

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perusahaan

2.1.1 Pengertian Perusahaan

Kata perusahaan sangat sering kita dengar dan diucapkan dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan kita pun sesungguhnya sering berhubungan dengan perusahaan baik itu perusahaan kecil, menengah atau perusahaan ternama. Menurut **Ebert dan Griffin, (2006)**:

“Perusahaan adalah satu organisasi yang menghasilkan barang dan jasa untuk mendapatkan laba.”

Selain itu menurut **Abdul Kadir Muhammad** dalam bukunya Pengantar Hukum Perusahaan di Indonesia (2010) menyatakan:

“Bahwa berdasarkan tinjauan hukum, istilah perusahaan mengacu pada badan hukum dan perbuatan badan usaha dalam menjalankan usahanya. Lebih lanjut, perusahaan adalah tempat terjadinya kegiatan produksi dan berkumpulnya semua faktor produksi dengan acuan laba.”

Selain itu menurut **Swastha dan Sukotjo (2002)** pengertian dari perusahaan adalah:

“Suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan”.

Pengertian perusahaan pun tertera di perundangan negara pada Undang-Undang Wajib Daftar Perusahaan pada Pasal 1 huruf b, yang berbunyi:

“Setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan. Dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.”

Maka berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perusahaan merupakan salah satu bentuk usaha yang mencari suatu keuntungan atau laba, baik yang bergerak dalam bidang usaha produksi barang ataupun dalam bidang usaha jasa dan memiliki suatu struktur organisasi, manajemen, lokasi dan karyawan atau pegawai.

2.2 Manajemen Operasional

2.2.1 Pengertian Operasional

Operasional merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan dan merupakan salah satu dari kegiatan pokok untuk memertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan.

Operasional memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu sebagai berikut :

Pengertian operasi menurut **Rosenberg** yang diterjemahkan oleh **Haming Murfiding** dan **Nurnajamuddin Mahmud (2007)** sebagai berikut:

“Operasi merupakan suatu proses atau tindakan tertentu yang menjadi unsur dari sejumlah kegiatan untuk membuat suatu produk”

Sedangkan menurut **Hermawan (2010)**:

“Definisi operasional merupakan penjelasan bagaimana kita mengukur variabel. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka - angka atau atribut - atribut tertentu.”

Menurut **Vincent Gaspersz (2005)**, Operasional memiliki beberapa karakteristik, antara lain :

1. Mempunyai komponen-komponen atau elemen-elemen yang saling berkaitan satu sama lain dan membentuk satu kesatuan yang utuh. Hal ini berkaitan dengan komponen struktural yang membangun sistem produksi itu.
2. Mempunyai tujuan yang mendasari keberadaanya, yaitu menghasilkan produk (barang dan jasa) berkualitas yang dapat dijual dengan harga kompetitif di pasar.
3. Mempunyai aktivitas berupa proses transformasi nilai tambah *input* menjadi *output* secara efektif dan efisien.
4. Mempunyai mekanisme yang mengendalikan pengoperasiannya, berupa optimalisasi pengalokasian sumber-sumber daya.

Dari ketika pengertian di atas dan karakteristik yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa operasional adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah bentuk dan menciptakan atau menambah nilai guna suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki dan kegiatan pendukung lainnya.

2.2.2 Pengertian Manajemen Operasional

Dalam melakukan kegiatan operasional sangat diperlukan manajemen yang berguna untuk menetapkan setiap keputusan dalam upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber-sumber daya dari kegiatan produksi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Keterampilan manajer sebagai pengambil keputusan dalam mengelola kegiatan produksi dapat meningkatkan kegunaan atau manfaat dari suatu barang secara efektif dan efisien. Oleh karena itu semua kegiatan dan aktifitas dalam proses produksi harus disertai dengan manajerial yang baik.

Ada beberapa definisi manajemen operasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu sebagai berikut :

Menurut **Barry Render dan Jay Heizer (2011)**:

“operational management (QM) “the set of activities that create value in the form of goods and services by transforming inputs into outputs.”

Artinya, manajemen operasi adalah suatu set aktivitas yang menciptakan nilai berupa barang dan jasa dengan melakukan transformasi masukan menjadi keluaran.

