (*High Quality*) yang berdampak baik bagi suatu perusahaan. Pada prinsipnya di Islam mengajarkan bahwa dalam menciptakan suatu produk yang berkualitas baik tentunya harus mengutamakan pengawasan, kejujuran dan, keberkahan sehingga dalam menjalankan suatu proses produksi dengan menerapkan prinsip dan nilai syariat Islam. Maka tidak akan ada kejanggalan pada produk yang akan dipasarkan dan tentunya akan berdampak baik bagi perusahaan dan para konsumennya.

Istilah produksi adalah setiap kegiatan atau usaha manusia untuk membuat dan mengolah produk guna mempertinggi kuantitas dan kualitas suatu produk dan juga dapat memenuhi kebutuhan manusia. Namun dalam memproduksi suatu produk juga harus dengan adanya ketelitian,

[2] Departemen Agama RI, *"Al-Aliyy Al-Quran dan Terjemahan*",(Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemeliharaan, dan pengembangan mutu pada setiap dilakukannya proses produksi. Dari adanya proses produksi yang bertujuan untuk menciptakan produk yang mempunyai kualitas dan nilai guna saat dipasarkan maka tentunya sangat diperlukan proses *controlling*.

Inti dari pernyataan diatas, penting adanya suatu manajemen pengawasan kualitas produk, saat ini telah banyak perusahaan yang memberikan nama kualitas pada media iklan maupun langsung pada kemasan produknya. Hal tersebut dilakukan agar para konsumen yakin akan produk produk yang ditawarkan adalah produk yang memiliki kualitas dan kuantitas yang sangat baik. Sistem kualitas dikenal dalam dunia produksi adalah *Quality Control* atau pengendalian mutu. Pengendalian kualitas pada produk dalam proses produksi memiliki banyak faktor yang sangat berperan dalam memperoleh kualitas dan kuantitas produksi yang baik adalah dimana menjadi faktor utamanya adalah sumbber manusia, sumber daya alam dan sumber daya keuangan yang baik.

Selain membangun kualitas produk baik tentunya tidak akan terlepas pada faktor utamanya yaitu *Brand* (Merk). *Brand* (Merk) penting bagi perusahaan untuk menunjukkan nilai produk yang ditawarkan ke pasar. Namun *Brand* (Merk) tersebut tidak akan berarti jika tidak memiliki ekuitas yang kuat bagi pasar, karena produk tanpa *Brand* (Merk) akan menjadi komoditas. Tetapi sebaliknya, produk yang diberikan *Brand* (Merk) akan memiliki nilai lebih tinggi di mata pelanggan.[3] Kebutuhan pelanggan yang

[3] Hermawan Kertajaya,"*Brand Operation*",(Erlangga, 2010), 60.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selalu berkembang dari hari ke hari, mengakibatkan tuntutan terhadap kualitas produk juga selalu berubah.

Berkaitan dengan fungsi produksi dalam perusahaan, kualitas merupakan bagian dari semua fungsi produksi dan memerlukan perbaikan secara terus menerus. Pandangan tentang konsep kualitas dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu pandangan kualitas secara tradisional dan pandangan kualitas secara modern. Berikut adalah perbandingan aplikasi konsep kualitas berdasarkan pandangan tradisional dan modern :[4]

Tabel 1.1
Perbandingan Apilikasi Konsep Kualitas Berdasarkan Pandangan Tradisiomnal dan Moedrn

Pandangan Tradisional	**Pandangan Modern**
Memandang kualitas sebagai isu teknis	Memandang kualitas sebagai isu bsinis
Usaha perbaikan kualitas dikoordinasikan oleh manajer kualitas	Usaha perbaikan kualitas diarahkan oleh manajemen puncak
Produktivitas dan kualitas pada fungsi atau departemen produksi	Produktivitas dan kualitas merupakan sasaran yang bersesuaian, karena hasil-hasil produktivitas dicapai melalui peningkatan atau perbaikan kualitas
Kualitas didefinisikan sebagai non	Kualitas secara tepat didefinisikan

[4] Hana Catur Wahyuni dkk, *"Pengendalian Kualitas",(*Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

formansi (*nonformance*) terhadap spesifikasi atau standar. Membandingkan produk dengan spesifikasi	sebagai pernyataan untuk memuaskan kebutuhan pengguna produk atau pelanggan. Membandingkan produk terhadap kompetisi dan terhadap produk terbaik di pasar
Kualitas diukur melalui derajat non konformasi (*nonconformance*), menggunakan ukuran-ukuran kualitas internal	Kualitas diukur melalui perbaikan proses/produk dan kepuasan pengguna produk atau pelanggan secara terus menerus, dengan menggunakan ukuran-ukuran kualitas berdasarkan pelanggan
Kualitas dicapai melalui inspeksi secara intensif terhadap produk	Kualitas ditentukan melalui desain produk dan dicapai melalui teknik pengendalin yang efektif

Dengan demikian, *key factor* dalam menjaga eksistensi perusahaan adalah kualitas barang atau jasa yang dihasilkan. Produk atau jasa yang berkualitas sering didefinisikan sebagai produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, sebelum perusahaan menghasilkan suatu produk atau jasa perlu memahami definisi kualitas, agar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga mampu mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas.[5]

Kualitas suatu barang atau produk tidak terlepas dari sebuah rancangan yang memang telah disiapkan untuk menambah nilai pada suatu produk tersebut. Rancangan produk merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan dan rancangan suatu produk dapat juga mempengaruhi pada penjualan produk tersebut yaitu dari adanya pertimbangan tentang biaya, kesesuaian, hukum dan peraturan yang memang harus menjadi perhatian utama pada saat menentukan rancangan produk yang akan dipasarkan.[6]

Dalam mencapai kualitas pada produk di bidang produksi khususnya di perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan Sunan Ampel Surabaya, selain mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada para konsumennya namun juga harus mencapai tujuan untuk selalu mengembangkan produktivitas di bidang produksi dan menciptakan produk yang dapat memenuhi kepuasan para konsumennya. Kabar baiknya perushaan pusat oleh-oleh haji dan umroh ini tidak mau tertinggal jauh dari perusahaan lainnya dalam proses pengawasan dan pengembangan produktivitas. Perusahaan ini berdiri yaitu agar menjadi perusahaan yang dapat menyediakan kebutuhan umat Islam dalam rangka menyempurnakan ibadah. Perusahaan tersebut bernama PT Usaha Utama Bersaudara atau yang biasa dikenal dengan Lawang Agung. Salah satu tujuan PT

---

[5] *Ibid*, 6.
[6] Faisal Afif, *"Menuju Pemasaran Global",(* Bandung: PT ERESCO, 1994), 98.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Usaha Utama atau Lawang Agung ini ialah untuk memberikan manfaat terbaik bagi umat Islam dan selalu mengedepankan *service excellent* agar dapat memberikan kepuasan untuk para konsumennya.

Pada saat ini, PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ini telah memiliki tiga cabang di wilayah Jawa Timur dan akan berkembang cabang-cabang lainnya yang akan tersebar di seluruh Indonesia. Dan juga telah melakukan penjualan yang lebih meluas yaitu dengan penjualan di luar negeri dan luar Jawa. Perusahaan tersebut juga menjalin kemitraan dengan beberapa *supplier* untuk mengembangkan dan mengemas kembali secara apik macam-macam makanan ataupun barang yang diperjualkan untuk memenuhi kebutuhan pembelian oleh-oleh haji dan umroh. Beberapa produk yang dikemas dan diperjualkan kembali salah satunya berbagai macam kurma, kacang arab, cokelat, air zam-zam dan souvenir oleh-oleh haji dan umroh lainnya. Dan hingga sekarang ini, perusahaan ini akan selalu menambah dan melengkapi produknya untuk memenuhi kebutuhan pada saat musim haji, ramadhan, dan kebutuhan akan oleh-oleh haji dan umroh lainnya.

PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Salim Abdullah Basyrewan untuk memberikan manfaat dan dapat memudahkan para pelanggannya untuk berbelanja memenuhi kebutuhan oleh-oleh haji dan umroh dan juga untuk memenuhi kebutuhan sehari-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hari.[7]Untuk mencapai tujuan perusahaan pada saat pengontrolan proses produksi yang maksimal, tentu saja tidak terlepas dari adanya pengendalian kualitas produk yang sangat berguna. Untuk mengontrol semua produk pada saat proses produksi yang akan menciptakan suatu produk perusahaan dengan kualitas dan mutu yang baik. Oleh karena itu, PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung yang memiliki tim *Quality Control* yang memang bertugas untuk mengontrol pada saat proses produksi yang dilakukan sangat teliti hingga produk siap dipasarkan.

Dalam tim *Quality Control* pada PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ini dikendalikan oleh *manager* gudang yaitu Bapak Robi Fajarilah Rangkuti yang memiliki tim *Quality Control* berjumlah dua orang yaitu Yusuf Arifin yang bertugas sebagai pengontrolan kualitas di bagian produksi dan Miftah Sazidan bertugas sebagai pengecekan barang pada gudang, namun juga kendala mereka yaitu jika salah satu dari mereka absen bekerja sehingga pengecekan dan pengontrolan pada saat produk akan dikirim menjadi sedikit terhambat, namun juga jika dalam bulam ramadhan, idul fitri, dan musim haji dan umroh staff pengendalian kualitas juga harus lebih sangat teliti dibanding bulan biasa lainnya karena pada saat ramadhan, idul fitri dan musim haji dan umroh permintaan dari *outlet* dan dari pembelian secara *online* dari konsumen akan lebih meningkat. Pada saat proses produksi tentunya staff *Quality Control* memiliki laporan harian yang digunakan untuk evaluasi perharinya mengenai

[7]Laily Komariyah, HRD. *Wawancara*. Dokumen profil perusahaan PT Usaha Utama Bersaudara/Lawang Agung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang yang akan dikirim dengan mengontrol dan mengisi formulir pelepasan produk, dimana formulir tersebut berisi catatan mengenai tanggal, jam, dan nama staff *Quality Control* yang menangani pada hari itu dan formulir pelepasan produk tersebut berisikan keterangan kriteria barang atau produk yang akan dikirim yaitu mengenai kondisi barang yang akan dikirim, kesesuaian barang dan kesesuaian jumlah barang. Di dalam keterangan formulir pelepasan produk tersebut maka menghasilkan hasil inspeksi *Quality Control* pada produk tentang kondisi baik atau tidak baiknya barang yang akan dikirim. Di akhir formulir tersebut ditandatangani yang diketahui oleh *manager* gudang dan dibuat oleh staff *Quality Control.*

Quality Control yang dimaksud pada PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ialah pengontrolan pada saat proses pengemasan hingga selesai melalui proses ppengemasan harus dilakukan dengan nilai keislaman dan ketentuan hukum yang berlaku, agar dapat meningkatkan kualitas produk perusahaan serta memberikan manfaat terbaik bagi para konsumen pada khususnya sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut berdiri.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian ***"Quality Control dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Pusat Oleh-Oleh Haji Dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya".***

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas penulis memaparkan beberapa masalah yang berkenaan dengan penelitian ini antara lain:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Quality Control* pada perusahaan oleh-oleh haji dsan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan.
3. Program-program yang dilakukan *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan.
4. Peran *Quality Control* sebagai pengendali kualitas produk pada perusahaan.

Dari beberapa identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah penelitian ini yaitu:

1. *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan Sunan Ampel Surabaya.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Quality Control* pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana analisis *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Kajian Pustaka

Untuk pembahasan yang lebih komprehensif maka penyusun berusaha untuk melakukan kajian-kajian terhadap penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi terhadap topik yang diteliti oleh penulis dan juga menggunakan sumber yang relevan termasuk menggunakan *literature* guna memperkuat penelitian.

1. Penelitian skripsi lain berkenaan dengan pembahasan pengawasan mutu produk yaitu Nur Fauziati pada tahun 2015 dengan judul Analisis Pengawasan Mutu Produk Dengan Menggunakan Metode SPC (*Statistical Processing Control*) Studi Pada Percetakan Buana Raya Purwokerto. Dalam Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengawasan mutu dengan metode SPC (*Statistical Processing Control*) terhadap hasil cetakan pada percetakan Buana Raya Purwokerto.

   Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui hasil dari pengawasan mutu dengan metode SPC, selain itu juga untuk mengetahui pengawasan mutu dalam sudut pandang Ekonomi Islam yang diterapkan Percetakan Buana Raya Purwokerto.

   Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan studi kasus dan teknik pengumpulan data berupa penelitian lapangan seperti observasi, wawancara dan dokumentasi dan juga dengan penelitian kepustakaan. Sedangkan dalam analisisnya, menggunakan metode

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

deskriptif kualitatif hasil pengukuran pengawasan mutu melalui metode SPC dan proses triangulasi.[8]

Dengan demikian, secara umum penelitian ini dapat disimpulkan bahwa telah menjalankan pengawasan sesuai dengan prinsip produksi Islam. Dengan menggunakan bahan baku yang bermutu dan halal, pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengelolaan limbah serta pembagian kerja terencana dengan baik.

2. Penelitian skripsi lain membahas tentang pengendalian kualitas yaitu Farhan Latifna dengan judul Analisis Pengendalian Kualitas Di Perusahaan Bakpia Pathuk Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Dengan Menggunakan Metode X dan R (Studi Kasus Pengendalian Mutu Bakpia Di Perusahaan Omahe Bakpia). Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produk di perusahaan dalam upaya menekan tingkat kerusakan kerusakan volume bakpia.

   Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian mutu menggunakan alat bantu statistik yang bermanfaat dalam upaya pengendalian tingkat perusahaan produk di perusahaan dan mencari faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya

[8] Nur Fauziati, *"Analisis Pengawasan Mutu Produk Dengan Menggunakan Metode SPC (Statistical Processing Control) Studi Pada Percetakan Buana Raya Purwokerto,"* Skripsi—STAIN Purwokerto, 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerusakan suatu produk menggunakan diagram sebab akibat selanjutnya disusun sebuah usulan perbaikan mutu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat bantu statistik berupa *check sheet,* histogram, peta kendali X dan R, diagram pareto dan diagram sebab akibat. *Check sheet* dan histogram berguna untuk menyajikan data supaya memudahkan dalam memahami data untuk keperluan analisis selanjutnya. Peta kendali berguna untuk memonitor produk yang rusak apakah masih dalam kendali statistik atau tidak. Selanjutnya mengidentifikasi jenis-jenis cacat yang dominan dan memprioritaskan perbaikan menggunakan diagram pareto.[9]

Dengan demikian, secara umum penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil analisis peta kendali X dan R menunjukkan bahwa proses berada dalam keadaan terkendali dan dari analisi diagram sebab akibat dapat dikethui faktor penyebabnya berasal dari faktor manusia atau pekerja, mesin produksi, metode kerja, material atau bahan baku dan lingkungan kerja sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan pencegahan serta perbaikan untuk menekan tingkat kerusakan dan meningkatkan kualitas produk.

3. Penelitian skripsi lain membahas tentang pengendalian mutu yaitu dari Zazilatun Nadiah pada tahun 2013 yang berjudul Analisis Pengendalian Mutu SQC (*Statistical Quality Control*) Pada PT *Eastern Pearl Flour*

[9] Farhan Latifna*,"Analisis Pengendalian Kualitas Di Perusahaan Bakpia Pathuk Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Dengan Menggunakan Metode X dan R (Studi Kasus Pengendalian Mutu Bakpia Di Perusahaan Omahe Bakpia),"*(Skripsi—Universitas Hasanuddin Makassar, 2013).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mills Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pengendalian mutu tepung terigu pada PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar dan untuk mengetahui Mengetahui apakah pengendalian mutu pada PT *Eastern Pearl Flour Mills* Makassar sudah berada pada batas kendali.

