

BAB III

KUALITAS DAN INDIKATORNYA

A. Pengertian Kualitas secara Umum

Sebuah penelitian menanyakan definisi kualitas kepada manajer 86 perusahaan bagian timur Amerika Serikat menghasilkan beberapa jawaban yang berbeda diantaranya:

1. Kesempurnaan
2. Konsistensi
3. Ketaatan pada peraturan dan prosedur
4. Penyediaan produk yang baik dan bermanfaat
5. Melakukan hal yang benar sejak awal
6. Memuaskan pelanggan
7. Pelayanan pelanggan secara totan dan memuaskan

Dilihat dari berbagai sudut dapat membantu kita untuk memahami peran kualitas di berbagai bagian sebuah organisasi bisnis.

Produk berkualitas adalah yang sama bergunanya dengan produk kompetitor dan dijual pada harga yang lebih rendah, yang menawarkan kegunaan atau kepuasan yang lebih tinggi pada harga yang sebanding. Dengan demikian seseorang bisa saja membeli produk yang generik dibandingkan dengan produk bermerek, jika produk tersebut memiliki kinerja sebaik produk bermerek pada harga yang lebih rendah. Dapat disimpulkan bahwa insentif dan pengembalian uang adalah pembayaran kepada konsumen untuk mengompensasi kualitas yang lebih rendah. Dari sudut pandang ini terlihat jelas bahwa produktivitas dan biaya sama pentingnya dengan kualitas dari segi bisnis.²⁰

²⁰ James R Evans Wiliam M. Lindsay, *Pengantar Six Sigma*, ed. by Nina Setyaningsih, Sigit Kesi (Jakarta: Salemba Empat, 2007).

B. Pengertian Kualitas menurut beberapa Ahli

1. Menurut Ishikawa “Kualitas untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan cause and effect diagram yang digunakan untuk mendiagnosis quality problem.”
2. Menurut Juran “Kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya.”
3. Menurut Crosby “Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness.”²¹
4. Menurut Deming “Kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang.”
5. Menurut Garvin “Kualitas dengan beberapa pendekatan, yaitu product based, manufacturing based, dan value based.”
6. Menurut Feigenbaum “Keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, atau konsep organization wide total quality control yang pemakaiannya sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.”
7. Menurut Scherkenbach “Kualitas ditentukan oleh pelanggan yang menginginkan produk dan jasa sesuai kebutuhan dan harapan pada tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk”
8. Menurut Elliot “ Kualitas adalah sesuatu yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau sesuai dengan tujuan.”
9. Menurut Goetch dan Davis “ Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”²²

²¹ Wira Yudha Alam Fachrudiy Asjari, *Manajemen Kualitas*, ed. by Nurhaeni (Mega Press Nusantara, 2024).

²² Ibid. Hal 4

C. Tujuan dan Pentingnya Pengawasan Kualitas

Tujuan dari pengawasan kualitas menurut Sofjan Assauri yaitu:

1. Agar barang hasil produksi atau jasa mencapai standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inpeksi dapat ditekan.
3. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu dapat menjadi efisien.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi rendah.

Dari pendapat di atas tujuan pengawasan kualitas adalah menjamin barang hasil produksi dapat mencapai kualitas yang telah ditetapkan dengan biaya semimum agar harga barang relatif murah. Dengan itu perusahaan dapat lebih baik dalam melayani konsumen atau bersaing dengan perusahaan lainnya. Maka dapat diketahui bahwa pengawasan kualitas adalah yang sangat urgent pada perusahaan untuk berhasil tidaknya sesuai denganyang direncanakan.

Jelas bahwa selain ditujukan untuk merencanakan kegiatan manufacture di waktu yang akan datang, perencanaan produk juga ditujukan untuk pengawasan. Dimana tidak hanya membuat rencana sebagai petunjuk, tetapi membantu sebagai dasar untuk dibandingkan dengan hasil aktualnya sebagai dasar untuk mengontrol pelaksanaan pekerjaan agar efisien, dan dengan biaya yang minimal.²³

Berdasarkan pendapat di atas tujuan dari pengawasan kualitas:

1. Menjaga agar kualitas produk selalu tetap (konstan).
2. Menjaga agar bahan-bahan yang di pakai selalu tetap.

²³ Djoko Adi Walujo Dkk, *Pengendalian Kualitas*, ed. by Djoko Adi Walujo (Surabaya: SCOPINDO MEDIA PUSTAKA, 2020).

3. Menjaga agar pengolahan bahan (proses) selalu sesuai rencana (standar) yang telah ditetapkan.
4. Menjaga agar kerusakan pemakaian bahan dapat dikendalikan.
5. Menjaga agar kerusakan produk dapat dikendalikan.
6. Menjaga agar kondisi mesin selalu stabil.
7. Menjaga agar Schedule/jadwal mesin sesuai rencana.²⁴

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas

Ada beberapa faktor yang dapat menentukan kualitas suatu produk apakah sesuai standar atau tidak. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas:

1. Manusia (*Man*)

Setiap perusahaan sangat memperhatikan aspek manusia dengan mengadakan pelatihan, pemberian jamsostek, pemberian motivasi, jenjang karir, dan lainnya. Oleh sebab itu sumber daya manusia dalam suatu perusahaan akan sangat mempengaruhi baik dan buruknya kualitas produk yang dihasilkan.

2. Manajemen (*Management*)

Dalam perusahaan manajemen sangat mempengaruhi mutu dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Pihak manajemen perusahaan harus memastikan bahwa koordinasi antar tiap bagian di dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik untuk mencegah terjadinya kekacauan dalam pekerjaan.

3. Uang (*Money*)

Dalam perusahaan harus memiliki uang yang cukup agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk yang

²⁴ Ibid. Hal 13

dihasilkan. Uang tersebut misalnya bisa digunakan untuk perawatan alat produksi, perbaikan produk rusak, dan lain-lain.

4. Bahan Baku (*Materials*)

Bahan baku yang digunakan akan sangat mempengaruhi mutu dari produk yang dihasilkan. Itulah sebabnya pengawasan dan pengendalian terhadap mutu bahan baku menjadi sesuatu yang krusial bagi sebuah perusahaan. Ada beberapa yang harus diperhatikan dalam mengelola bahan baku, pemeriksaan penerimaan bahan baku, pemeriksaan penerimaan bahan baku, penyimpanan bahan baku.

5. Mesin dan Peralatan (*Machines Mechanisation*)

Mesin dan peralatan produksi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan. Peralatan yang sudah kuno dan kurang lengkap dapat mengakibatkan biaya produksi tinggi dan mutu produk kurang bagus.

Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen sebagai berikut:

- a) Faktor budaya, Faktor kebudayaan mempunyai pengaruh yang paling luas dan paling dalam terhadap perilaku konsumen.
- b) Faktor pribadi, Keputusan seorang pembeli oleh karakteristik pribadi seperti umur dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, lingkungan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri pembeli yang bersangkutan.
- c) Faktor psikologis, pilihan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti motivasi konsumen, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap sebagai evaluasi perasaan emosional.²⁵

²⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019).