Sedangkan menurut **Roger G.Schroeder (2011)**:

“Operation management is diffened as decisions with other function all operation can be viewed as a transformation system that converts inputs into outputs”

Artinya, Manajemen operasi sebagai pembuatan keputusan dalam fungsi operasi dan integrasi dari kepuasan-kepuasan tersebut dengan fungsi-fungsi lainnya. Semua operasi juga dapat dilihat sebagai sistem transformasi yang mengubah masukan-masukan menjadi keluaran.”

Sementara menurut **Kumar dan Suresh (2009)** mendefinisikan manajemen operasi sebagai:

“Operation management as the process whereby resources. Flowing within a defined system. are combined and transformed by a controlled manner to add value in accordance with policies communicated by management”.

Artinya, Manajemen operasi sebagai suatu proses dimana sumber daya yang mengalir dalam suatu sistem dikombinasikan dan diubah secara terkendali untuk menambah nilai sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh manajemen.

Dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi adalah suatu desain, operasi, dan perbaikan sistem produksi serta perubahan dari

sumber daya yang dimiliki perusahaan (meliputi tanah, tenaga kerja, modal dan *input* manajemen) menjadi *output* berupa barang atau jasa yang diinginkan.

2.3 Kualitas

Pada bidang operasional terdapat beberapa faktor yang memengaruhi pencapaian dari tujuan perusahaan tersebut. Beberapa faktor tersebut adalah sumber daya (*input*) yang digunakan seperti tenaga kerja, modal, teknologi, bahan baku, mesin-mesin dan peralatan. Sumber daya tersebut harus ditangani dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Vincent Gaspersz (2006) menyatakan bahwa setiap perusahaan agar tetap eksis di dunia bisnis harus memerhatikan kualitas dari produk yang dihasilkan. Perhatian penuh terhadap kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan.

2.3.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu unsur yang merupakan bagian dari manajemen operasi. Ada beberapa pengertian kualitas menurut para ahli, diantaranya :

Menurut **American Society for Quality (2010)**:

“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bears on its ability to satisfy stated or implied need.”

Yang artinya, Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari barang dan jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan atau ditentukan.

Menurut **Davis dalam Yamit (2010)** membuat definisi kualitas yang luas cakupannya, yaitu:

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Pendekatan yang dikemukakan **Goetsch Davis (2002)** ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Sangat mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Sedangkan menurut **Kotler dan Keller (2009)**:

“Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Dari semua definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari produk akhir baik barang maupun jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Kualitas suatu produk dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang menentukan suatu produk dapat memenuhi tujuan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Fungsi Produk

Suatu produk dihasilkan untuk memenuhi fungsinya sebagaimana produk tersebut biasanya digunakan. Hal ini tercermin dalam spesifikasi barang tersebut seperti kecepatan, ketahanan atau umur teknisnya, berat dan mudah tidaknya perawatan.

2. Wujud Luar produk

Wujud luar produk sesuai teknis atau mekanis telah mengalami perkembangan ke arah kemajuan yang cukup pesat. Secara fisik wujud luar produk tercermin dari warna, bentuk, susunan dan sebagainya yang

tanpa adanya wujud luar produk, produk tersebut tidak akan disenangi atau tidak dapat diterima oleh konsumen.

3. Biaya Produk

Biaya produk secara umum dapat menentukan kualitas produk yang bersangkutan, termasuk didalamnya kategori biaya. Hal ini terjadi karena biasanya untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik diperlukan biaya yang lebih mahal dengan catatan tidak ada efisiensi.

2.3.3 Dimensi Kualitas

Sifat khas kualitas suatu produk yang andal harus mempunyai multidimensi, karena harus memberi kepuasan nilai manfaat yang besar bagi konsumendengan mlalui berbagai cara. (Sentono, 2001). Secara umum dimensi spesifikasi kualitas produk dapat dibagi sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*)

Kesesuaian produk dengan fungsi utama produk itu sendiri atau karakteristik operasi dari suatu produk.

2. Keistimewaan (*Types of Features*)

Ciri khas produk yang membedakan dari produk lain yang merupakan karakteristik pelengkap dan mampu menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan.

3. Kepercayaan dan Waktu (*Reliability and Durability*)

Produk yang berkualitas baik adalah produk yang mempunyai kinerja berkonsisten baik dalam batas perawatan normal.

4. Mudah dirawat dan diperbaiki (*Maintanability and Serviceability*)

Produk berkualitas baik harus pula memenuhi kemudahan untuk diperbaiki atau dirawat sehingga dapat beroperasi dengan baik.