Tujuan penelitian ini adalah untuk untuk menganalisis pengendalian mutu *in process* tepung terigu Gatotkaca dan Kompas pada PT Eastern Pearl Flour Mills Makassar. Analisis yang digunakan dalam skripsi ini adalah Analisis dilakukan dengan cara mengolah data inspeksi kadar ash dan *moisture* tepung terigu Gatotkaca dan Kompas dengan menggunakan alat analisis pengendalian mutu grafik kendali dan diagram sebab akibat. Hasil analisis dibandingkan dengan standar pengendalian mutu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil analisis diagram sebab akibat yaitu dilakukan dengan proses observasi lapangan dan wawancara terdapat enam faktor yang mempengaruhi pengendalian mutu in process kadar ash dan moisture tepung terigu Gatotkaca dan Kompas ialah bahan, in process, metode uji, SDM, lingkungan, dan mesin. Sedangkan Berdasarkan hasil analisis grafik kendali pengendalian mutu in process kadar ash dan moisture tepung terigu Gatotkaca dan Kompas terdapat 13 titik yang tidak memenuhi kriteria pengendalian mutu statistikal.[10]

Dengan demikian, skripsi ini dapat disimpulkan bahwa pengendalian mutu in pocess kadar ash dan moisture tepung terigu merek

[10] Zazilatun Nadiah, *"Analisis Pengendalian Mutu SQC (Statistical Quality Control) Pada PT Eastern Pearl Flour Mills Makassar",(*Skripsi—Universitas Hasanuddin Makassar, 2013).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gatotkaca dan Kompas, dapat disimpulkan kadar telah sesuaidengan standar yang ditetapkan perusahaan. Terlihat bahwa *in process* masih belum memenuhi kriteria pengendalian mutu statiskal karena ada beberapa titik yang berada diatas UCL.

4. Penelitian skripsi lain berkenaan dengan pembahasan pengendalian mutu produk yaitu dibuat oleh Fajar Heriyanto pada tahun 2016 dengan judul Pengendalian Mutu Produk Pendekatan Manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal (Studi Kasus KUB. Sari Bumi Desa Bojong Mrebet Purbalingga). Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana implementasi pengendalian mutu produk pendekatan manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal (Studi Kasus KUB. Sari Bumi Desa Bojong Mrebet Purbalingga).

   Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implentasi pengendalian mutu produk pendekatan manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal KUB. Sari Bumi Desa Bojong, Kecamatan Mrebet, Kabupaten Purbalingga.

   Penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan untuk analisisnya, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu berupa penggambaran dengan kata-kata atau kalimat yang di pisah-pisahkan menurut kategori data penelitian guna mendapatkan suatu kesimpulan, gambaran dengan kata-kata atau kalimat dengan cara induktif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Implentasi Pengendalian Mutu Produk Pendekatan Manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal KUB. Sari Bumi Desa Bojong Kecamatan Mrebet Kabupaten Purbalingga sudah sesuai prosedur dan pedoman GMP SSOP. dibuktikan terbitnya sertifikat tangga (SPP-IRT) berdasarkan SKkepala badan pengawasan obat dan makanan Republik Indonesia No. HK.03.1.23.0412.2206 tanggal 5 April dan ketetapan Menteri Kesehatan RI Nomor 23/MENKES/SK/1995 tentang pedoman Cara Produksi Makanan yang Baik (CPMB), SNI: 01-3743-1995 dan PIRT: 209330301010518 dan halal aman untuk dikonsumi dengan dikeluarkannya Sertifikat dari MUI no. 15220015400515 pada tanggal 29 Mei 2015.

5. Penelitian jurnal berkenaan juga tentang pengendalian kualitas yaitu dibuat oleh Intan Andhitapuri, Tasya Aspiranti, Nining Koesdiningsih pada tahun 2014. Dengan judul Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Metode *Statistical Quality Control* Pada PT "X". Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana analisis pengendalian kualitas dengan metode SQC pada PT "X". Adapun tujuan penelitian ini adalah mendeteksi dan menganalisis pengendalian mutu pada proses produksi kain jok pada PT. "X". Analisis dilakukan dengan cara mengolah data hasil penelitian produk cacat dengan menggunakan alat analisis pengendalian mutu grafik kendali (Diagram Pareto, *chart, Fishbone Diagram*). *Check sheet* dan histogram digunakan untuk menyajikan data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

agar memudahkan dalam memahami data untuk keperluan analisis selanjutnya.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor utama terjadinya kecacatan yaitu bahan baku yang memiliki kualitas kurang baik sehingga mempengaruhi hasil produksi. Sedangkan berdasarkan hasil analisis Diagram Pareto untuk kain jok tersebut diketahui bahwa kegagalan atau kesalahan terbesar pada periode penelitian tersebut terdapat pada kesalahan belang kepanjang dengan presentase sebesar 21%. Selain itu, kegagalan terbesar pada proses produksi terdapat pada proses weaving dan yarn dengan presentase sebesar 35,8%.[11]

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari perumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan dan peranan *Quality Control* pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.
2. Untuk menganalisis penerapan dan pernan Qu*ality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.

[11] Intan Andhiputri dkk*,"Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control Pada PT "X",* Vol 2 No 3, 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Menambah pengetahuan tentang *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.
   b. Memberikan masukan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya untuk selalu meningkatkan kualitas produk agar dapat lebih kuat untuk bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya, sebagai masukan, intropeksi dan motivasi untuk terus meningkatkan kualitas produk-produknya.
   b. Bagi masyarakat, sebagai masukan untuk lebih mengetahui kualitas produk-produk pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.

G. Definisi Operasional

Konsep harus didefinisikan secara jelas oleh peneliti agar pembaca atau orang lain mengetahui maksud konsep yang dipakai peneliti dalam penelitian tersebut. Konsep yang sama bisa jadi diartikan berbeda oleh pembaca. Definisi operasional merupakan langkah yang dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel untuk memudahkan pengukuran masing-masing berdasarkan kenyataan di lapangan.

Untuk menghindari dalam memaknai kalimat dan menjelaskan maksud dari penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional sebagai berikut:

1. *Quality Control*

   Quality Control adalah salah satu bagian dari manajemen produksi yang mempunyai peran dan aturan hukum tertentu dalam pengkontrolan pada proses pengemasan hingga mengeluarkan produk-produk tersebut untuk dipasarkan dengan menjamin kualitas dan kuantitas produk perusahaan tersebut. *Quality Control* yang dimaksud pada PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung disini adalah pengontrolan yang sangat mengutamakan ketelitian dalam menilai kualitas produk-produk serta menjunjung tinggi kepuasan konsumen terhadap produk-produk yang dipasarkan.

2. Kualitas Produk

   Kualitas Produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan, kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya. Kualitas produk bukan hanya merupakan suatu pencapaian dalam membantu perusahaan melainkan suatu pencapaian dalam membantu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan untuk lebih memperlihatkan pada para konsumennya bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dan untuk selalu menggunakan produk pada perusahaan tersebut. PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung adalah perusahaan yang menjunjung tinggi kualitas produk-produknya yang dipasarkan, sehingga dapat layak bersaing sehat dengan perusahaan serupa.

3. Perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh

   Suatu perusahaan yang memiliki tiga otlet yang memasarkan produk berbagai macam kebutuhan oleh-oleh haji dan umroh untuk memberikan manfaat terbaik bagi sesama umat Islam dan memberikan fasilitas yang memudahkan para pelanggan untuk berbelanja, yang dimaksud dengan perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh adalah PT Usaha Utama Bersaudara atau biasa dikenal dengan Lawang Agung yang beralamat di JL Nyamplungan no 75 Surabaya.

H. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah teknik, cara dan alat yang digunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sesuatu dengan menggunakan metode ilmiah.

1. Jenis Penelitian

   Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian yang digunakan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meneliti pada kondisi obyek ilmiah, dalam hal ini penulis adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), sedangkan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[12] Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar. Penelitian ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat ilmiah ataupun 33rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan dan perbedaannya dengan fenomena lain.[13]

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam penelitian deskriptif kualitatif penulis berusaha untuk mencari tahu, menggambarkan data, mendeskripsikan suatu kejadian atau informasi yang kemudian diidentifikasi dan dievalusi. Oleh karena itu penulis ingin mengatahui bagaimana *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.

2. Jenis Data

Data yang perlu dihimpun untuk penelitian ini adalah data terkait *Quality Control* pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di

[12] Sugiyono, *"Memahami Penelitian Kualitatif",(*Bandung: Alfabeta, 2010), 1.
[13] Nana Syaodih Sukmadinata*, "Metode Penelitian Pendidikan*",(Bandung: Remaja Rosda Karya. Cet III, 2007), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kawasan religi Sunan Ampel Surabaya. Data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data tersebut sebagai berikut:

a. Data Primer
   1. Proses *Quality Control* pada produk.
   2. Data tentang pengontrolan kualitas pada produksi.
   3. Data tentang cara pengecekan barang pada gudang.

b. Data Sekunder
   1. Profil PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.
   2. Konsep *Quality Control* pada PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.

3. Sumber Data

Untuk menggali kelengkapan data tersebut, maka diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut:

a. Sumber Primer

   Sumber data primer yaitu subyek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung. Sumber primer yang dimaksud yaitu:

   1. *Manager* Gudang
   2. Tim *Quality Control* bagian pengontrolan kualitas pada produksi
   3. Tim *Quality Control* bagian pengecekan barang pada gudang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sumber Sekunder

Penelitian menggunakan sumber data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan dari data primer. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari *literature-literature* kepustakaan seperti buku-buku, internet, artikel, surat kabar, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulis skripsi ini.

4 . Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka dalam pengumpulan data skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Penelitian kepustakaan (*Library Research*) merupakan data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer, dan dalam hal ini penulis mengadakan penelitian terhadap *literature* yang ada kaitannya dengan skripsi ini, literature ini berupa buku, majalah, surat kabar, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan tema skripsi tersebut.

b. Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah jenis primer, yaitu data dengan melakukan interview kepada pihak-pihak yang dapat memberikan informasi untuk penelitian ini. Dengan metode ini penulis memperoleh data dan informasi yang berkaitan tentang tema

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

skripsi dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang terselidik.
2. Wawancara *(interview)*, sumber data yang didapatkan dari lapangan atau pengumpulan data dengan melakukan interview kepada pegawai PT Usaha Utama Bersudara atau Lawang Agung.
3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa, dimana bahwa bukti berupa gambar penelitian mengenai *Quality Control* pada PT Usaha Utama Bersaudara atauLawang Agung.

5 . Teknik Pengolahan Data

Sedangkan tahapan-tahapan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Editing

Editing adalah proses editing dilakukan setelah penulis mendapatkan data dari hasil wawancara lapangan. Dalm hal ini, penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.

b. Organizing

Organizing adalah proses penyusunan kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam rangka paparan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang telah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.

c. *Analizing*

Analizing adalah proses menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untu memperoleh kesimpulan menganai kebenaran fakta yang ditemukan.

6 . Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis ini menggunakan teknik Deskriptif Analisis, [14]yaitu untuk memberikan pemecahan masalah dengan mengumpulkan data lapangan, menyusun atau mengklarifikasi, menganalisis data dan menjelaskan gambaran mengenai *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya. Dimaksud dengan penelitian deskriptif ini adalah untuk menggambarkan secara mendalam mengenai *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.

7. Sistematika Pembahasan

Bab Pertama, Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka,

[14] Winarmo Surachmad,"Dasar dan Teknik Research edisi V",(Bandung: CV Tarsito, 1972), 131.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab Kedua, Pada bab ini berisi tentang *literature* atau referensi pendukung mengenai teori *Quality Control* dan teori kulitas produk.

Bab Ketiga, Pada bab ini membahas tentang latar belakang, Visi dan Misi, struktur organisasi dan jenis-jenis produk PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.

Bab Keempat, Pada bab ini membahas tentang Bagaimana *Quality Control* pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya dan bagaimana analisis *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pada perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh di kawasan religi Sunan Ampel Surabaya.

Bab Kelima, Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

QUALITY CONTROL DAN KUALITAS PRODUK

A. *Quality Control*

1. Pengertian *Quality Control*

Menurut Dr. K. Ishikawa *Quality Control* adalah penelitian, pengembangan, dan pemenuan kepuasan pada konsumen, serta pemberian pelayanan yang baik pada pelaksananya dengan melibatkan pimpinan teratas sampai karyawan peakasana dalam perusahaan. Sedangkan menurut Feightboum, *Quality Control* adalah satu kegiatan dimana didalamnya terdapat kegiatan – kegiatan yang bertujuan untuk pemeliharaan dan pengambangan mutu dalam suatu organisasi.

Dan menurut Ishita Nobuyuki, *Quality Control* adalah pemeliharaan dan perbaikan suatu service dan produk yang ditawarkan pada suatu perusahaan, namun kegiatan ini bukan hanya menjadi tanggung jawab pada *Quality Control* saja, namun semua pihak ataupun karyawan yang menjadi satu kesatuan untuk menyelesaikan kewajiban ini .[1]

Dari penjelasan para ahli diatas, *Quality Control* menyampaikan sebuah gagasan tentang menentukan dan mempertahankan kualitas

[1] P L JAIN, *"Quality Control and Total Quality Management"* (New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited, 2006), 78.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk atau layanan yang akan memuaskan pelanggan dengan kinerjanya, biaya dan pengirimannya.[2]

2. Tujuan *Quality Control*

a. Perusahaan dapat menghasilkan barang baik.

b. Tercapainya produktivitas.

c. Dapat bersaing lebih pada pemasaran.

d. Biaya produksi yang ekonomis.

e. Memperbaiki proses yang salah.

Namun dalam mencapai tujuan suatu perusahaan tidak dipungkiri para karyawan perusahaan untuk selalu memperhatikan dan mengutamakan sikap dan perilaku dalam menyelsaikan pekerjaannya. Sikap dan tingkah laku menunjukkan kepribadian karyawan dan perusahaan itu sendiri.[3] Oleh karena itu, dalam bersikap dan berperilaku karyawan harus memberikan kualitas yang tinggi terhadap tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Etika dalam bekerja juga harus diimbangi dengan adanya kejujuran guna tidak ada penyimpangan pekerjaan atau kebohongan untuk (manipulasi data dalam bidang pekerjaannya) yang dapat merugikan perusahaannya. Adapun firman Allah SWT yang menegaskan tentang penyimpangan atau kebohongan juga diatur dalam QS Al-Israa ayat 36 yang berbunyi :

---

[2] *Ibid*, 72.
[3] Abdul Aziz, *"Etika Bisnis Perspektif Islam (Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha)",(*Bandung: Alfabeta, 2013), 36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ ۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَـٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴿٣٦﴾

Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya.[4]

Dalam ayat diatas Allah memerintahkan seluruh hamba-Nya agar tidak mengikuti sesuatu yang tidak ada ilmunya. Orang yang berbohong berarti telah memperturutkan hawa nafsu untuk mengikuti apa yang tidak dia ketahui.

3. **Langkah-langkah dalam *Quality Control***

a. Kualitas Konsistensi

Penetuan ukuran kualitas pada produk yang dihasilkan dari produk yang kurang baik sampai yang terbaik.

b. Tanggung Jawab Kualitas

Produsen dan konsumen pada perusahaan sangat penting untuk mengontrol suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan, oleh karena itu perlu koordinasi dan kerjasama pada setiap bagian untuk pemeliharaan standar produk guna tercapainya tingkat ketelitian pada prusahaan.

c. Standar Kualitas

Kestandaran kualitas pada perusahaan, tujuannya untuk mengukur perbandingan dan menilai proses produksi pada produk.

