

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian saat ini semakin pesat dengan diiringi kemajuan teknologi yang semakin canggih, menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan. Dimana setiap perusahaan di hadapkan pada masalah bagaimana mempertahankan roda usahanya dan berkembang menjadi lebih baik. Perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi ini menimbulkan peningkatan kebutuhan dan keinginan para konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan baik dalam jumlah, jenis produk, dan mutu produk itu sendiri.

Setiap perusahaan harus cermat dalam menjalankan usahanya supaya tidak tertinggal oleh perusahaan lain. Dalam hal ini mutu atau kualitas yang dihasilkan merupakan inti dari kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Suatu organisasi atau perusahaan yang berhasil dimulai dengan lingkungan perusahaan yang membantu perkembangan mutu, yang diikuti oleh pemahaman prinsip mutu. Bila semua hal ini dikerjakan dengan baik, maka biasanya organisasi atau perusahaan dapat memuaskan pelanggannya dan mendapatkan keunggulan bersaing. Untuk menghasilkan produk bermutu yang sesuai dengan keinginan konsumen dan standar yang telah ditetapkan, perlu adanya pengendalian mutu yang merupakan upaya untuk mencapai hal tersebut. Definisi pengendalian mutu menurut Sofjan Assauri (2000:210) yaitu **“Pengendalian mutu adalah kegiatan**

**untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu ( standar ) dapat tercermin dalam hasil akhir.”**

Didalam pengendalian mutu semua mutu produk diperiksa menurut standard dan semua penyimpangan-penyimpangan dicatat serta di analisis, selanjutnya semua penemuan-penemuan tersebut dipergunakan sebagai umpan balik atau feed back untuk para pelaksana sehingga mereka dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan untuk produksi pada masa yang akan datang.

Perusahaan harus menyadari pentingnya pengendalian mutu, sehingga produk yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen terhadap produk yang dibelinya. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk tersebut secara tidak langsung akan memberikan kontribusi bagi perusahaan, sehingga dapat menjamin kelangsungan dan perkembangan perusahaan.

Sebagai perusahaan milik negara yang melayani masyarakat, PT PLN (persero) berusaha mengadakan penyesuaian dan perbaikan di berbagai bidangnya dalam usaha untuk meningkatkan mutu dan sekaligus memperkuat image perusahaan dibenak konsumen dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam mencapai tujuan ini perusahaan melakukan usaha untuk mengendalikan mutu outputnya.

Dalam usaha meningkatkan mutu, PT PLN mengalami masalah-masalah yang tentunya mempengaruhi kinerja perusahaan. Masalah yang dihadapi PT PLN dikarenakan tidak tercapainya standar mutu yang telah ditetapkan oleh

perusahaan. Tidak tercapainya standar mutu perusahaan dikarenakan oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah faktor manusia, faktor bahan baku, serta faktor metode.

Bertitik tolak dari penulisan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengendalian mutu yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) dan menyajikan kedalam laporan tugas akhir dengan memilih judul **“ANALISIS PELAKSANAAN PENGENDALIAN MUTU UNIT GANGGUAN PADA PT PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN (UPJ) KOPO BANDUNG”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pengendalian mutu merupakan hal yang penting bagi perusahaan, dimana pengendalian mutu yang baik menjadi landasan bagi perusahaan terhadap penyimpangan yang terjadi selama proses produksi sehingga dapat melakukan pencegahan dan perbaikan atas proses selanjutnya. Untuk mengatasi penyimpangan yang terjadi maka perusahaan harus melakukan prosedur pengendalian mutu yang baik.

Sesuai dengan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian mutu pada PT PLN ?
2. Masalah-masalah apa saja yang dihadapi PT PLN selama pelaksanaan pengendalian mutu ?

3. bagaimana cara menghadapi masalah-masalah yang dihadapi PT PLN selama pelaksanaan pengendalian mutu ?

### **1.3 Maksud dan tujuan**

Maksud penulis melakukan pengamatan terhadap pengendalian mutu adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan tentang pengendalian mutu yang dilakukan oleh PT PLN , karena merupakan unsur yang penting dalam kelancaran produksi.

Sedangkan tujuannya adalah untuk :

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian mutu yang diterapkan oleh PT PLN
2. Mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi oleh PT PLN selama pelaksanaan pengendalian mutu
3. Mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah-masalah yang dihadapi PT PLN selama pelaksanaan pengendalian mutu

### **1.4 Kegunaan Laporan Tugas Akhir**

Adapun dari hasil praktek ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait diantaranya:

1. Bagi Penulis

Dengan adanya kerja praktek ini secara langsung penulis dapat mempergunakan kesempatan tersebut sebagai sarana untuk membandingkan antara teori-teori perkuliahan dengan praktek pada perusahaan. Dengan harapan

hasil yang diperoleh dari kerja praktek ini dapat masukan yang diperoleh dari kerja praktek untuk melengkapi dan memberikan masukan bagi kegiatan pengendalian mutu unit gangguan di PT PLN.

## 2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya pratek kerja ini diharapkan akan didapat suatu masukan bagi perusahaan sebagai bahan informasi untuk lebih menyadari pentingnya pengendalian mutu, sehingga dapat mengurangi tingkat kegagalan produk yang dihasilkan.

## 3. Bagi Pihak Lain

Dengan adanya pratek kerja ini dapat dijadikan bahan perbandingan dalam mempelajari dan menerapkan pengendalian mutu lebih lanjut.

### **1.5 Metodologi Tugas Akhir**

Metode Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Metode Penelitian Deskriptif yaitu metode yang memusatkan diri pada saat penelitian sedang berlangsung. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Field Research (Penelitian Lapangan)

Untuk mendapatkan semua data yang diperlukan, penulis akan melakukan penelitian langsung terhadap objek-objek yang akan ditelitinya dengan melakukan kerja praktek. Pengumpukandata akan dilakukan dengan cara :

a. Observation (Pengamatan)

Teknik pengumpulan data ini akan dilakukan sewaktu penulis sedang melakukan kerja praktek pada PT PLN (Persero) APJ Bandung UPJ Kopo dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas perusahaan tersebut.

b. Interview (Wawancara)

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan pembicaraan secara langsung dengan pihak perusahaan, baik pimpinan yang berwenang maupun karyawan yang terlibat langsung dengan obyek penelitian.

2. Library Research (Studi Kepustakaan)

Studi kepustakaan dilaksanakan dengan maksud memperoleh informasi dan data secara teori melalui buku-buku dan bahan-bahan tertulis yang ada relevansinya dengan penelitian guna memperoleh landasan dalam mengolah data dan menarik kesimpulan.

### **1.6 Lokasi dan Lamanya Praktek Kerja**

Lokasi tempat kerja penulis dalam penyusunan laporan adalah pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Kopo, kantor tersebut berkedudukan di JL Holis no 15 Bandung.

Lamanya praktek kerja selama 1 (satu) bulan yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Desember sampai dengan 31 Desember 2007.