5. Sifat Khas (*Sensory Chacteristic*)

Untuk beberapa jenis produk mudah dikenal dari sifatnya.

6. Penampilan dan Citra Etis

Fanatisme konsumen akan merek suatu produk tertentu karena citra atau reputasi produk itu sendiri.

2.4 Pengendalian Kualitas

2.4.1 Pengertian Pengendalian Kualitas

Dengan penggunaan pengendalian kualitas didalam perusahaan, dapat melakukan pengendalian terhadap sumber daya (*input*), proses, dan produk akhir (*output*) dalam setiap proses. Hal ini dilakukan agar kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen dengan memaksimalkan kemampuan perusahaan. Karena kualitas merupakan bagian yang berperan penting apakah perusahaan itu akan tetap hidup atau tidak dan kualitas adalah identitas dari suatu produk.

Menurut **Agus Ahyari (2002)**:

“Pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang direncanakan.”

Pengertian pengendalian kualitas menurut **Sofyan Assauri (2008)**, yaitu:

“Pengawasan mutu merupakan usaha untuk memertahankan mutu/kualitas barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pemimpin perusahaan.”

Sedangkan menurut **Vincent Gasperz (2006)**, menyatakan bahwa pengendalian kualitas adalah:

“Pengendalian kualitas adalah teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi standar kualitas yang diharapkan.”

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian kualitas adalah suatu teknik dan aktivitas/tindakan yang terencana dan

dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

2.4.2 Tujuan Pengendalian Kualitas

Menurut **Barry Render** dan **Jay Heizer (2010)**, Konsumen produk maupun jasa sekarang semakin kritis terhadap produk yang ditawarkan oleh produsen. Selain memerhatikan harga yang ditawarkan juga semakin memerhatikan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Oleh karena itu produsen juga harus memerhatikan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen agar dapat memertahankan maupun memperluas pangsa pasarnya. Secara terperinci, dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengendalian kualitas adalah:

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

2.4.3 Langkah-langkah Pengendalian Kualitas

Barry Render dan **Jay Heizer (2010)** mengatakan bahwa usaha pengendalian kualitas yang baik haruslah dikelola dengan baik, tersistem dan menyeluruh sesuai dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan karakteristik kualitas

Sebelum melakukan pengendalian kualitas perlu ditetapkan karakteristik produk yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Setelah itu dilakukan perencanaan tentang atribut produk yang dapat memenuhi karakteristik kualitas tersebut.

2. Memutuskan cara mengukur setiap kualitas produk tersebut/

Dalam tahap ini harus ditentukan metode atau alat yang akan digunakan untuk mengukur apakah karakteristik produk tersebut telah berkualitas atau belum

3. Memutuskan standar kualitas

Dalam tahap ini ditentukan standar yang akan menjadi pembatasan kualitas suatu produk.

4. Membentuk suatu program inspeksi yang melibatkan tenaga kerja

Dalam tahap ini dilakukan program inspeksi dengan mengambil beberapa sampel yang akan diuji apakah sudah memenuhi standar yang telah ditentukan atau belum.

5. Menemukan dan memperbaiki sebab-sebab kualitas rendah.

Jika dalam inspeksi ditemukan kualitas yang rendah dan tidak sesuai dengan standar yang telah direncanakan maka harus dicari penyebab rendahnya kualitas tersebut. Setelah itu dilanjutkan dengan merencanakan dan merancang tindakan perbaikan terhadap kualitas yang rendah tersebut.

6. Perbaikan secara terus menerus

Dalam tahap ini dapat dilakukan dengan pendekatan pencegahan kerusakan dengan berpedoman dari tahap 5. Pengembangan sistem produksi menuju tingkat cacat yang sekeci-kecilnya haruslah tetap dilaksanakan.