[4] Al-'Alliy, *"Al-Qur'an dan Terjemahnya*",(Diponegoro:CV Penerbit Diponegoro, 2005), 228.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Standar Operasi

untuk menentukan produk atau barang yang ditetapkan di dalam suatu proses desain.

e. Pengendalian Proses

Pengendalian proses berhubungan dengan tahap-tahap untuk inspeksi tahapan proses produksi untuk waktu yang ditentukan dengan menggunakan cara dan peralatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

f. Pengendalian Biaya

Pengendalian biaya digunakan agar biaya-biaya yang digunakan untuk melakukan pengendalian mutu, juga sangat harus memperhatikan manfaat yang akan diperoleh.

g. Riset Pasar

Riset pasar digunakan untuk meneliti reaksi konsumen bagaimana tanggapan pada kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu riset pasar juga bertujuan untuk memperoleh data tentang desain pada produk tersebut.[5]

B. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler, kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai atau melebihi dari

[5] P L JAIN,"*Quality Control and Total Quality Management*"…, 80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

apa yang diinginkan pelanggan.[6]Sedangkan menurut Lupiyoadi yang menyatakan kualitas produk adalah konsumen merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.[7]Dan menurut Garvin kualitas produk terbagi ke dalam enam dimensi, ialah:

a. *Performance*, adalah karakteristik utama yang dipertimbangkan oleh pembeli dalam membeli barang tersebut.
b. *Feature*, karakteristik pelengkap untuk menambah fungsi dasar yang berkaitan dengan pilihan produk dan pengembangannya.
c. *Reliability*, berkaitan dengan kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya dalam periode waktu dan kondisi tertentu.
d. *Conformance*, yaitu tingkat keserasian dengan spesifikasi produk yang ditetapkan berdasarkan keinginan pembeli.
e. *Durability*, berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan.
f. *Aesthetic*, karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.

[6] Philip Kotler,"*Marketing Management, 11th Edition*,"(New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003), 84.
[7] Rambat Lupiyoadi,"*Pemasaran Jasa*",(Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. *Fit and Finish*, karaketeristik yang bersifat subyektif yang berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk sebagai produk yang berkualitas.[8]

2. **Faktor-faktor Kualitas Produk**

Menurut Assauri, ada empat faktor kualitas pada suatu produk, yaitu:

a. Fungsi suatu

Fungsi suatu barang yang dihasilkan harus memperhatikan fungsi tujuannya yaitu untuk apa barang tersebut digunakan.

b. Wujud

Para kosumnen selalu mmperhatikan pertama kalinya ialah kualitas pada produk tersebut yaitu wujud luar dari produk tersebut. Wujud luar suatu produk tersebut tidak hanya dilihat dari bentuk tetapi juga warna, pembungkusan, dll.

c. Biaya barang

Biaya atau harga dari suatu produk akan dapat menentukan kualitas dari barang tersebut. Hal ini terlihat bahwa barang-barang yang mempunyai barang mahal dapat menunjukkan bahwa kualitas barang tersebut lebih baik.[9]

---

[8] Husein Umar, *"Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen",(*Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 233.
[9] Assauri,"*Manajemen Produksi dan Operasi*",(Jakarta: Fak. Ekonomi UI, 1993), 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. **Klasifikasi Kualitas Produk**

Kotler menjelaskan bahwa klasifikasi produk dapat dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu:

a. Pada wujudnya

Produk pada wujudnya dapat diklasifikasikan kedalam dua kelompok utama, yaitu :

1) Barang, barang adalah produk yang berbentuk fisik, sehingga dapat disentuh, dipegang, dilihat, dirasa, diraba, dipindahkan.
2) Jasa, jasa adalah aktivitas. Manfaat yang diperoleh dan penawaran penjualan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan para konsumennya.

b. Berdasarkan daya tahan

Produk berdasarkan daya tahan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1) Barang tidak tahan lama. Barang tidak tahan lama adalah barang yang wujudnya akan habis jika dikonsumsi beberapa kali pemakaian dalam kondisi kurang dari satu tahun.
2) Barang tahan lama. Barang tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemakaian (umur ekonomisnya untuk pemakaian normal adalah satu tahun lebih).[10]

4. **Dimensi Kualitas Produk**

Jika sebuah perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetisinya dalam pasar, dimensi kualitas yang sering digunakan oleh pembeli umtuk membedakan produk yang dijual oleh perusahaan tersebut dengan perusahaan lain harus dimengerti oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan penjualan produknya. Dimensi kualitas produk yaitu :

a. Kinerja, karakteristik utama yang dipertimbangkan oleh pembeli dalam membeli barang tersebut.
b. Daya tahan, artinya ukuran ketahanan usia pada produk sebelum produk diganti dengan produk baru.
c. Kesesuaian dan spesifikasi, ialah tingkatan dasar pada suatu produk dalam pemenuhan spesifikasi tersebut dari pembeli atau tidak ditemukannya kecacatan pada produk tersebut.
d. Fitur, yaitu suatu produk yang dibuat sesempurna mungkin guna meyempurnakan fungsi produk dan untuk penambahan kepuasan pembeli pada produk tersebut.
e. Reliabilitas, penciptaan produk yang bertujuan untuk memuaskan pembeli pada waktu tertentu. Semakin sedikit kemungkinan-kemungkinan yang menyebabkan kerusakan

[10] Philip Kotler,"*Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 1&2*",(Jakarta: Prenhalindo, 2000), 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada suatu produk maka produk tersebut sangat dapat diandalkan untuk dipasarkan.

f. Estetika, wujud pada produk yang dapat dilihat dari bau,rasa, tampak dan wujud pada produk tersebut.

g. Kesan pada kualitas, adalah hasil pada pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung dikarenakan terdapat kemungkinan-kemungkinan pembeli belum paham atau kurang mengerti informasi pada produk tersebut.[11]

Dari penjelasan diatas tentang kualitas produk, kualitas produk terdiri dari dua kalimat yaitu "kualitas" dan "produk", yaitudapat dijelaskan sebagai berikut:

C. Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Kata *"kualitas"* memiliki arti yang berbeda dalam situasi yang berbeda, seperti yang dijelaskan oleh Feigenbaum, Juran dan Elliot. Feigenbaum menjelaskan, pengertian kualitas yaitu karakteristik jasa ataupun produk yang meliputi teknik, pemasaran, pembuatan dan pemeliharaan, dimana jasa ataupun produk tersebut jika dipakai akan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari pelanggan. Sedangkan menurut Juran, kualitas yaitu keserasian antara manfaat dan tujuannya. Begitu pula dengan penjeasan Elliot menerangkan bahwa

[11] Orville C Walker, dkk.,"*Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*",(Jakarta: Erlangga, 2005), 428.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas adalah suatu yang unik untuk orang yang berbeda tergantung pada tempat dan waktu tertentu.[12]

Namun pada **ISO 8402** dan **SNI (Standar Nasional Indoneisa)**, pengertian kualitas juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cirri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.[13]

2. **Perspektif Pada Kualitas**

Penjeasan David Garvin mengenai lima alternative perspektif kualitas yang biasanya dipakai, ialah:

a. *Transcendental Approach*

Pada penjelasan ini bahwa perusahaan memasarkan produk-prduknya dengan menjelaskan secara lebih detail mengenai tempat berbelanja yang menyenangkan lainnya. Dengan demikian produksi dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b. *User-based Approach*

Pendekatan ini menjelaskan bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling

[12] Dorothea Wahu Ariani,"*Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*",(Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004), 38.
[13] *Ibid*, 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

c. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya dan pendekatan ini juga berfokus pada spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

d. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Maka produk yang memiliki kualitas baik belum tentu produk tersebut adalah produk yang paling bernilai namun produk yang memiliki nilai yaitu produk yang tepat dibeli.[14]

Adapun pandangan yang berbeda tentang kualitas seperti dijelaskan diatas terdapat manfaat dan menyeesaikan konfil-konflik yang mungkin muncul pada manajer dalam departemen fungsional.

2.1. Contoh Tabel Konflik antar Departemen Fungsional.[15]

Fungsi	Unsur dari kualitas yang mendapat perhatian utama

[14] Fandy Tjiptono, dkk.,"*Total Quality Management Edisi Revisi*",(Yogyakarta: ANDI, 2003), 26.
[15] *Ibid*, 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemasaran	Pelayanan, keistimewaan, kinerja , fokus pada perhatian pembeli. Menjelaskan lebih dalam mengenai pendekatan *user-based* yang dapat meninggikan ukuran biaya.
Perekayasaan	Spesifikasi Penekanan pada *product-based*
Pemanukfaturan	Sama dengan spesifiksi Meminimaisir ukuran biaya

3. **Dimensi Kualitas**

Garvin menjelaskan bahwa terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan untuk kerangka analisis dan perencanaan strategis, terutama perubahan pada produk. Dimensi-dimensi tersebut ialah:

a. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik pelengkap.
b. Kinerja, yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
c. Kesesuaian spesifikasi adalah sejauh mana operasi dan pola desain mengenai pemenuhan standar yang ditetapkan sebelumnya.
d. Kehandalan, yaitu kecil kemungkinannya jika ada kerusakan produk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi.

f. Daya tahan, berapa lama produk tersebut dapat digunakan.

g. Kualitas yang dipersepsikan, adalah tanggung jawab perusahaan mengenai reputasi produk-produknya.

h. Estetika, keunggulan produk terhadap panca indera manusia.[16]

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml identifikasi karakteristik yang digunakan oleh para pembeli dalam mengevaluasi kualitas ada lima, yaitu:

a. Bukti langsung *(tangibles)*, meliputi fasilitas perlengkapan, fisik , sarana komunikasi dan pegawai.

b. Daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan tepat.

c. Kehandalan *(reliability)*, yaitu kemampuan dalam pemberian layanan yang dijanjikan pada konsumen dengan memuaskan dan sesegera mungkin.

d. Jaminan *(assurance)*, mencakup kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.

e. Empati, meliputi menjalin komunikasi yang baik dan mampu memahami kebutuhan para pelanggan.[17]

---

[16] *Ibid*, 27.
[17] *Ibid*, 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Produk

1. Pengertian Produk

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.

Menurut Swastha dan Irawan, produk adalah suatu sifat komples, baik dapat diraba maupun tidak diraba, termasuk bungkus, warna, harga, prestise perusahaan, pelayanan pengusaha dan pengecer, yang diterima pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.[18] Sedangkan menurut Fandy Tjiptono, produk adalah sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuh kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.[19]

2. Karakteristik Produk

Menurut Amstrong dan Kotler, ada beberapa aspek yang melengkapi dan menyertai produk (karakteristik atribut produk) adalah :

a. Merek *(Brand)*

Merek (Brand) adalah istilah untuk mengidentifikasi produk dari suatu kelompok penjual dan membedakannya dari produk pruasahaan lainnya. Pemberian merek pada sebuah

[18] Swastha Basu, dkk., "*Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua Cetakan Kesebelas*",(Yogyakarta: Liberty Offset, 2003), 165.
[19] Fandy Tjiptono,"*Strategi Bisnis Pemasaran*",(Yogyakarta: ANDI, 2007), 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk merupakan masalah pokok dalam strategi produk. Memberikan nama pada merek itu mahal dan memakan waktu dan dapat membuat produk tersebut berhasil atau tidak. Maka dari itu merek yang baik akan menambah ketertarikan konsumen dan mendapatkan keberhasilan yang memuaskan pada suatu penjualan produk.

b. Pengemasan *(Packing)*

Pengemasan (packing) adalah suatu proses perancangan dan proses pembungkusan untuk mengemas produk.

c. Kualitas Produk *(Product Quality)*

Kualitas produk (*Product Quality*) adalah keungguan suatu produk untuk menjalankan fungsinya seperti kehandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan. Peningkatan kualitas produk peusahaan dapat menerapkan program *"Total Quality Management (TQM)",* program ini selain membantu untuk mengurangi tingkat kerusakan pada produk juga cara untuk meningkatkan nilai pelanggan.[20]

3. **Rancangan Produk**

Perancangan pada suatu produk adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan, dapat diketahui mengubah rancangan diakibatkan peningkatan pada sisi penjualan dan seberapa banyak biaya perubahan

[20] Philip Kotler, dkk,. "*Prinsip-prinsip Pemasaran. Alih Bahasa*",(Jakarta: Erlangga, 2001), 354.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rancangan produk. Oleh karenanya perancangan produk mempengaruhi pada penjualan yang bergantung pada lima hal:

a. Preferensi. Pada proses pemasaran, tidak boleh adanya pengacuhan mengenai adanya prefensi yang ada di seluruh dunia.
b. Biaya. Pada saat perancangan produk tentu saja aka nada pertimbangan tentang faktor biaya yang akan dikeluarkan.
c. Hukum dan Peraturan. Hukum dan peraturan sangat penting diperhatikan karena sangat mempengaruhi rancangan produk dalam pemasaran internasional.
d. Hambatan nontarif, adanya peraturan yang memang berguna untuk membatasi menghapus persaingan luar negeri.
e. Kesesuaian. Produk tersebut harus ada pada lingkungan yang tepat.[21]

4. **Tingkatan Produk**

Produk adalah sebuah penciptaan yang dihasilkan oleh perusahaan, mulai dari mendesain, operasi dan mengadakan sistem produksi, sistem distribusi, menciptakan program pemasaran, iklan, mengarahkan tenaga penjual untuk menjual produk tersebut.

Amstrong dan Kotler berpendapat bahwa perencanaan penawaran suatu produk serang pemasar harus mengetahui tentang lima tingkat produk, yaitu:

[21] Faisal Afiff,"*Trend Pemasaran Internasional (Menuju Pemasaran Global)",*(Bandung: PT Eresco, 1994), 98.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Produk Utama, suatu produk yang memiliki manfaat pada saat dan akan dikonsunsi oleh para pembeli.
b. Produk Generik, produk yang mampu memenuhi fungsi pokok yang paling dasar.
c. Produk Harapan, produk yang memiliki kelebihan dan keunggulan yang menarik dan dilrengkapi dengan atribut yang baik pula sehingga produk tersebut sangat diharapkan untuk dimiliki oleh pembeli tersebut.
d. Produk Pelengkap, produk yang memang diberikan keunggulan-keunggulan tertentu sehingga memberikabnn manfaat dan layanan yang baik kepada pembeli, sehingga keunggulan pada produk tersebut akan sangat memuaskan jika dimiliki.
e. Produk Potensial, produk yang memang diberi kelengkapan tambahan atau akan dirubah dengan tujuan pengemabngan produk pada masa yang akan datang.[22]

5. **Klasifikasi Produk**

Klasifikasi produk terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Barang Konsumen

Barang konsumen adalah barang yang dimiliki oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya sendiri. Barang konsumen dapat dibedakan menjadi empat jenis, yaitu:

[22] Philip Kotler, dkk,. *"Prinsip-prinsip Pemasaran. Alih Bahasa"*, ... 279.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Barang kebutuhan sehari-hari adalah barang yang membutuhkan waktu segera dan yang paling sering dibeli.
b. Barang belanjaan adalah barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen dilihat dari kesesuaian, harga dan kualitas dalam pembeliannya.
c. Barang khusus adalah barang-barang yang dipilih oleh konsumen dengan karakteristik atau identifikasi yang unik dan kadangkala melakukan usaha khusus untuk membelinya.
d. Barang yang tidak dicari yaitu barang yang memang sedang tidak ingin dibeli atau dimiliki oleh konsumen tersebut.

2. Barang Industri

Barang industri adalah barang yang dikonsumsi oleh industriawan untuk diubah dan diproduksi menjadi barang lain yang kemudian dijual kembali oleh produsen.[23]

Namun tentunya dalam hal untuk memberikan dan menciptakan produk yang baik maka kembali dengan penjelasan bahwa sebagai seorang Muslim tentunya tidak jauh dari hukum-hukum Islam yang mengatur kualitas yang dapat menciptakan produk-produk halal yang atur dalam **Undang-**

[23] Philip Kotler, dkk,. *"Prinsip-prinsip Pemasaran. Alih Bahasa",* …..280.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

undang No 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa :

1) Produk adalah barang dan/atau jasa yang terkait dengan makanan, minuman, obat, kosmetik, produk kimiawi, produk biologi, produk rekayasa genetik, serta barang gunaan yang dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh masyarakat.
2) Produk Halal adalah Produk yang telah dinyatakan halal sesuai dengan syariat Islam.
3) Proses Produk Halal yang selanjutnya disingkat PPH adalah rangkaian kegiatan untuk menjamin kehalalan Produk mencakup penyediaan bahan, pengolahan, penyimpanan, pengemasan, pendistribusian, penjualan, dan penyajian Produk.
4) Bahan adalah unsur yang digunakan untuk membuat atau menghasilkan Produk.
5) Jaminan Produk Halal yang selanjutnya disingkat JPH adalah kepastian hukum terhadap kehalalan suatu Produk yang dibuktikan dengan Sertifikat Halal.[24]

Dalam keterangan diatas, bahwa adanya Undang-Undang yang mengatur produk halal yang tentu saja dapat menjadi acuan bagi para pencipta produk agar selalu dapat

[24] *www.dpr.go.id* (Diakses pada tanggal 28 Mei 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menciptakan dan memberikan produk dalam lingkup aturan dan hukum Islam. Tidak dipungkiri Negara Indonesia adalah Negara yang memiliki warga negara mayoritas beragama Islam, dengan begitu tentu saja akan adanya peraturan-peraturan mengenai produk yang dapat meningkatkan ketaatan dan kepatuhan pada pencipta produk terutama yang menganut agama Islam. Maka dari itu, pencipta produk di negara ini harus mengikuti aturan-aturan dan hukum-hukum Islam yang salah satunya diatur dalam Al-Quran yaitu tentang kehalalan suatu makanan :

QS. Al-Nahl ayat 114.

فَكُلُواْ مِمَّا رَزَقَكُمُ ٱللَّهُ حَلَٰلًا طَيِّبًا وَٱشۡكُرُواْ نِعۡمَتَ ٱللَّهِ إِن كُنتُمۡ إِيَّاهُ تَعۡبُدُونَ ١١٤

"Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah."[25]

Dan firman Allah SWT yang dijelaskan di dalam QS.Qaaf ayat 9 yang berbunyi:

وَنَزَّلۡنَا مِنَ ٱلسَّمَآءِ مَآءٗ مُّبَٰرَكٗا فَأَنۢبَتۡنَا بِهِۦ جَنَّٰتٖ وَحَبَّ ٱلۡحَصِيدِ ٩

Dan Kami turunkan dari langit air yang penuh keberkatan) berkah dan manfaatnya (lalu Kami tumbuhkan dengan air itu pohon-pohon) maksudnya kebun-kebun (dan biji-biji tanaman) yakni ladang-ladang (yang diketam) yang dipanen.[26]

[25] Al-'Alliy,"*Al-Qur'an dan Terjemahnya*",(Diponegoro:CV Penerbit Diponegoro, 2005), 213.
[26] *Ibid,* 413.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tentunya salah satu tujuan penciptaan suatu produk yang memenuhi syariat Islam adalah untuk mencapai suatu keberkahan untuk perusahaan maupun untuk konsumennya. Seperti firman Allah SWT dalam QS. Al-A'raf, 7:96, yang berbunyi :

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ ٱلْقُرَىٰٓ ءَامَنُوا۟ وَٱتَّقَوْا۟ لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَٰتٍ مِّنَ ٱلسَّمَآءِ
وَٱلْأَرْضِ وَلَٰكِن كَذَّبُوا۟ فَأَخَذْنَٰهُم بِمَا كَانُوا۟ يَكْسِبُونَ ﴿٩٦﴾

"Jikalau sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah Kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mereka mendustakan (ayat-ayat Kami) itu, maka Kami siksa mereka disebabkan perbuatannya."[27]

Dan firman Allah SWT selanjutnya dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 168:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ كُلُوا۟ مِمَّا فِى ٱلْأَرْضِ حَلَٰلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا۟ خُطُوَٰتِ ٱلشَّيْطَٰنِ
إِنَّهُۥ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti

[27] *Ibid,* 119.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.[28]

Selanjutnya juga difirmankan Allah SWT ke dalamQS.Al-Maidah ayat 88 yang berbunyi:

وَكُلُواْ مِمَّا رَزَقَكُمُ ٱللَّهُ حَلَٰلًا طَيِّبًا ۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِىٓ أَنتُم بِهِۦ مُؤْمِنُونَ ﴿٨٨﴾

"Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya."[29]

Dari penjelasan dari tiga ayat Al-Quran diatas maka dapat menguraikan penjelasan bahwa dalam menciptakan produk yang memiliki kualitas yang baik dan mengandung kehalalan untuk dikonsumsi maka adanya tatanan dan aturan yang mengatur akan hal tersebut, dan tentunya dalam produksi Islam tidak jauh dari adanya aturan yang diatur dalam Al-Quran.

[28] *Ibid*, 3.
[29] *Ibid*, 84.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

PROSES *QUALITY CONTROL* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK OLEH-OLEH HAJI DAN UMROH PADA PT USAHA UTAMA BERSAUDARA DI KAWASAN RELIGI SUNAN AMPEL SURABAYA

A. Gambaran Umum PT Usaha Utama Bersaudara

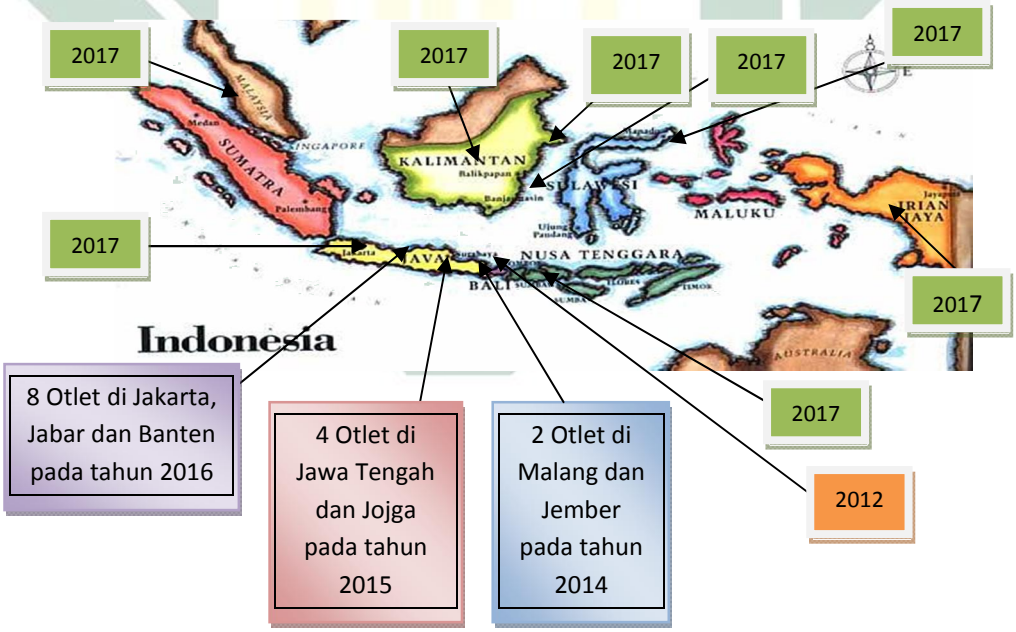
1. Sejarah PT Usaha Utama Bersaudara.

PT Usaha Utama Bersaudara atau yang biasa dikenal dengan nama Lawang Agung sudah berdiri sejak tahun 1955. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Salim Abdullah Basyrewan di Jalan Ampel Suci No 14 Surabaya. Pertama kali didirikan adalah toko yang berukuran 9 meter persegi , spesialisasi perdagangan bakery dan roti khas ampel disamping itu juga menyediakan kebutuhan sehari-hari dan sekarang ini telah menjadi *outlet* Lawang Agung yang berada di jalan Jl. Nyamplungan no 75 Surabaya. Pada tahun 1955 sampai tahun 2009 PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ini adalah masih menjadi perusahaan tradisional dengan model bisnis keluarga. Namun tahun 2010 perusahaan ini telah menjadi perusahaan yang bersasis Perseroan Terbatas (PT) dan terus berkembang hingga saat ini, kemudian pada tahun 2012 membuka *outlet* cabang baru di daerah Gayungsari Surabaya yang beralamat lengkap di Jl. Gayungsari Barat X No 45 Surabaya, tepatnya berlokasi 50 meter dari Masjid Nasional Al Akbar Surabaya. Pada tahun 2014, PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ini kemudian membuka kembali *outlet* cabang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kedua berlokasi di Malang yang berada di Jl. Soekarno Hatta No.45, Malang Jawa Timur dan berencana untuk membuka *outlet* cabang di Jember Jawa Timur. Kemudian pada tahun 2015 perusahaan ini juga berencana untuk membuka 4 *outlet* cabang di Jawa Tengah dan tahun 2016 juga akan berencana untuk membuka 8 *outlet* cabang di Jawa Barat dan Jabodetabek. Selanjutnya pada tahun 2017 perusahaan ini akan membuka *outlet-outlet* cabang di 8 kota besar lainnya di Indonesia. Berikut gambaran rencana penyebaran *outlet* Lawang Agung di seluruh Indonesia :

Gambar 3.1.
Rencana Penyebaran *Outlet* Lawang Agung Di Seluruh Indonesia.



Tujuan utama PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ini berdiri yaitu untuk memberikan manfaat dan dapat memudahkan para konsumennya untuk berbelanja guna memenuhi kebutuhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh-oleh haji dan umroh juga untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, agar menjadi perusahaan yang dapat menyediakan kebutuhan umat Islam dalam rangka menyempurnakan ibadah, memberikan manfaat terbaik bagi umat Islam dan selalu mengedepankan *service excellent* sehingga dapat memberikan kepuasan untuk para konsumennya.[1]

2. **Visi, Misi, dan Profil Budaya PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.[2]**

Visi PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung adalah menjadi perusahaan yang dapat membantu kaum muslim dalam menyempurnakan ibadahnya.

Misi PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung

a. Tersedianya semua produk umat Islam utamanya dalam kaitannya dengan ibadah ibadah dan haji atau umroh.
b. Terbentuknya cabang retail di semua kota di Indonesia.
c. Menjadi distributor utama dalam produk kebutuhan umat Islam.
d. Memudahkan umat Islam dalam mendapat produk yang diinginkan.

Budaya PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.

a. Islami
b. *Service Quality Oriented*

[1] *Company Profil*, PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung Surabaya.
[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Inovasi

d. Tanggung Jawab

e. Komitmen

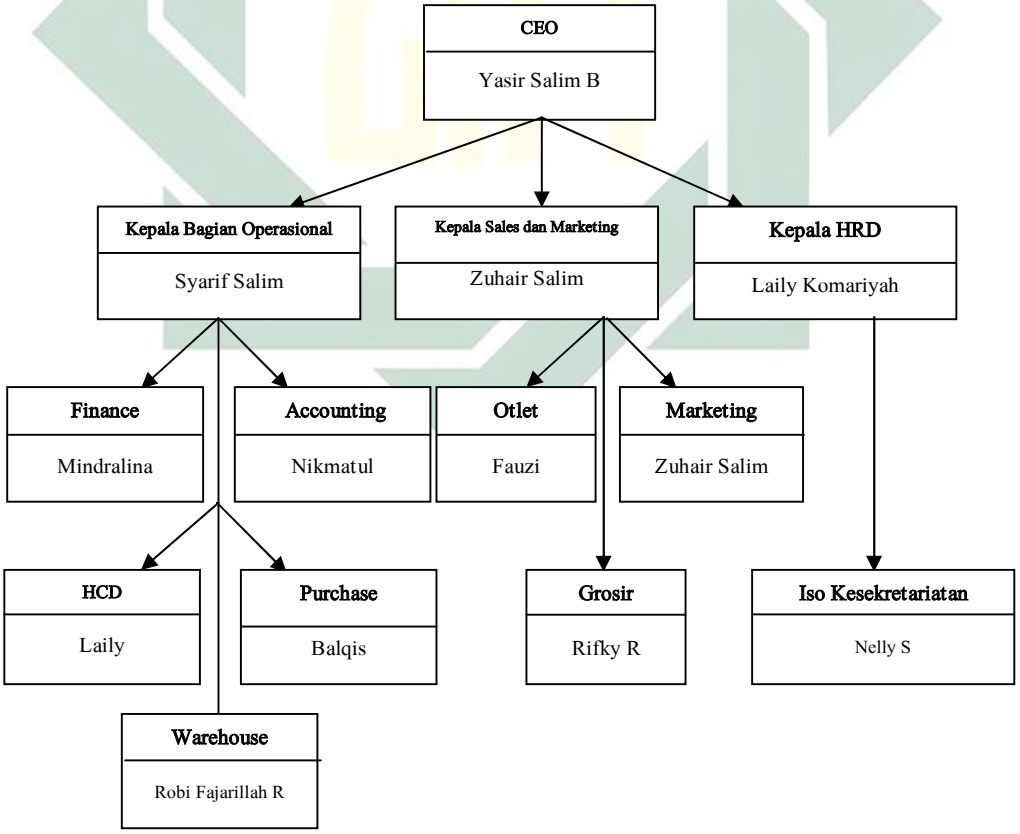
f. Partisipasi

g. Team Work

h. Rasa Memiliki

3. Struktur Organisasi PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.

Gambar 3.2
Struktur Organisasi PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.[3]



[3] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada struktur organisasi pada PT Usaha Utama Bersaudara yaitu yang dipimpin oleh Bapak Yasir Salim Basyrewan selaku CEO pada perusahaan ini. Dalam perusahaan ini tergabung dari kepala bagian dari berbagai macam devisi pada bidang dan tugasnya masing-masing, seperti berikut :

a. *Chief Executive Officer* (CEO),

Jabatan tertinggi dalam sebuah perusahaan dimana secara sekilas merekalah yang menentukan arah perkembangan perusahaan. Seorang CEO bisa bertanggung jawab atas tugas-tugas operasionalisasi sehari-hari hingga tindakan yang diperlukan dalam langkah bisnis. Dalam sebuah usaha rintisan teristimewa, peranan CEO sangatlah krusial. Ia adalah seorang pimpinan yang bertanggung jawab atas kegagalan atau kesuksesan sebuah perusahaan. Operasi, pemasaran, strategi, pendanaan, penciptaan budaya perusahaan, sumber daya manusia, perekrutan tenaga kerja, pemutusan hubungan kerja, penjualan, hubungan masyarakat, dan sebagainya. Semua urusan tersebut umumnya ditangani oleh seorang CEO.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kepala Bagian Operasional.

Kepala Bagian Operasional adalah bertanggung jawab untuk memastikan organisasi yang berjalan sebaik mungkin intinya bagaimana membuat perusahaan bisa mendapatkan keuntungan yang lebih banyak dengan biaya yang lebih rendah.

c. Keapala Bagian Pemasaran.

Seorang manajer pemasaran tidak hanya melihat kepada masa sekarang tetapi juga masa depan. Begitu pula dengan rencana pemasaran yang akan dibuatnya. Seorang manajer pemasaran harus dapat melihat kesempatan/peluang pemasaran yang ada, merumuskannya menjadi sebuah program pemasaran dan menjalankannya.

d. Human Resource Development (HRD).

HRD adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurusi sdm adalah departemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat diartikan sebagai suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

e. *Accounting.*

Merupakan jabatan yang bertanggung jawab atas laporan aktivitas keuangan secara tertulis atau menulis laporan keuangan.

f. *Finance.*

Serangkaian tindakan yang terorganisir dalam pengelolaan sumber dana/keuangan. Bertanggung jawab terhadap segala aktivitas keuangan, baik dari pengelolaan, penerimaan, transaksi, pencatatan dan laporan.

g. *Purcashing.*

Membuat laporan pembelian & pengeluaran barang (inventory, material dll), melakukan pengelolaan pengadaan barang melalui perencanaan secara sistematis dan terkontrol, Memastikan kesedian barang/material melalui mekanisme audit / *control stock* dll. Merupakan bagian yang mempunyai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tugas dan wewenang untuk menyediakan material untuk keperluan produksi.

h. Werehouse.