2.4.4 Metode Pengendalian Kualitas

Untuk mendapatkan output yang baik, perusahaan harus benar benar menjaga kualitas dari *input* hingga menjadi *output*. Untuk membantu melaksanakan pengendalian kualitas, terdapat metode *statistical processing control (SPC)*, ialah suatu metodologi pengumpulan dan analisis data kualitas, serta penentuan dan interpretasi pengukuran-pengukuran yang menjelaskan tentang proses dalam suatu sistem industri, untuk meningkatkan kualitas dari *output* guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.”**Barry Render dan Jay Heizer(2010)**

Jadi, *Statistical Process Control* dapat disimpulkan sebagai kumpulan dari metode-metode dan pengukuran untuk meningkatkan kualitas yang lebih tinggi dari suatu produk yang maupun jasa yang diproduksinya guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

Terdapat tujuh alat dasar yang digunakan dalam SPC (*Statistical Process Control*) adalah :

1. Diagram Alir (*Flow Chart*)
2. Diagram Pareto (*Pareto Analysis Chart*)
3. Lembar periksa (*Chek Sheet*)
4. Diagram Sebab-Akibat (*Cause-and-Effect Diagram / Fishbone*)
5. Diagram Batang (*Histogram*)
6. Peta Kontrol atau Bagan Kendali (*Control Chart*)
7. Diagram Tebar (*Scatter Diagram*)

Dari tujuh alat dasar yang dijabarkan diatas, penulis hanya akan menggunakan tiga untuk menunjang penelitiannya, diantara lain :

1. Peta Kontrol atau Bagan Kendali (*Control Chart*)
2. Diagram Pareto (*Pareto Analysis Chart*)
3. Diagram Sebab-Akibat (*Cause-and-Effect Diagram / Fishbone*)

2.4.4.1 Peta Kontrol atau Bagan Kendali (*Control Chart*)

Peta kendali adalah suatu alat yang secara grafis digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi apakah suatu aktivitas/proses berada dalam pengendalian kualitas secara statistika atau tidak sehingga dapat memecahkan masalah dan menghasilkan perbaikan kualitas. Peta kendali menunjukkan adanya perubahan data dari waktu ke waktu, tetapi tidak menunjukkan penyebab penyimpangan meskipun penyimpangan itu terlihat pada peta kendali.

1. *Control Chat* untuk Variabel (*Variable control chart*)

Variable control chart adalah variabel bersambung yang dapat diukur, misalnya berat dan volume. *Variable control chat* yang umum digunakan adalah:

a. *Range Chart (R-Chart)*

Range adalah perbedaan nilai terkecil dan terbesar dalam sampel. *Range* ini lebih mencerminkan variabilitas proses daripada kecondongan terhadap nilai mean. Rumus menentukan batas kendali adalah:

$$UCL = D4 \bar{R}$$

$$LCL = D3 \bar{R}$$

Keterangan:

\bar{R} : *Range* rata-rata dan garis tengah untuk sampel

Dimana:

$$\bar{R} = \frac{\sum R}{K}$$

Keterangan:

R: *Range* tiap sampel

K: Jumlah Sampel

b. *Mean Chart (X-Chart)*

Mean chart menggunakan rata-rata proses dari sampel. *Mean* dari tiap sampel dihitung dan digambar pada grafik, titik-titik (point) tersebut merupakan *mean* sampel.

2. *Control Chat* untuk Atribut

Bagan control ini digunakan bila pengukuran dari unit sampel diklasifikasikan dalam dua kategori, misalnya baik atau buruk, sukses atau gagal, dan sebagainya. Macam-macam *control chart* untuk atribut, diantaranya:

a. P-Chart

P-chart menggunakan proporsi dari kerusakan atau kecacatan produk dalam sampel sebagai *statistic sample*. Dengan P-chart, sampel diambil secara periodik dari proses produksi dan proporsi dari produk yang rusak atau cacat dalam sampel ditentukan untuk melihat apakah proporsi tersebut masih tercakup dalam batasan kontrol grafik.

1. Penentuan proporsi kesalahan

$$p = \frac{x}{n}$$

Dimana :

p = proporsi kesalahan dalam setiap sampel
 x = banyaknya produk yang salah dalam setiap sampel
 n = banyaknya sampel yang diambil dalam inspeksi

2. Penentuan garis pusat p chart

$$CL = \bar{p} = \frac{\sum_{i=1}^g p_i}{g} = \frac{\sum_{i=1}^g x_i}{\sum \text{sampel}}$$

Dimana :

p_i = proporsi kesalahan setiap sampel pada setiap kali observasi
 x_i = banyaknya kesalahan setiap sampel pada setiap kali observasi
 n_i = banyaknya kesalahan setiap sampel pada setiap kaliobservasi
 g = banyaknya observasi

3. Penentuan batas pengendali atas (UCL) dan batas pengendali bawah (LCL)

$$UCL = \bar{p} + 3 \sqrt{\frac{\bar{p}(1 - \bar{p})}{ni}}$$

$$LCL = \bar{p} - 3 \sqrt{\frac{\bar{p}(1 - \bar{p})}{ni}}$$

b. C-Chart

C-chart digunakan apabila tidak terdapat kemungkinan untuk menghitung proporsi kerusakan produk dan jumlah nyata kerusakan produk yang harus digunakan. Rumus yang digunakan dalam *C-chart* adalah:

$$UCL = \bar{c} + z sp$$

$$LCL = \bar{c} - z sp$$

Dimana rata-rata proses untuk *C-chart* adalah *mean* kerusakan per item. Dihitung dengan membagi total jumlah kerusakan dengan jumlah sampel.

2.4.4.2 Diagram Pareto (*Pareto Analysis Chart*)

Diagram pareto Pertama kali diperkenalkan oleh Alfredo Pareto dan digunakan pertama kali oleh Joseph Juran. Diagram pareto merupakan sebuah metode untuk mengelola kesalahan, masalah, atau cacat untuk membantu memusatkan perhatian pada usaha penyelesaian masalah. Dengan memakai diagram paret, dapat terlihat masalah mana yang dominan sehingga dapat mengetahui prioritas penyelesaian masalah. Fungsi diagram pareto adalah untuk mengidentifikasi atau menyeleksi masalah utama untuk peningkatan kualitas dari yang paling besar ke yang paling kecil.

2.4.4.3 Diagram Sebab-Akibat (*Cause and Effect Diagram*)

Diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram sebab-akibat sering juga disebut sebagai diagram tulang ikan (*fishbone diagram*), karena bentuknya seperti kerangka ikan.

Menurut **Heizer** dan **Render (2010)** diagram ini disebut juga tulang ikan (*fishbone chart*) dan berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari. Selain itu, kita juga dapat melihat faktor-faktor yang lebih terperinci yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada faktor utama tersebut yang dapat kita lihat pada panah-panah yang berbentuk tulang ikan.

2.5 Volume Penjualan

2.5.1 Penjualan

Menurut **Ikatan Akuntan Indonesia** sebagai berikut:

“Penjualan adalah Peningkatan jumlah aktiva atau penurunan jumlah kewajiban suatu badan usaha yang timbul dari penyerahan barang dagang/jasa atau aktivitas lainnya didalam suatu periode.”

Menurut **Leny Sulistiyowati (2010)** penjualan adalah:

“Pendapatan yang berasal dari penjualan produk perusahaan, disajikan setelah dikurangi potongan penjualan dan retur penjualan.”

Definisi penjualan menurut **Mulyadi (2008)**,

“Penjualan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan akan memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut dan penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau

pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli.”

Berdasarkan kedua pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penjualan, khususnya penjualan barang merupakan kegiatan menjual barang yang diproduksi sendiri atau dibeli dari pihak lain untuk dijual kembali kepada konsumen secara kredit maupun tunai.

2.5.2 Pengertian Volume Penjualan

Dengan pengelolaan yang baik dari segi kualitas perusahaan berharap dapat membantu meningkatkan volume penjualan yang dimana berpengaruh terhadap laba yang didapat dimana apabila volume penjualan meningkat maka laba bagi perusahaanpun akan meningkat

Menurut **Freddy Rangkuti (2009)**, volume penjualan adalah:

“Pencapaian yang dinyatakan secara kuantitatif dari segi fisik atau volume atau unit suatu produk. Volume penjualan merupakan suatu yang menandakan naik turunnya penjualan dan dapat dinyatakan dalam bentuk unit, kilo, ton atau liter.”

Sedangkan menurut **Daryono (2011)**, Volume penjualan adalah:

“Merupakan ukuran yang menunjukkan banyaknya atau besarnya jumlah barang atau jasa yang terjual.”

Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan merupakan sumber pendapatan perusahaan dari banyaknya barang yang dijual baik dengan penjualan secara tunai maupun secara kredit dalam kurun waktu tertentu.

2.6 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan memiliki target dan tujuan yang telah ditentukan dari pada saat perencanaan. Salah satu tujuan perusahaan adalah memaksimalkan laba yang

diperolehnya. Untuk mencapai tujuan tersebut seluruh lapisan manajemen dari perusahaan tersebut harus terkoordinasi dengan baik. Ilmu manajemen berkembang terus hingga saat ini. Manajemen memberikan pemahaman kepada kita tentang pendekatan ataupun tatacara penting dalam meneliti, menganalisis, memecahkan masalah serta mengambil keputusan baik itu dalam lingkungan masyarakat maupun lingkungan perusahaan.