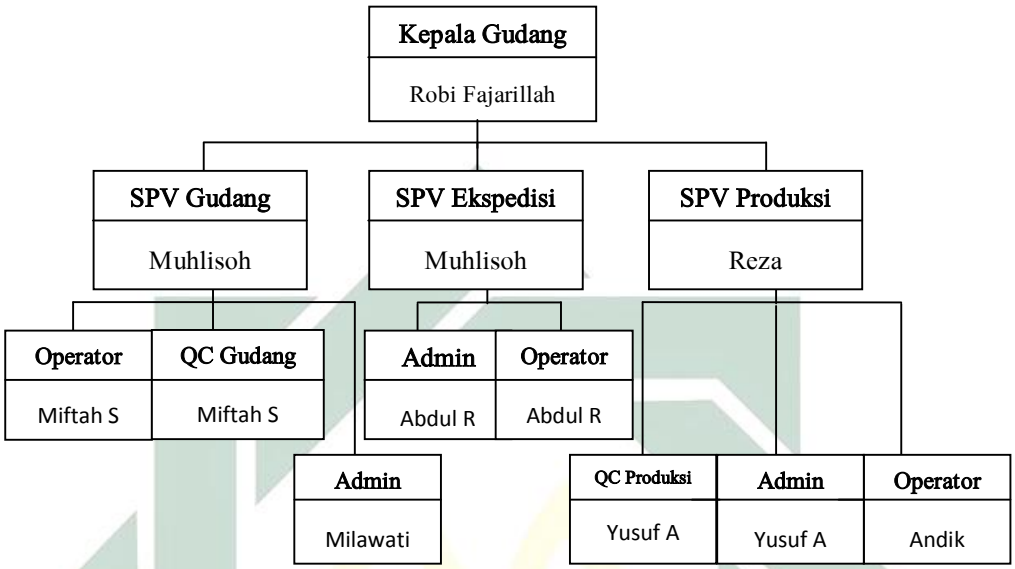
Merupakaan yang mengerti tentang sistem pergudangan, bagaimana cara mengelolanya dan memiliki tanggung jawab tinggi dalam mengontrol seluruh aktifitas gudang. Fungsi utama *warehouse* adalah sebagai pengelola dan penanggung jawab aktifitas pergudangan.

i. Outlet.

Manager toko merupakan orang yang penting di suatu toko dan merupakan representasi manajemen perusahaan di garis depan. Karena itu seorang manager toko harus mengerti dan memahami tugas dan tanggung jawabnya agar operasional toko dapat berjalan dengan lancar dan mengahsilkan profit yang maksimal bagi perusahaan. Tugas Manager *Outlet* adalah menerima pemesanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.3
Struktur Organisasi Bagian Gudang PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.[4]



a) Kepala Gudang.

Dalam sebuah perusahaan baik dalam sekala besar maupun kecil yang secara umum bertugas merencanakan, mengkoordinasi, mengontrol dan mengevaluasi semua kegiatan penerimaan, penyimpanan dan persediaan stok barang yang akan didistribusikan. Tugas kepala gudang adalah memastikan semua operasional gudang berjalan lancar dan menjaga stabilitas, kualitas dan kuantitas barang dengan baik hingga barang siap untuk didistribusikan.

[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) *Supervisior* Gudang.

Tidak hanya berhubungan dengan bawahan dan atasan dalam divisinya, tetapi juga berhubungan dengan divisi lain seperti divisi pembelian, perencanaan proses, produksi, *quality control*, *marketing*, bahkan dengan pihak *supplier* dan pelanggan serta mengendalikan biaya dan proses pergudangan.

c) Operator gudang

Menerima barang datang, melakukan display barang serta menghapalkan nama nama item yang ada di gudang, mengambil barang dan menyiapkan barang yang hendak dikirim atau telah dipesan oleh pelanggan, melakukan checking sebelum barang dikirim, pengiriman barang kepada otlet ataupun pelanggan yang telah memesan barang atau produk tersebut.

d) *Quality Control* Pada Gudang.

Bertugas sebagai *checker* yaitu mengecek ulang pada kemasan dan isi perkardus sebelum dikirim kepada pihak pemesan sedangkan admin gudang bertugas untukmenginput setiap data keluar masuk barang dari gudang ataupun barang yang akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masuk ke gudang serta menyiapkan barang untuk didistribusikan ke setiap cabang dan membuat laporan stok setiap harinya.

e) *Supervisior* Ekspedisi.

Mengatur dan menjadwalkan kemana saja barang akan dikirim serta memiliki tanggungjawab penuh atas barang yang telah dikirim dan harus sampai kepada pihak pemesan sesuai tanggal yang telah ditentukan.

f) Admin Ekspedisi.

Menginput setiap data keluar pengiriman barang dari gudang serta menyiapkan barang yang akaan dikirim dan membuat laporan ekspedisi barang setiap harinya sedangkan operator ekspedisi bertugas untuk menerima dan menstock barang yang akan dikirim, mengambil barang dan menyiapkan barang yang hendak dikirim atau telah dipesan oleh pelanggan, melakukan checking sebelum barang dikirim, memastikan bahwa barang yang dikirim sudah memenuhi kriteria pemesan pada saat pengiriman barang kepada otlet ataupun pelanggan yang telah memesan barang atau produk tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g) *Supervisior* Produksi.

Mengkoordinir dan mensupervisi keseluruhan proses produksi agar dapat berjalan lancar sesuai dengan standar perusahaan dan terjaga kualitas dan kuantitasnya.

h) *Quality Control* Pada Produksi.

Meneliti produk dan proses produksi perusahaan untuk memperoleh standar kualitas yang diperlukan. Tugas *quality control* mencakup monitoring, uji-tes dan memeriksa semua proses produksi yang terlibat dalam produksi suatu produk dan harus memastikan standar kualitas dipenuhi oleh setiap komponen dari produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan.

i) Admin Produksi.

Mengumpulkan data hasil produksi, menginput data ke komputer, mengontrol proses produksi serta kesesuaiannya secara tertulis, membuat laporan harian mengenai proses produksi pada saat itu, menyusun jadwal atau shift di divisi tersebut.

j) Operator Produksi.

Memproses atau mengelola suatu barang atau produk dari masih menjadi barang atau produk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

setengah jadi hingga sampai produk tersebut menjadi produk jadi yang siap untuk dipasarkan namun sejumlah langkah tertentu harus diulang berkali-kalisecara teliti sehingga mendapatkan produk yang baik dan berkualitas.

4. Produk-produk yang ditawarkan oleh PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang agung sebagai perusahaan yang menyediakan kebutuhan umat Islam yaitu perlengkapan oleh-oleh haji dan umroh adalah sebagai berikut :[5]

a. Sajian Utama
- Air Zam-zam
- Kurma
- Kismis
- Kacang Arab
- Kacang Fustuk (Kulit)
- Kurma Ajwa/Kurma Nabi

b. Perlengkapan Sajian
- Gelas Zam-Zam (Cucing)
- Teko Zam-Zam
- Termos Zam-Zam
- Talam

c. Oleh-oleh Haji dan Umroh

- Sajadah	- Cokelat Saudi	- Obat Herbal
- Kopyah	- Tasbih	- Mukenah
- Surban	- Celak Pacar Bubuk	- Baju Koko
- Boneka Onta	- Pacar Rani	- Songkok
- Tas Souvenir	- Pacar Kuku	
- Gelang	- Gantungan Kunci	
- Minyak Wangi	- Dupa	
- Minyak Wangi	- Gelas Kuning	
- Foto Mainan	- Kotak Souvenir	
- Buah Zaitun	- Kurma Lapis Cokelat	
- Buah Tin	- Kurma Lapis Wijen	

[5] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

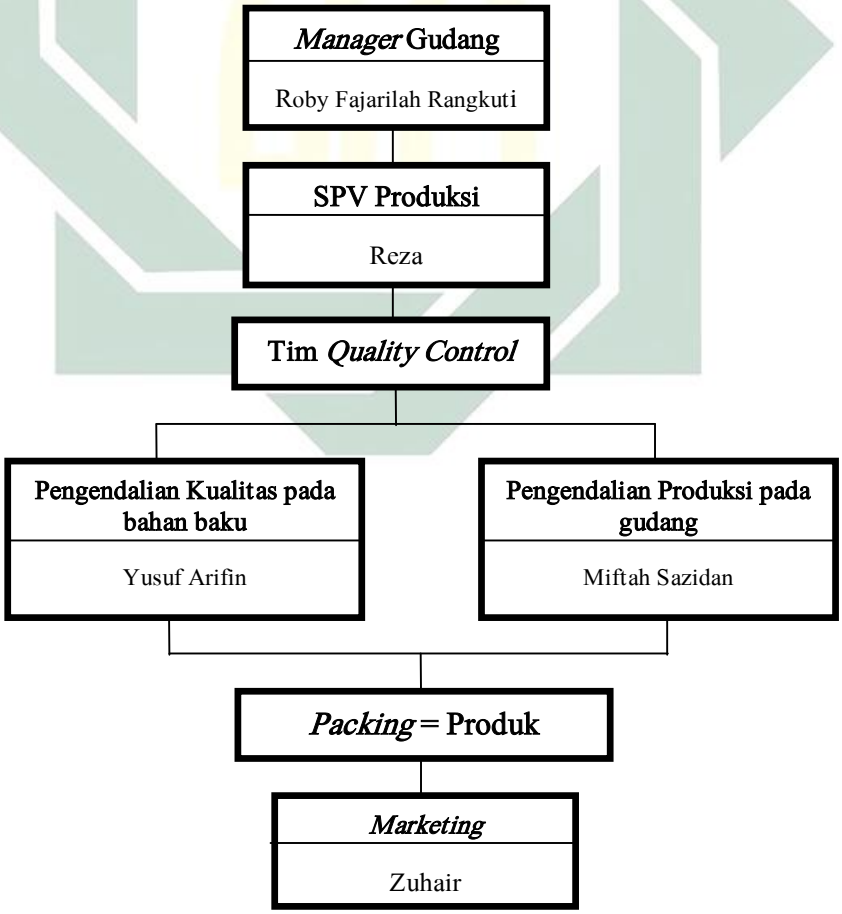
B. Proses *Quality Control* Produk Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di PT Usaha Utama Bersaudara Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya

Pada proses yang dilakukan oleh tim *Quality Control* dalam melakukan setiap tugasnya yaitu mengendalikan kualitas dan penyaringan bahan baku sebelum diolah menjadi produk yang layak untuk dipasarkan. Namun juga sebelum melakukan tahap proses tersebut adapun struktur yang terdapat dalam tim *Quality Control* sebagai berikut:

1. Proses kedatangan barang pada struktur tim *Quality Control*.[6]

Gambar 3.4

Struktur pada tim *Quality Control*



[6] Roby Fajarilah Rangkuti, Kepala Gudang. *Wawancara*, Surabaya, 2 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Quality Control dalam perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh (PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung) ini adalah tim yang berperan sangat penting bagi perusahaan, dengan adanya tim *Quality Control* penyaringan produk-produk yang akan dipasarkan diharuskan untuk melewati tahap-tahap prosedur yang memang sudah menjadi keharusan tim *Quality Control* untuk menciptakan produk-produk yang memiliki kualitas tinggi yang nantinya akan dipasarkan dan berada pada tangan konsumennya. Sebelum tim *Quality Control* melakukan penyaringan terhadap kualitas produk, adapula tugas tim *Quality Control* sebelum melakukan penyaringan pada kualitas produk yaitu menerima barang datang.

Penerimaan barang yang ditugaskan oleh bagian *Quality Control* pada bagian gudang adalah tentang adanya pengecekan mutu barang datang dari *supplier* tentang kesesuaian jenis barang, kesesuaian jumlah barang, dan kondisi barang. Jika ada produk herbal yang diterima oleh tim *Quality Control* harus dilakukan adanya pengecekan 100% cek dan selanjutnya pemberian *barcode* untuk per produk herbal tersebut dan semua pengecekan harus dalam form laporan harian inspeksi barang datang.

Adapun Standar Oprasional Perusahaan (SOP) yang mengatur tentang prosedur mutu inspeksi kedatangan barang, mengarah pada prosedur mutu inspeksi kedatangan barang nomor

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PM-GD.QC-01 tertanggal 08 Juli 2016 yang dibuat oleh Robi Fajarillah Rangkuti selaku kepala gudang, diketahui oleh Laili Komariyah selaku perwakilan manajemen dan disetujui oleh Yasir Salim Basyrewan selaku CEO PT Usaha Utama Bersaudara. Tujuan dari penerapan mutu prosedur inspeksi kedatangan barang adalah untuk menjaga standart kualitas produk serta meminimalisir kesalahan jumlah, jenis barang, dan kerusakan barang. Prosedur ini memiliki ruang lingkup meliputi penerimaan barang (produk yang dibeli dari *supplier*), proses pengecekan, dan penyimpanan. Pada prosedur ini juga telah direkap dengan form laporan harian inspeksi barang datang, surat jalan dan kartu stock. Prosedur ini menganut pada referensi ISO 9001:2008 Kalusul 7.4.3 : Verifikasi produk yang dibeli dengan ketentuan umum yaitu:

a) Pengecekan dokumen yang dibawa oleh supplier meliputi :
    - kesesuaian jenis
    - kesesuaian jumlah
    - kondisi barang.
b) Untuk produk herbal dilakukan pengecekan 100% cek, serta dilakukan penempelan barcode.
c) Semua aktivitas pengecekan harus tercatat dalam form Laporan Harian Inspeksi Barang Datang.

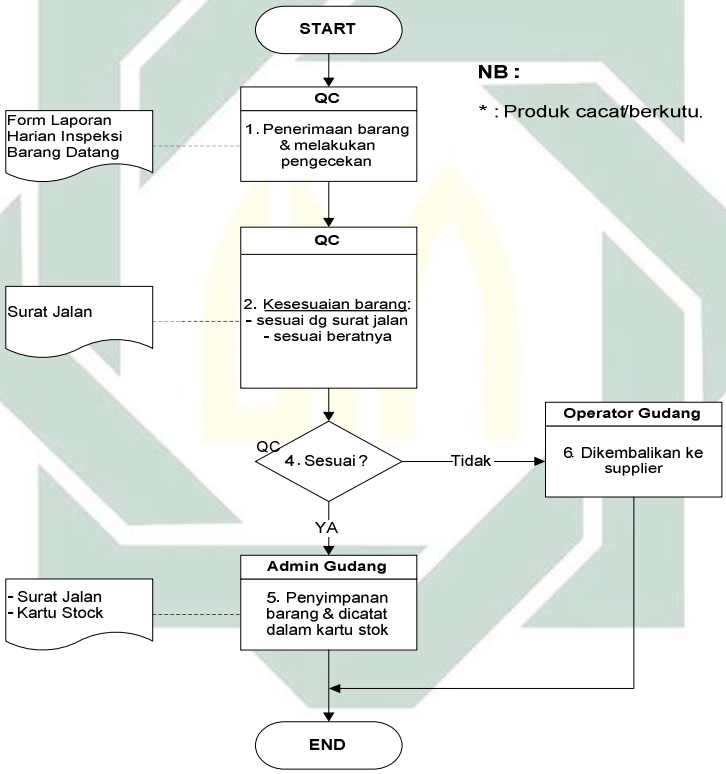
Dari adanya aturan Standar Operasional Perusaahaan yang mengatur tentang apa saja yang harus dilakukan pada saat barang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

datang oleh tim *Quality Control* tentunya dilakukan secara teliti dan terjamin untuk selanjutnya berada pada tahap proses prosedur selanjutnya. Adapun uraian prosedur yaitu sebagai alur penerimaan barang datang serta alur pengecekannya:[7]

Gambar 3.5

Uraian prosedur penerimaan barang datang.



Contoh proses kedatangan barang pada produk kurma, prosedurnya yaitu kepala gudang menerima kurma tersebut dari supplier selanjutnya kepala gudang menyerahkan kurma-kurma tersebut kepada *Quality Control* pada gudang untuk dilakukannya

[7] Robi Fajarillah Rangkuti, *"Standar Operasional Perusahaan PT Usaha Utama Bersaudara"*, (Surabaya: TPP, 2016).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengecekan terhadap kurma-kurma tersebut, setelah *Quality Control* pada gudang melakukan pengecekan kurma-kurma tersebut apakah ada kurma yang mengalami cacat ataupun tidak layak untuk dikemas namun dengan adanya pengecekan tersebut juga direkap dalam dalam form laporan harian inspeksi harian produksi barang datang dan kemudian dilakukannya kesesuaian terhadap kurma tersebut dengan disertai adanya surat jalan yang berisikan tentang kesesuaian pada kurma yang akan diproses dan berat isi pada kurma yang diterima dari supplier sudah sesuai. Jika ada kurma yang tidak sesuai dengan berat dan kesesuaian yang telah tertuliskan pada surat jalan maka kurma tersebut akan dikembalikan kepada *supplier* untuk ditukar dengan kurma yang memiliki kesesuaian dan berat isi sesuai dengan pesanan perusahaan. Sedangkan jika kurma tersebut telah sesuai dengan berat isi dan kesesuaiannya maka surat jalan yang disertai kartu *stock* diberikan kepada admin gudang untuk penginputan penyimpanan berapa banyak kurma yang layak untuk diproduksi dan dicatat dalam kartu *stock* dan selanjutnya akan dilakukannya proses produksi sedangkan pada produk mukenah dan sejenisnya, prosedurnya yaitu sama dengan penerimaan barang datang pada produk makanan.

Seperti yang telah diketahui tentang Standar Operasional Perusahaan (SOP) pada pengecekan barang datang selanjutnya tim

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Quality Control melakukan pemilihan bahan baku yang nantinya akan menjadi produk perusahaan ini. Pernyataan tersebut dijelaskan oleh tim *Quality Control* yaitu bidang pengendalian kualitas dan pada bidang pengendalian produksi dengan pernyataan berikut:

"Iya, tim *Quality Control* itu sebagai *customer* pertama sebelum produk-produk itu dilepas ke pasaran, jadi bagus tidaknya produk atau layak tidaknya produk-produk tersebut dipasarkan itu tergantung dari penilaian tim *Quality Control* ini"[8]

Namun dengan adanya peranan penting yang dipegang dan dipertanggung jawabkan oleh tim *Quality Control*, adapun kendala-kendala yang memang sangat penting demi kelangsungan perusahaan yaitu keterkaitannya dengan Sumber Daya Manusia pada tim *Quality Control* dalam PT Usaha Utama Bersaudara ini. Tidak dipungkiri, tim*Quality Control* dalam perusahaan ini memang sangat membutuhkan lebih banyak lagi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk kelangsungan proses pengendalian pada produk di perusahaan. Adanya kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada tim *Quality Control* adapun pernyataan sebagai berikut yang menjelaskan tentang kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada tim ini, salah satu tim *Quality Control* pada pengendalian kualitaspun mengatakan :

[8] Yusuf Arifin dan Miftah Sazidan, Tim *Quality Control*. Wawancara, Surabaya, 5 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Kalau yang saya alami di tempat kerja itu kurangnya pegawai atau kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang sangat kurang, jadi yang saya rasakan dengan teman saya yaitu Sazidan adalah tim *Quality Control*. Jadi tim*Quality Control*nya hanya 2 orang saja, sehingga pengawasan kita terhadap produk-produk yang memang perlu kita kontrol belum maksimal. Jadi saya harap dapat bertambah lagi tim dari kita agar pengawasan dan pengendalian kita sebagai tim *Quality Control* dapat maksimal dan dapat memberikan kepuasan pada konsumen dengan kualitas produk kita yang maksimal juga tentunya"[9]

Demikian terlepas dari permasalahan sumber daya manusia (SDM) pada bagian *Quality Control*, terdapat juga alur struktur tim*Quality Control* yaitu *Manager* Gudang, *Supervisior* Produksi, Tim *Quality Control*, Produk dan *Marketing*. Dalam hal ini adapun langkah-langkah yang dilakukan tim *Quality Control* dalam menilai dan menyaring manakah produk-produk yang tidak layak ataupun produk yang layak untuk dipasarkan. Sebelum tim *Quality Control* menilai dan menyaring produk-produk yang ada, tentunya terlebih dahulu adapun perencanaan proses produksi yang dilakukan oleh *supervisior* produksi yang bertugas untuk menerima permintaan dari konsumen melalui *manager outlet*. Proses perencanaan tersebut dijelaskan langsung oleh supervisior produksi sebagai berikut:

"Perencanaan proses produksi pada PT Uasaha Utama bersaudara atau biasanya dikenal masyarakat sebagai Lawang Agung yaitu tergantung dari permintaan setiap *outlet* (toko) tersebut. Semua permintaan ditampung menjadi satu melalui *manager retail*, kemudian dikonfirmasikan ke m*anager* gudang dan selanjutnya dikonfirmasikan kembali ke saya. Setelah saya menerima

[9] Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* bagian produksi. Wawancara, Surabaya, 5 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi dari manager gudang, barulah kemudian dilakukannya penjadwalan guna membuat target harian. Pada setiap penjualan produk, sebanyak 700 pack produk (*all item*) yang akan disebar ke 3 *outlet* yaitu di Nyamplungan, Gayungsari dan Malang. Namun pada saat bulan ramadhan seperti ini atau pada saat musim haji jumlah barang yang diproduksi dapat bertambah melebihi perencanaan awal yaitu berkisar kurang lebih 1.000 sampai 1.500 *pack/all item* dan perkiraan dibagian kami untuk pengiriman produk pada 3 *outlet* (toko) Lawang agung tersebut berkisar kurang lebih 7 hari atau 1 minggu."[10]

Secara jelas dijelaskan oleh *supervisor* produksi diatas, kemudian dilakukan proses pengemasan dengan produk-produk yang sesuai dengan permintaan yang didasari oleh Standar Operasional (SOP) pada prosedur mutu inspeksi proses produksi, mengarah pada prosedur mutu inspeksi proses produksi nomor PM-GD.QC-02 tertanggal 15 September 2016 yang dibuat oleh Robi Fajarillah Rangkuti selaku kepala gudang, diketahui oleh Laili Komariyah selaku perwakilan manajemen dan disetujui oleh Yasir Salim Basyrewan selaku CEO PT Usaha Utama Bersaudara. Tujuan dari penerapan mutu prosedur inspeksi proses produksi adalah untuk menjaga standar kualitas produk yaitu menghindari terjadinya bahan baku yang tidak sesuai dengan kualitas dan takaran yang ditetapkan serta menjaga proses produksi agar tetap lancar mulai dari proses sortir bahan baku sampai dengan *packing* dan dalam prosedur proses produksi ini memiliki ruang lingkup meliputi pengecekan bahan baku, proses produksi sampai proses *packing*. Pada prosedur ini juga telah direkap dengan form laporan

[10] Reza, Supervisior Produksi. *Wawancara*, Surabaya, 6 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harian proses produksi dan form proses produksi. Prosedur ini menganut pada referensi ISO 9001:2008 Kalusul 8.2.3 tentang pemantauan dan pengukuran proses dan ISO 9001:2008 Klausul 8.2.4 tentang pemantauan dan pengukuran produk dan dalam aktivitas inspeksi proses produksi meliputi item pengecekan yaitu:

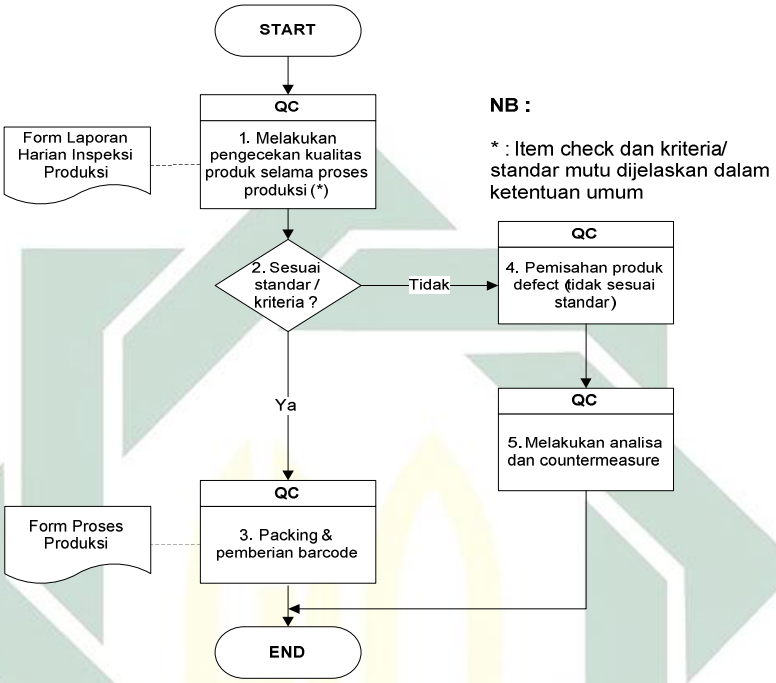
a) Bahan baku
b) Isi dalam kemasan
c) Tanggal *expired*
d) Berat isi
e) Berat kemasan
f) Isi produk dalam kardus
g) Penempelan barcode kemasan
h) Penempelan label dikardus
i) Pengerjaan secara higienis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Adapun uraian prosedur yaitu sebagai alur proses pengemasan:[11]

Gambar 3.6

Uraian prosedur proses pengemasan.



Contoh proses pengemasan pada produk kurma, prosedurnya pada saat pengemasan *Quality Control* pada produksi melakukan pengecekan kualitas kurma selama proses pengemasan pengecekan proses pengemasan pada kurma disertai dengan form laporan harian inspeksi produksi. Kemudian jika kurma tersebut tidak sesuai standar kualitas atau kriteria maka dilakukannya proses pemisahan produk yang tidak sesuai standar kualitas, setelah melalui proses pemisahan produk kemudian dilakukannya analisa dan countermeasure (tindakan balasan) artinya kurma yang

[11] Robi Fajarillah Rangkuti ,*Standar Operasional Perusahaan PT Usaha Utama Bersaudara*, (Surabaya: TPP, 2016).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak sesuai dengan standar kualitas akan dikirim ke tempat pemusnahan barang-barang yang tidak memenuhi standar kualitas, sedangkan jika kurma yang telah memenuhi standar kualitas baik akan dilakukannya *packing* dan pemberian *barcode* dan proses *packing* serta pemberian *barcode* ini juga direkap dalam form proses produksi. Jika pada produk mukenah dan sejenisnya, prosedurnya yaitu sama dengan proses pengemasan pada produk makanan tetapi pengecualian pada pemberian barcode.

Adanya Standar Operasional Perusahaan (SOP) pada proses pengemasan, telah diketahui bahwa aturan-aturan dan alur yang didasari oleh adanya SOP tersebut. Pernyataan tersebut dijelaskan proses pengemasan yang berada dilapangan oleh salah satu bagian tim *Quality Control* pada bagian pengendalian produksi yaitu:

"Proses pengemasan dilakukan dari awal pengambilan bahan baku kemudian melalui proses produksi hingga sampai tahap *packaging* untuk menjadi barang jadi. Apabila tidak adanya kesesuaian dengan proses tersebut, tim *Quality Control* menyampaikan kepada *supervisior* produksi dan kepada *manager* gudang kemudian selanjutnya dilakukan pengembalian barang baku yang tidak sesuai dan ditukar dengan bahan baku yang sesuai dengan standar."[12]

Dalam menentukan bahan baku yang akan dipasarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan standar perusahaan, maka adapun cara yang dilakukan oleh tim *Quality Control* pada bagian

[12] Miftah Sazidan, Tim *Quality Control* bagian gudang. *Wawancara*, 5 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengendalian kualitas yaitu dengan cara pengecekan bakan baku yang nantinya selanjutnya akan dilakukannya proses *checking*, yaitu:

"Sampel dilakukan secara acak dan diambil dari perdus bahan baku kurang lebih sebanyak 5 gram per item bahan baku, itu dilakukan untuk memastikan bahwa bahan baku tersebut layak atau tidaknya untuk menjadi produk yang siap dipasarkan."[13]

Dari proses *checking* yang membutuhkan ketelitian dan pemilihan bahan baku yang memenuhi standar kualitas perusahaan, adapun tugas dan tanggung jawab tim *Quality Control* dalam menjaga mutu dan kualitas pada produk, hal tersebut sesuai dengan pernyataan tim *Quality Control* pada bagian pengendalian kualitas pada produk dan tim *Quality Control* pada bagian produksi pada gudang yaitu:

"Tim *Quality Control* mempunyai tanggung jawab kepada *supervisior* produksi dan *manager* gudang. Apabila terdapat barang ataupun produk-produk yang rusak maka tim*Quality Control* segera melaporkan hal tersebut kepada *supervisior* produksi dan *manager* gudang. Kemudian barang tersebut apabila kemasan pada produk rusak dan dapat segera diganti, maka dilakukan *packaging* ulang guna untuk memperbaruhi tampilan kemasan pada produk dan apabila terdapat kecacatan pada produk atau bahan baku yang sudah tidak layak lagi untuk diproduksi, maka akan dilakukan proses pemusanahan."[14]

Selanjutnya adapun bahan baku atau produk yang tidak layak untuk diproses dan dipasarkan, maka bahan baku atau produk tersebut akan dilakukan proses pemusanahan yaitu dengan

[13] Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* bagian produksi. *Wawancara*, 9 Mei 2017.
[14] Yusuf Arifin dan Miftah Sazidan, Tim *Quality Control*. *Wawancara*, Surabaya, 7 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cara dibakarataupun langsung dikirim pada tempat pembuangan akhir. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari *manager* gudang, yaitu:

> "Dulu ada tempat khusus, berhubung sekarang ada perluasan gudang jadi tempat pembakarannya dibongkar. Jadi sekarang bahan baku yang sudah tidak layak proses langsung dibawa ke tempat pembuangan akhir, di daerah Benowo Surabaya. Jika pada produk, produk yang tidak layak untuk dipasarkan harus dimusnahkan di dalam pabrik. Soalnya takut kalau dibawa keluar perusahaan nanti disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seperti diolah kembali sehingga dapat menguntungkan secara sepihak oleh pihak yang tidak bertanggung jawab tadi."[15]

Jika dalam produk yang telah melalui tahap tim *Quality Control*, produk yang telah jadipun kemudian diserahkan kepada *marketing* untuk dipasarkan. Namun tidak hanya itu, tim marketing sebelum melakukan proses pemasaran terlebih dahulu *marketing* melakukan tahap pengecekan ulang. Hal tersebut agar terhindar dari produk yang tidak layak untuk dipasarkan agar dikembalikan kepada gudang untuk dilakukan proses ulang sehingga masih terjaga mutu dan kualitas produk saat berada pada tangan konsumen. Dari pernyataan diatas terdapat hal yang dilakukan oleh pihak gudang tentang pengembalian produk oleh *marketing* pada pihak gudang yaitu:

[15] Roby Fajarilah Rangkuti, Kepala Gudang. *Wawancara*, Surabaya, 2 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Apabila ada bahan baku yang jelek atau rusak sampai ke tangan marketing, maka oleh tim marketing produk tersebut akan dikembalikan ke gudang dan selanjutnya saya akan lakukan proses pemusanahan."[16]

Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa pada kemasan produk yang tidak layak untuk dipasarkan maka adapun sebab yang terjadi yang dapat menimbulkan kemasan produk cacat atau tidak layak untuk dipasarkan, seperti pernyataan berikut:

> "Untuk kemasan produk yang rusak dan memang tidak layak untuk dijual, biasanya bisa terjadi pada saat pengangkutan mbak atau pada saat mengambil produk-produk itu dari kardus. Tapi kemasan yang sobek rata-rata plastik luarnya atau kardusnya saja dan kotak maupun produk yang ada dalam kemasannya masih baik-baik saja."[17]

C. *Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Oleh-Oleh Haji Dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya.