Hal ini sesuai dengan ketentuan **Pasal 1 huruf b UU Wajib Daftar Perusahaan**, yang dimaksud dengan perusahaan adalah:

“Setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan. Dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.”

Di dalam perusahaan sudah seharusnya terdapat komponen yang mendukung lajunya untuk bertahan hidup. Salah satu komponen yang berpengaruh adalah bagian operasional. Hal ini disebabkan dalam bidang operasional perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan konsumen. Keterampilan manajer dalam mengelola kegiatan produksi tersebut dapat meningkatkan kegunaan atau manfaat dari suatu barang secara efektif dan efisien.

Barry Render dan Jay Heizer (2011):

“operational management (QM) “the set of activities that create value in the from of goods and services by transforming inputs into outputs”

Artinya, manajemen operasi adalah suatu set aktivitas yang menciptakan nilai berupa barang dan jasa dengan melakukan transformasi masukan menjadi keluaran.

Untuk mendapatkan *output* yang yang baik, pengendalian kualitas sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan baik penghasil barang maupun jasa. Berikut pengertian pengendalian kualitas

Pengertian pengendalian kualitas menurut **Sofyan Assauri (2008)**, yaitu:

“Pengawasan mutu merupakan usaha untuk memertahankan mutu/kualitas barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pemimpin perusahaan.”

Terdapat tujuh alat dasar yang digunakan dalam SPC (*Statistical Process Control*), diantaranya:

1. Diagram Alir (*Flow Chart*)
2. Diagram Pareto (*Pareto Analysis Chart*)
3. Lembar periksa (*Chek Sheet*)
4. Diagram Sebab-Akibat (*Cause-and-Effect Diagram / Fishbone*)
5. Diagram Batang (*Histogram*)
6. Peta Kontrol atau Bagan Kendali (*Control Chart*)
7. Diagram Tebar (*Scatter Diagram*)

Dari tujuh alat dasar yang dijabarkan diatas, penulis hanya akan menggunakan tiga untuk menunjang penelitiannya, diantara lain:

1. Peta Kontrol atau Bagan Kendali (*Control Chart*)

Peta kendali adalah suatu alat yang secara grafis digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi apakah suatu aktivitas/proses berada dalam pengendalian kualitas secara statistika atau tidak sehingga dapat memecahkan masalah dan menghasilkan perbaikan kualitas. Peta kendali menunjukkan adanya perubahan data dari waktu ke waktu, tetapi tidak menunjukkan penyebab penyimpangan meskipun penyimpangan itu terlihat pada peta kendali.

2. Diagram Pareto (*Pareto Analysis Chart*)

Diagram pareto Pertama kali diperkenalkan oleh Alfredo Pareto dan digunakan pertama kali oleh Joseph Juran. Diagram pareto merupakan sebuah metode untuk

mengelola kesalahan, masalah, atau cacat untuk membantu memusatkan perhatian pada usaha penyelesaian masalah. Dengan memakai diagram pareto, dapat terlihat masalah mana yang dominan sehingga dapat mengetahui prioritas penyelesaian masalah. Fungsi diagram pareto adalah untuk mengidentifikasi atau menyeleksi masalah utama untuk peningkatan kualitas dari yang paling besar ke yang paling kecil.

3. Diagram Sebab-Akibat (*Cause and Effect Diagram*)

Diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram sebab-akibat sering juga disebut sebagai diagram tulang ikan (*fishbone diagram*), karena bentuknya seperti kerangka ikan.

Menurut **Heizer dan Render (2011)** diagram ini disebut juga tulang ikan (*fishbone chart*) dan berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari. Selain itu, kita juga dapat melihat faktor-faktor yang lebih terperinci yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada faktor utama tersebut yang dapat kita lihat pada panah-panah yang berbentuk tulang ikan.