1. *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk.

Dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan pusat oleh-oleh haji dan umroh atau yang disebut PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung ini mempunyai tim *Quality Control* pada produk yang bertugas untuk menyaring dan mempertimbangkan produk yang berkualitas yang akan dipasarkan. Produk yang memiliki kualitaslah yang akan dipasarkan dan salah satu tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan berbelanja pada para konsumen. Kualitas pada produk adalah faktor utama yang diperhatikan oleh tim *Quality*

[16] Ibid.
[17] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Control untuk mendorong perusahaan menjadi lebih baik dan lebih maju dengan produk-produknya yang memiliki kualitas tinggi.

Adapun pernyataan kriteria kualitas produk pada PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung yaitu sebagai berikut:

”Bagus atau layak tidaknya bahan baku yang diproses dan diolah nantinya sebagai produk. Dimana bagus atau layak tidaknya bahan baku itulah yang nantinya akan menjadi dasar produk yang memiliki kualitas dipasaran.”[18]

“Proses *packaging* adalah tahap akhir pada waktu bahan baku telah menjadi barang jadi yaitu disebut produk. Produk-produk yang telah memenuhi standar kualitas perusahaan selanjutnya akan melalui proses *packaging* yang mana *packaging* ini dilakukan secara teliti sehingga dapat menciptakan *packing* pada produk yang rapi dan dapat memenuhi kepuasan para konsumennya.”[19]

“Kemasan pada produk adalah yang terpenting pada saat berada dipasaran. Kemasan adalah sampul yang meunjang ketertarikan konsumen pada saat pertama kali produk yang dipasarkan, namun juga kemasan produk telah dirangkai sedemikian rupa sehingga menciptakan suatu kemasan produk yang baik dan dapat menarik minat para konsumen untuk membelinya.”[20]

“Tanggal kadaluarsa adalah dimana ditetapkan tanggal atau masa bahan baku atau produk tersebut layak untuk diproduksi dan dikonsumsi sampai batas waktu yang telah ditentukan. Pada hal ini tim *Quality Control* yang sangat berpengaruh penting terhadap masa tanggal bahan baku atau produk tersebut, sehingga kualitas produk tetap terjaga dan selalu mendapat kepercayaan dari para konsumen pada saat dikonsumsi.”[21]

Dari adanya kriteria pada kualitas produk, maka tentunya adapun uraian prosedur yang dilakukan tim *Quality Control* dalam melakukan proses produksi dalam menjaga kualitas setiap produknya, yaitu

[18] Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* bagian produksi. *Wawancara*, Surabaya, 8 Mei 2017.
[19] Miftah Sazidan, Tim *Quality Control* bagian gudang. *Wawancara*, Surabaya, 8 Mei 2017.
[20] Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* bagian produksi. *Wawancara*, Surabaya, 8 Mei, 2017.
[21] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dijelaskan oleh tim *Quality Control* pada bagian pengendalian kualitas dan pada bagian produksi melalui prosedur dalam inspeksi proses produksi adalah dimulai dari:

"Tim *Quality Control* melakukan pengecekan kualitas produk selama proses produksi dengan item check dan kriteria atau standar mutu yang dijelaskan dalam ketentuan umum."[22]

Setelah melalui proses pengecekan kualitas produk tersebut maka dijelaskan bahwa sudah sesuaikah standar dan kriteria pada produk tersebut, yaitu seperti pernyataan dibawah ini:

a) Dalam proses pengemasan, dilakukan pertama kali adalah pengecekan produk. Pengecekan tersebut meliputi kualitas produk pada saat dilakukannya proses produksi (pengecekan kriteria atau standar mutu yang telah dijelaskan dalam ketentuan umum). Jika produk lolos dari tahap pengecekan dan dinyatakan produk tersebut telah memenuhi kriteria dan standar mutu produk, maka selanjutnya dilakukannya proses packaging dan pemberian barcode pada produk. Setelah melalui proses tersebut produk yang telah dinyatakan memenuhi kriteria dan standar mutu siap untuk dipasarkan.[23]

b) Sedangkan jika produk tidak sesuai standar atau belum sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan maka dilakukannya pemisahan produk *defect* (tidak sesuai standar) dan kemudian dilakukannya proses analisa dan *countermeasure* (tindakan

[22] Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* bagian produksi. *Wawancara,* Surabaya, 9 Mei 2017.
[23] Yusuf Arifin dan Miftah Sazidan, Tim *Quality Control. Wawancara*, Surabaya, 9 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

balasan). Maka produk yang tidak sesuai standard an kriteria tersebut langsung dilakukannya proses pemusnahanyaitu dengan dibakar ataupun langsung menuju ke tempat pembuangan akhir.[24]

Telah diketahui tentang kriteria kualitas pada produk tentunya ada proses selanjutnya yang juga menentukan kualitas produk yaitu pada saat proses pengecekan bahan baku maupun produk yang sesuai dengan kualitas, oleh karena itu tentunya tim *Quality Control* selalu memperhatikan dan menyaring secara teliti tentang standarisasi kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut dibenarkan dengan pernyataan berikut:

"Pada saat proses pemilihan dan pengambilan bahan baku diambil dari bahan baku yang dinilai terbaik yaitu bahan baku tersebut tidak cacat, tidak ada kutu dan telah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan."[25]

Setelah diketahui bahwa produk yang telah jadi dan siap untuk dipasarkan adalah produk yang telah melalui tahap-tahap prosedur serta alur yang ditetapkan oleh perusahaan. Adapun Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang mengatur tentang ketentuan pelepasan produk, mengarah pada prosedur mutu ketentuan pelepasan produk nomor PM-GD.QC-03 tertanggal 08 Juli 2016 yang dibuat oleh Robi Fajarillah Rangkuti selaku kepala gudang, diketahui oleh Laili Komariyah selaku perwakilan manajemen dan disetujui oleh Yasir

[24] Ibid.
[25] Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* bagian produksi. *Wawancara,* 7 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Salim Basyrewan selaku CEO PT Usaha Utama Bersaudara. Definisi dari ketentun pelepasan produk adalah mekanisme pelepasan produk ke customer sesuai dengan permintaan dan persyaratan standar mutu produk dan dengan fisik barang yang layak jual, kesesuaian barcode dengan barang, tanggal expired (disarakan tanggal produksi) dan adanya izin usaha BPOM dan PIRT pada kemasan produk. Tujuan dari penerapan mutu prosedur ketentuan pelepasan barang adalah agar kesesuaian barang yang di pesan sesuai dengan permintaan customer, dilihat dari kondisi barang persediaan dan dalam prosedur ini memiliki ruang lingkup meliputi pengecekan serta penyiapan barang di gudang sampai proses pengiriman barang. Pada prosedur ini juga telah direkap dengan form pelepasan produk dan surat jalan. Prosedur ini menganut pada referensi ISO 9001:2008 Kalusul 8.2.4 tentang pemantauan dan pengukuran produk dan ISO 9001:2008 Klausul 7.2.3 tentang komunikasi dengan pelanggan dan dalam aktivitas inspeksi proses produksi meliputi item pengecekan yaitu:

a. Penyiapan barang yang akan dikirim sesuai dengan permintaan *outlet* atau *customer*.
b. Pengecekan barang meliputi *quantity*, kondisi barang, *barcode* barang, tanggal *expired* dan izin usaha (BPOM, PIRT).

Dari adanya Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang mengatur tentang prosedur pelepasan barang tentunya aturan-aturan yang diterapkan harus sudah benar-benar sesuai dengan SOP pada

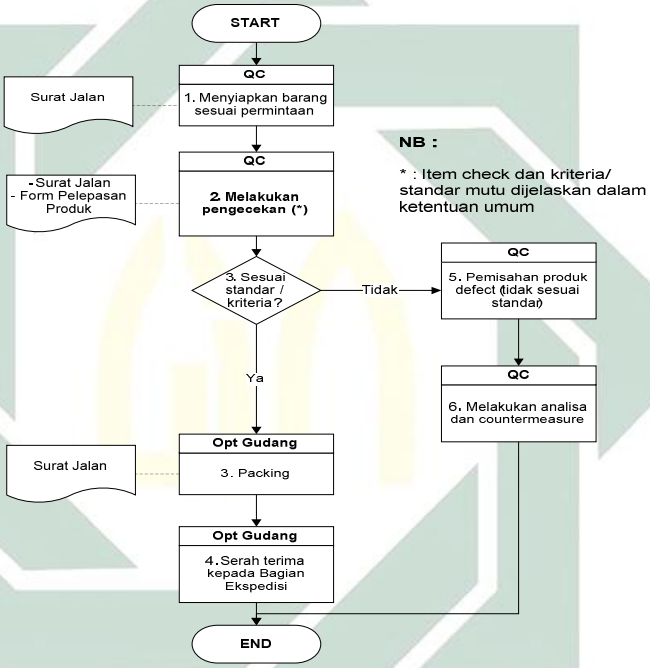
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prosedur pelepasan barang ini. SOP pelepasan barang sangat berguna yaitu untuk menyeleksi kembali produk-produk yang telah melewati tahap-tahap prosedur dari awal hingga akhir.

2. Adapun uraian prosedur pada pelepasan produk:[26]

Gambar 3.7

Uraian prosedur pada pelepasan produk.



Contoh proses pelepasan pada produk kurma, prosedurnya ialah dalam proses pelepasan produk kurma setelah melalui proses produksi dan ditentukannya bahwa kurma tersebut memenuhi standar kualitas dan layak untuk dipasarkan. *Quality Control* pada kualitas produk, menyiapkan kurma sesuai permintaan dari SPV produksi berapa banyak ataupun berapa jenis kurma yang akan dikirim dan penyiapan tersebut juga disertai dengan surat jalan sebagai perantara pada saat

[26] Robi Fajarillah Rangkuti,"Standar Operasional Perusahaan PT Usaha Utama Bersaudara", (Surabaya: TPP, 2016).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses pengecekan. Setelah kurma tersebut disiapkan kemudian kurma tersebut harus melalui pengecekan dan proses pengecekan tersebut juga harus direkap dalam form pelepasan produk dan disertai pula dengan surat jalan. Jika kurma tersebut tidak memenuhi standar kualitas maka akan dilakukannya proses pemisahan pada produk kurma yang layak ataupun yang tidak layak pada saat dipasarkan (kemasan ataupun berat isi). Kemudian dilakukannya analisa dan *countermeasure* (tindakan balasan) artinya kurma yang tidak sesuai berat isi yang telah ditentukan ataupun yang cacat pada kemasan akan dikembalikan pada bagian produksi untuk penanganan kembali tentang kecacatan kemasan ataupun berat isi sebelum berada pada pasaran. Sedangkan jika kurma tersebut telah sesuai dengan berat isi dan kemasan yang tidak mengalami kecacatan, *Quality Control* pada kualitas produk mengirim kepada operator gudang untuk dilakukannya proses *packing* per kardus, proses packing ini juga disertai dengan surat jalan yang menjelaskan bahwa kurma tersebut telah sesuai standar kualitas pada kemasan dan berat isi kurma pada kemasan. Setelah melalui proses *packing* tersebut operator gudang melakukan serah terima produk kurma tersebut pada bagian ekspedisi untuk dilakukannya proses pengiriman produk kurma sesuai dengan permintaan *outlet* dan pelanggan. Sedangkan pada produk mukenah dan sejenisnya, prosedurnya yaitu sama dengan proses pelepasan produk pada produk makanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti yang dijelaskan pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) tentang ketentuan pelepasan produk yaitu pada saat produk setelah melalui prosedur-prosedur proses produksi dan kemudian siap untuk dipasarkan yang telah terjamin kualitasnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS *QUALITY CONTROL* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PERUSAHAAN PADA PERUSAHAAN OLEH-OLEH HAJI DAN UMROH DI KAWASAN RELIGI SUNAN AMPEL SURABAYA

A. Analisis Proses *Quality Control* Produk Oleh-Oleh Haji dan Umroh Di PT Usaha Utama Bersaudara Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *Quality Control* pada produk oleh-oleh haji dan umroh di PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung kawasan religi Sunan Ampel Surabaya dalam menciptakan produk-produk yang memiliki kualitas tinggi yakni dengan melewati tiga tahap proses pengendalian kualitas yaitu proses pada kedatangan barang, proses produksi dan proses pada pelepasan produk.Tujuan dilakukannya penyaringan pada proses penerimaan barang yaitu agar mendapatkan bahan baku yang bermutu baik pada saat sebelum dilakukannya proses pengemasan dan selanjutnya tujuan dilakukannya proses pengemasan yaitu untuk mengubah bahan baku menjadi produk yang menarik dan tentunya untuk menghindari terjadinya bahan baku yang tidak sesuai dengan kualitas perusahaan dan takaran yang ditetapkan serta menjaga proses pengemasan agar tetap lancar dalam memproses bahan baku tersebut untuk diolah menjadi produk yang terjamin kualitasnya. Sedangkan pada tahap akhir yaitu proses pelepasan produk (pemasaran produk kepada konsumen), tujuan dilakukannya proses akhir ini adalah untuk penyaringan kembali produk yang telah melalui proses pengemasan, sehingga dalam proses ini produk-produk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memang telah lulus dalam proses pengujian tiga tahap tersebut layak dan telah terjamin kualitasnya pada produk untuk dipasarkan, seperti halnya yang telah dipaparkan oleh peniliti pada kajian teori tentang tujuan *Quality Control* yaitu agar perusahaan dapat menghasilkan barang yang baik, tercapainya produktivitas yang tinggi, meningkatkan pemasaran, biaya produksi yang paling ekonomis dan memperbaiki proses yang salah.

Pada proses-proses penyaringan kualitas pada produk, tim *Quality Control* memiliki alur devisi dimana terdapat pula kepala gudang, supervisior produksi dan marketing. Dimana awal bahan baku diterima yaitu pada kepala gudang kemudian kepala gudang memberikan amanat kepada supervisior produksi, dimana bahan baku tersebut akan diberikan kepada *Quality Control* pada gudang untuk dilakukannya tahap penyaringan bahan baku. Namun pada saat proses penyaringan bahan baku selesai kemudian *Quality Control* pada gudang memberikan bahan baku yang telah selesai melalui tahap penyaringan mutu pada bagian produksi, dimana bagian tahap penyaringan tersebut dilakukan oleh delapan orang untuk dilakukannya pengecekan satu persatu isi pada produk guna untuk menghindari adanya kecacatan pada isi produkdan selanjutnya melalui berbagai tahap yaitu packaging, pemberian barcode, label dan tanggal expired. Setelah melalui tahap produksi, kemudian bagian produksi memberikan pada *Quality Control* pengendalian produksi untuk diuji kualitasnya pada kemasan, takaran dan kesesuaian produk dalam kemasan. Pada berbagai tahap tim *Quality Control* memang sangat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh penting dalam tujuan terciptanya produk-produk yang memiliki kualitas dan layak untuk dipasarkan, hal tersebut dijelaskan oleh salah satu tim *Quality Control* bahwa customer pertama sebelum produk-produk tersebut dipasarkan bagus tidaknya dan layak tidaknya produk-produk tersebut tergantung penilaian dari tim *Quality Control.* Tim *Quality Control* berpengaruh sangat penting dalam menyaring produk-produk yang memang memiliki kualitas ataupun sebaliknya, baik masih menjadi bahan baku sampai menjadi produk-produk yang siap dipasarkan.Tugas yang diberikan pada masing-masing devisi yang terdapat pada bagian *Quality Control* dan produksi harus benar-benar sesuai dengan aturan dan selalu jujur dalam setiap tahap-tahap proses pembuatan produk yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan ayat Al-Qur'an pada surat Al Israa ayat 36 yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌ ۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَـٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴿٣٦﴾

"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungan jawabnya."[1]

Ayat diatas dijelaskan bahwa Allah telah memerintahkan hamba-Nya agar tidak mengikuti sesuatu yang tidak ada ilmunya. Orang yang berbohong berarti telah memperturutkan hawa nafsu untuk mengikuti apa yang tidak dia ketahui. Kesimpulan yang

[1] Al-'Alliy, *"Al-Qur'an dan Terjemahnya*",(Diponegoro:CV Penerbit Diponegoro, 2005), 228.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terdapat dalam arti diatas bahwa seseorang yang bekerja atau melakukan suatu apapun harus memiliki ilmu yang menjadi pedoman agar dia tidak berbohong dan selalu jujur dalam setiap pekerjaannya.

Pada setiap kenierja untuk mencapai tujuan yang diinginkan guna mendapatkan produk-produk yang bermutu baik, sesuai dengan data yang telah dipaparkan oleh peneliti pada Bab sebelumnya hasil observasi tim *Quality Control* dalam menentukan suatu produk yang memang layak untuk dipasarkan yaitu berpegang pada SOP perusahaan tentang penyaringan bahan baku, proses produksi dan penentuan kualitas pada penyaringan pelepasan produk. SOP perusahaan yang memang harus dipegang dan diterapkan oleh tim *Quality Control* yaitu tentang penerimaan barang datang tentang penerimaan barang datang dengan menganut referensi ISO 9001:2008 yang berisikan tentang kesesuaian jenis, kesesuaian jumlah dan kondisi bahan baku. SOP penerimaan barang datang tentunya harus diterapkan untuk menyaring bahan baku yang dibawa dari *supplier*. Dari penelitian lapangan telah didapatkan penyaringan bahan baku untuk menyaring bahan baku mana yang layak dan tidak layak untuk melalui proses selanjutnya yang telah diterapkan dalam SOP perusahaan. Adapula proses yang dijalani selanjutnya oleh tim *Quality Control* dari proses selanjutnya yaitu proses produksi, dimana proses produksi ini adalah proses kedua yang harus dilakukan oleh tim

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Quality Control untuk melakukan proses pengemasan yang meliputi tentang pengisian produk dalam kardus, penentuan tanggal expired, penentuan berat isi pada kemasan, penempelan barcode dan penempelan label pada kardus. Proses produksi ini juga diatur dalam SOP perusahaan tentang proses produksi dengan menganut referensi ISO 9001:2008 Klausul 8.2.3 tentang pemantauan pengukuran proses dan ISO 9001:2008 Klausul 8.2.4 tentang pemantauan dan pengukuran produk. Dalam penelitian lapangan proses produksi yang dijalankan oleh tim *Quality Control* pada PT Usaha Utama Bersaudara ini dengan ketelitian dan pengerjaan secara higienis dalam setiap proses produksinya. Kemudian dalam proses terakhir yang dilakukan oleh tim *Quality Control* adalah proses pelepasan produk dimana proses terakhir ini adalah proses yang sangat menentukan untuk sebelumnya produk-produk tersebut dipasarkan. Proses pelepasan produk ini meliputi penyiapan produk-produk yang akan dikirim sesuai dengan permintaan otlet atau customer dan pengecekan produk meliputi quantity, kondisi produk, barcode pada produk, tanggal expired dan izin usaha. Tim *Quality Control* dalam memproses pelepasan produk ini tentunya telah menganut pada SOP perusahaan tentang pelepasan produk dengan referensi ISO 9001:2008 Klausul 8.2.4 tentang pemantauan dan pengukuran produk dan ISO 9001:2008 Klausul 7.2.3 tentang komunikasi dengan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian lapangan, tim *Quality Control* dalam melakukan proses pelepasan produk telah diterapkan sesuai dengan SOP perusahaan. NamunProses *Quality Control* pada produk, tentunya akan sangat tergantung pada ketelitian dan kemaksimalan pada sumber daya manusianya. Pada *Quality Control* pada PT Usaha Utama Bersaudara ini ialah kurangnya sumber daya manusianya yang kurang mencukupi, dikarenakan hanya terdapat 2 orang yang terdapat pada tim *Quality Control*. Kurangnya SDM juga dapat mengurangi kemaksimalan dalam proses pengontrolan dan pengawasan, sehingga terdapat kurang maksimalnya yang membuat adanya produk yang terlepas dari pengawasan tim hingga sampai kepada marketing. Begitu pula dengan marketing harus menyaring kembali produk yang memang telah melewati pengawasan dan penyaringan tim *Quality Control.*

B. Analisis *Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Oleh-Oleh Haji Dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.[2] Pengaruh adanya kualitas produk yang sebenarnya adalah untuk mengetahui layak atau tidaknya bahan baku maupun produk-produk yang memang layak untuk dipasarkan dan dapat memberikan pengaruh besar pada

[2] Philip Kotler,"*Marketing Management, 11th Edition*,"(New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003), 84.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

setiap pelanggan yang membelinya. Seperti apa yang telah dipaparkan peneliti paba Bab kajian teori bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi adanya kualitas pada suatu produk terdapat pada fungsi suatu artinya produk yang dihasilkan oleh perusahaan dapat memenuhi fungsi dan kepuasan bagi para pelanggannya, berdasarkan wujudnya artinya produk tersebut berwujud produk yang bermutu serta kemasan yang menarik sehingga para pelanggan merasa tertarik pada produk tersebut, berdasarkan biayanya artinya faktor biaya adalah yang sangat menentukan baik tidaknya kualitas pada produk tersebut, semakin tinggi biaya produk atau barang tersebut maka dapat disimpulkan bahwa barang atau produk tersebut memiliki kualitas yang sangat baik. Untuk menentukan dan mengetahui produk yang memenuhi kriteria yang terdapat pada kualitas produk, ada beberapa langkah-langkah yang telah diterapkan dalam tahap-tahap tim *Quality Control* pada PT Usaha utama bersaudara yaitu sebagai berikut:

1. *Quality Consiusness*, yaitu menentukan ukuran kualitas yang akan dihasilkan mulai dari yang jelek sampai yang terbaik.
2. *Quality Responsibility*, yaitu produsen dan konsumen sama-sama berkepentingan mengkontrol suatu produk yang dihasilkan perusahaan sehingga kemungkinan terrcapainya tingkat ketelitian yang dikendalikan perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Quality Standar*, yaitu Standar kualitas yang ditentukan perusahaan, digunakan sebagai ukuran perbandingan untuk menilai pengerjaan produk.
4. *Operation Standar*, yaitu langkah untuk menetapkan suatu cara barang yang telah ditetapkan di dalam suatu proses desain.
5. *Process Control*, yaitu Proses control berhubungan dengan langkah-langkah untuk melakukan inspeksi pada tahapan proses produksi pada waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan cara dan peralatan yang telah ditetapkan.
6. *Cost Control,* yaitu Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pengendalian mutu, perlu memperhatikan manfaat yag akan diperoleh.
7. *Sampling*, yaitu cara penyajian produk untuk diperiksa.
8. *Market Research*, yaitu bagaimana tanggapan dan reaksi konsumen terhadap mutu produk yang akan dihasilkan oleh perusahaan dan sejauhmana keaktifan mengontrol mutu yang telah dilakukan, selain itu dengan market research akan diperoleh data tentang produk desain.

Untuk meningkatkan kualitas produk pada PT Usaha Utama Bersaudara, pada Bab sebelumnya peneliti menemukan ada beberapa hal yang memang yang sangat diperhatikan oleh tim *Quality Control* untuk menentukan kriteria kualitas yaitu dilihat dari bagus tidaknya bahan baku yang nantinya akan disaring untuk menenmukan bahan baku yang mana yang layak untuk berada pada proses selanjutnya hingga berada pada pasar,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudian dapat dilihat dari proses packaging dimana tahap akhir pada waktu bahan baku telah menjadi barang jadi yang dapat disebut produk dan proses ini dilakukan secara teliti sehingga dapat menciptakan packing pada produk yang rapi dan dapat memenuhi kepuasan para konsumennya, selanjutnya dapat dilihat dari baik tidaknya kemasan pada produk dimana kemasan adalah sampul yang meunjang ketertarikan konsumen pada saat pertama kali produk yang dipasarkan, namun juga kemasan produk telah dirangkai sedemikian rupa sehingga menciptakan suatu kemasan produk yang baik dan dapat menarik minat para konsumen untuk membelinya dan yang terakhir adalah dilihat dari tanggal kadaluarsanya dimana ditetapkan tanggal atau masa bahan baku atau produk tersebut layak untuk diproduksi dan dikonsumsi sampai batas waktu yang telah ditentukan. Dengan demikian dapat disimpilkan bahwa tim *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas pada produk telah sesuai dengan teori yang ada serta peningkatan kualitas yang sangat baik membuat para pelanggan merasa puas dengan hasil produk pada PT Usaha Utama Bersaudara atau Lawang Agung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses *Quality Control* pada produk oleh-oleh haji dan umroh di PT Usaha Utama Bersaudara adalah dengan melakukan pengendalian dan penyaringan bahan baku sebelum diolah menjadi produk yang layak untuk dipasarkan. Dalam melakukan proses pada pengkontrolan produk, tim *Quality Control* melakukan tiga tahap dalam proses pengendalian kualitas yang terdapat dalam Standar Operasional Perusahaan (SOP) yaitu pertama adalah tahap proses kedatangan barang bertujuan untuk menyeleksi dan menyaring bahan baku yang diterima dari *supplier*, kedua adalah tahap proses pengemasan yang bertujuan untuk menghindari terjadinya bahan yang tidak sesuai dengan kriteria kualitas dan takaran yang ditetapkan serta untuk menjaga proses produksi agar tetap lancar mulai dari proses sortir bahan baku sampai proses *packing*, ketiga adalah tahap proses pelepasan produk bertujuan untuk menjaga serta menyeleksi kembali produk-produk yang telah melewati tahap produksi yakni agar menghindari terjadinya kecacatan produk yang nantinya akan berada pada *outlet* Lawang Agung dan pada konsumen.
2. Tim *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk PT Usaha Utama Bersaudara yaitu dengan melakukan proses pengecekan kualitas produk meliputi bagus tidaknya bahan baku, pengendalian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada proses kedatangan barang hingga *packaging*, pengecekan dari baik tidaknya kemasan pada produk dan penetapan tanggal kadaluarsa, namun dalam Tim *Quality Control* memiliki kekurangan pada bagian SDMnya karena hanya memiliki dua karyawan saja pada tim *Quality Control* yaitu pada bagian gudang dan pada bagian pengendalian kualitas. Namun Tim *Quality Control* tetap berupaya dalam menjaga kualitas produk dengan sebaik-baiknya sehingga kualitas pada produk tetap terjaga dan selalu mendapat kepercayaan dari konsumen pada saat dikonsumsi.

B. Saran

1. Sebaiknya memperbanyak karyawan pada bagian *Quality Control,* tujuannya agar pengendalian proses-proses pada produk lebih baik lagi karena dengan hanya memiliki dua karyawan saja dalam tim *Quality Control* membuat pengendalian belum maksimal.
2. Pengendalian guna peningkatan kualitas yang dilakukan oleh tim *Quality Control* sudah baik, namun sebaiknya ditingkatkan lagi dalam lingkup SDMnya sehingga tidak terdapat lagi produk yang tertinggal dari pengawasan tim *Quality Control* hingga sampai ke tangan marketing. Sehingga dapat lebih baik lagi dalam peningkatan kualitas produk pada perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Afif, Faisal. *Trend Pemasaran Internasional.* Bandung: PT Eresco, 1994.

Andhiputri, Intan, dkk. *Analisi Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control Pada PT X.* Vol 2 No 3, 2014.

Ariani, Dorothea Wahu. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas.* Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004.

Assauri. *Manajemen Produksi dan Operasi.* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1993.

Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Perpektif Islam (Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha.* Bandung: Alfabeta, 2013.

C Walker, Orville, dkk. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global.* Jakarta: Erlangga, 2005.

Company Profil PT Usaha Utama Bersaudara Surabaya.

Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Aliyy Al-Quran dan Terjemahan.* Bandung: CV Penerbit Diponegor, 2005.

Fauziati, Nur. *Analisis Pengawasan Mutu Produk Dengan Menggunakan Metode SPC (Statistical Processing Control) Studi Pada Percetakan Buana Raya Purwokerto.* Skripsi STAIN Purwokerto, 2015.

JAIN, P. L. *Quality Control and Total Quality Management.* New Delhi: Tata Mc-Graw-Hill Publishing, 2006.

Karim, Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islam.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kertajaya, Hermawan. *Brand Operation.* Erlangga, 2010.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 1 & 2.* Jakarta: Prenhalindo, 2000.

Kotler, Philip. *Marketing Managemnet Edisi Ke 11.* New Jersey: Prentice Hall Int'i, 2003.

Kotler, Philip, dkk. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Alih Bahasa.* Jakarta: Erlangga, 2001.

Kotler, Philip. *Quality Control and Total Quality Management Edisi Ke 11.* New Jersey: Prentice Hall Int'i, 2003.

Laily Komariyah, HRD. *Wawancara dan Dokumen Profil Perudahaan PT Usaha Utama Bersaudara.* Surabaya, 15 Juli 2017.

Latifna, Farhan. *Analisi Pengendalian Kualitas Di Perusahaan Bakpia Pathuk Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Dengan Menggunakan Metode X dan R (Studi Kasus Pengendalian Mutu Bakpia Di Perusahaan Omahe Bakpia.* Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.

Lupiyoadi, Rambat. *Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Miftah Sazidan, Tim *Quality Control* Bagian Gudang. *Wawancara*. Surabaya 5 Mei 2017.

Miftah Sazidan, Tim *Quality Control* Bagian Gudang. *Wawancara*. Surabaya 8 Mei 2017.

Nadiah, Zazilatun. *Analisi Pengendalian Mutu SQC (Statistical Quality Control) Pada PT Eastern Pearl Flour mills Makassar.* Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Reza, Supervisior Produksi. *Wawancara.* Surabaya, 6 Mei 2017.

Roby Fajarilah Rangkuti. *Standar Operasional Perusahaan PT Usaha Utama Bersaudara*. Surabaya, 2016.

Roby Fajarilah Rangkuti, Kepala Gudang. *Wawancara*. Surabaya, 2 Mei 2017.

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta, 2010.

Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Remaja Rosda Karya Cet III, 2007 .

Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis Pemasaran.* Yogyakarta: ANDI, 2007.

Tjiptono, Fandy, dkk. *Total Quality Management Edisi Revisi.* Yogyakarta: ANDI, 2003.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Wahyuni, Hana Catur, dkk. *Pengendalian Kualitas.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Winarmo. *Dasar dan Tehnik Research Edisi V.* Bandung: CV Tarsito, 1972.

Www.dpr.go.id diakses pada tanggal 21 Juli 2017 pukul 14.00.

Yusuf Arifin dan Miftah Sazidan, Tim *Quality Control. Wawancara*. Surabaya, 5 Mei 2017.

Yusuf Arifin dan Miftah Sazidan, Tim *Quality Control. Wawancara*. Surabaya, 7 Mei 2017.

Yusuf Arifin dan Miftah Sazidan, Tim *Quality Control. Wawancara*. Surabaya, 9 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* Bagian Produksi. *Wawancara*. Surabaya, 5 Mei 2017.

Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* Bagian Produksi. *Wawancara*. Surabaya, 7 Mei 2017.

Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* Bagian Produksi. *Wawancara*. Surabaya, 8 Mei 2017.

Yusuf Arifin, Tim *Quality Control* Bagian Produksi. *Wawancara*. Surabaya, 9 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id