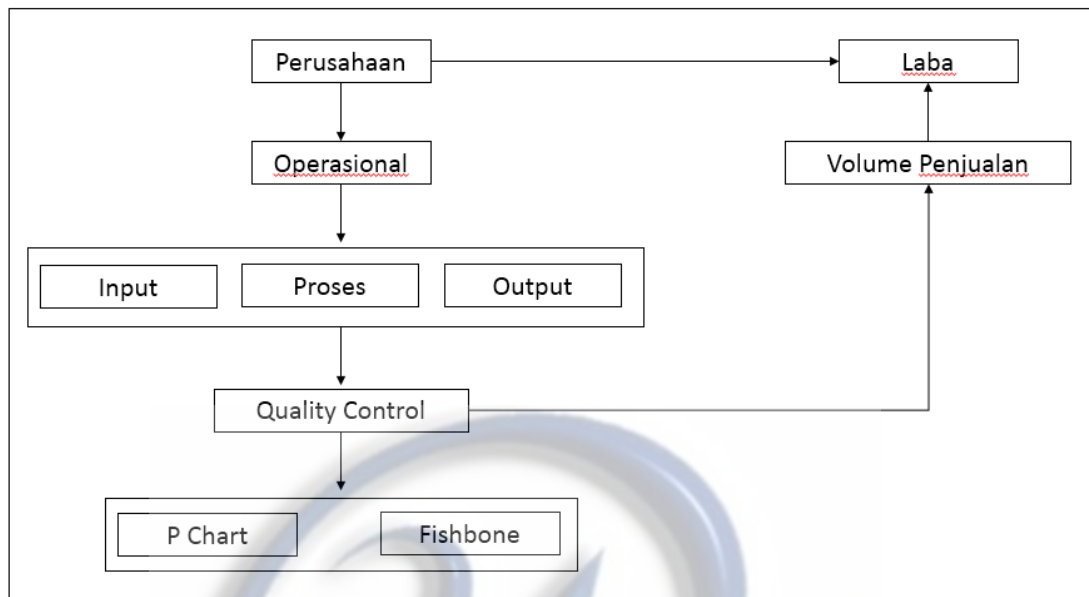
Dilihat dari kesimpulan penelitian sebelumnya **Laksana, Depit Setia (2012)** tertulis: analisis pengendalian kualitas dilakukan menggunakan alat bantu statistik berupa *check sheet*, histogram, peta kendali p, diagram pareto, dan diagram sebab akibat. Dari penelitian yang dilakukan selama 32 periode dari 8 Agustus 2011 sampai dengan 6 Mei 2012, diketahui PT. Pindad (persero) telah memproduksi *Pump Casing* sebanyak 82.816 dengan 21,5% diantaranya merupakan produk gagal, yaitu sebanyak 17.843 unit. Diagram pareto digunakan untuk mengetahui jenis kecacatan yang paling dominan. Maka penulis akan menggunakan fungsi dari diagram pareto untuk mengetahui hal yang sama tetapi dengan unit penelitian yang berbeda.

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian **Yanuar, Wildam (2010)** menyatakan bahwa: dengan menggunakan peta kendali p sangat terlihat kualitas

produk yang kurang dari harapan perencanaan. Selain itu pada kesimpulan yang didapatkan oleh **Rosidi, Mohamad Ibrahim (2010)** adalah: pengendalian kualitas terhadap hasil produk dilakukan dengan membuat peta kendali p yang digunakan untuk menganalisis hasil produksi yang mengalami cacat atau ketidaksesuaian dengan standar. Tetapi dikarenakan penulis bertujuan untuk mencari jumlah rasio kecacatan, maka penulis akan menggunakan peta kendali x dan r dengan unit penelitian yang berbeda, tetapi penelitian sebelumnya tetap dijadikan acuan untuk batas data yang dibutuhkan.

Selain itu kesimpulan yang tertulis di penelitian **Aspani, Vani (2006)** adalah fungsi diagram sebab akibat yang dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan. Serta kesimpulan yang didapat pada penelitian **Nilza, Raditya P. (2014)** tertulis: berdasarkan *diagram fishbone*, faktor penyebab cacat yang terjadi selama proses produksi disebabkan oleh tenaga kerja (man), bahan baku (material), dan mesin (machine). Maka penulis akan menggunakan *diagram fishbone* untuk mengetahui penyebab kecacatan yang sering terjadi dengan melakukan wawancara terhadap pemilik perusahaan.

Dengan pengelolaan yang baik dari segi kualitas perusahaan berharap dapat membantu meningkatkan volume penjualan yang dimana berpengaruh terhadap laba yang didapat dimana apabila volume penjualan meningkat maka laba bagi perusahaanpun akan meningkat.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

“Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengendalian Kualitas terhadap Volume penjualan pada Dreezel coffee.”