

**ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PRODUK BIPANG PADA  
HOME INDUSTRI BIPANG RIFKA KECAMATAN  
PALLANGGA KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**OLEH  
HASNI HATTA  
10572 04859 14**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

**ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PRODUK BIPANG PADA  
*HOME* INDUSTRI BIPANG RIFKA KECAMATAN  
PALLANGGA KABUPATEN GOWA**

**HASNI HATTA  
10572 04859 14**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2018**

## PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Kupersembahkan skripsi ini kepada Bapak dan ibu yang sangat kusayangi yang telah memberi segalanya untukku, membesarkanku, mendidikku dengan penuh kesabaran dan kasih sayang serta selalu mendoakanku untuk kebaikan dan keberhasilan menjadi orang yang berakhlak dan berguna bagi orang lain. Terima kasih atas segala yang Bapak dan Ibu berikan kepadaku.

## MOTTO

“Laa yukallifullahu nafsan illa wus’ahaa”

“Allah tidak membebani seseorang diluar kemampuannya”

(Al-Baqarah : 286)

“Man Jadda Wa Jadda”

“Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil”

(Al-Hadits)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : "Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada Home Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa"  
 Nama Mahasiswa : Hasni Hatta  
 No. Stambuk/ NIM : 10572 04859 14  
 Jurusan : Manajemen  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di periksa dan di ajarkan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada hari Jumat tanggal 08 Juni 2018. Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Juni 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

**Drs. Asdi, MM**  
**NIDN : 0026126103**

Pembimbing II

**M. Hidayat, SE, MM**  
**NIDN : 0909059001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



**Ismail Rasulong, SE., MM**  
**NBM: 993078**

Ketua Jurusan Manajemen

**Mon. Aris Pasigai, SE, MM**  
**NBM: 1093485**

### PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0007 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Jum'at, 08 Juni 2018 M/23 Ramadhan 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 Juni 2018

Panitia Ujian :

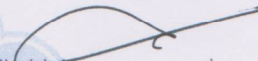
Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM

(Rektor Unismuh Makassar)

  
(.....)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.

(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)



Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE, MM.

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)



Penguji : 1. Drs. H. Sultan Sarda, MM.

(.....)

2. Asri Jaya, SE., MM.

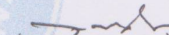
(.....)

3. M. Hidayat, SE, MM.

(.....)

4. Muchriana Muchran, SE,M.Si.Ak.

(.....)











UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasni Hatta

Stambuk : 105720485914

Program Studi: Manajemen

Dengan Judul : "Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada Home Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa"

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, Juni 2018

Yang membuat Pernyataan,



Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ismail Resulolong, SE.,MM

NBM: 903078

Diketahui Oleh :

Ketua Jurusan Manajemen

Moh. Aris Pasigai, SE, MM

NBM: 1093485

## **ABSTRAK**

**Hasni Hatta**, 2018. Analisis pengendalian mutu produk bipang pada Home Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II M. Hidayat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengendalian mutu produk yang dilakukan pada Home Industri Bipang Rifka di Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sebagai objek penelitian adalah Variabel pengendalian mutu produk pada Home Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Data dalam penelitian diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap informan kunci dan informan non kunci dan observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian mutu produk pada Home Industri Bipang Rifka telah dijalankan. Pengendalian mutu dilakukan mulai dari Pra produksi yaitu pemilihan bahan baku dan pemeriksaan mesin serta membersihkan peralatan yang lainnya, kemudian pada saat produksi produk bipang yaitu proses produksi yang dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada dan tiap tahap dikontrol agar proses produksi berjalan dengan lancar selanjutnya pada pasca produksi yaitu meninjau hasil produk akhir, menyortir dan penyimpanan produk akhir di gudang serta mengidentifikasi masalah jika ada produk yang tidak mencapai standar dan melakukan perbaikan untuk menghilangkan akar penyebab dari masalah yang ada.

**Kata Kunci : Pengendalian mutu**

## ABSTRACK

**Hasni Hatta**, 2018. *Analyze of quality control of bipang products at Home Industry Bipang Rifka Districts Pallangga Gowa Regency*, Thesis Faculty of Economics and Business Department Of Management Muhammadiyah University Makassar. Supervisor I Asdi and Supervisor II M. Hidayat

*This study aims to determine and analyze the quality control of products made at Home Industry Bipang Rifka District Pallangga Gowa Regency. The type of research used in this research is qualitative descriptive approach. As the object of research is Variable control of product quality at Home Industry Bipang Rifka District Pallangga Gowa Regency. The data in this research is obtained from in-depth interviews technique to key informant and non key informant and observation and documentation conducted by the researcher.*

*The results of this study indicate that the quality control of products in Home Industry Bipang Rifka has been run. Quality control is done starting from the Pre production is the selection of raw materials and machine inspection and cleaning of other equipment, then at the time of production of bipang products that is the production process conducted in accordance with the stages and each stage is controlled for the production process run smoothly then on post production, reviewing final product results, sorting and storing the final product in the warehouse and identifying problems if there are products that don't reach the standard and make improvements to eliminate the root cause of the problem.*

**Keywords: Quality control**



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil Alamin dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat, tabi'in, at-baut tabi'in beserta para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada *Home* Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Starata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Hatta Parani dan Ibu Seniwati, atas jerih payah mereka yang selama ini telah melahirkan, mengasuh, mendidik dan membesarkan penulis dengan segala kasih sayang yang tak terhingga serta doa restunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Tidak lupa pula saudara-saudara penulis yang dengan sabar membantu penulis baik dari segi materi, semangat maupun doa hingga akhir studi penulis. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka

berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat nanti.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM., Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM., selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan nasehat akademik kepada penulis.
5. Bapak Drs. Asdi, MM., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak M. Hidayat, SE., MM., Selaku pembimbing II telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu asisten Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2014 Program Studi Manajemen Khususnya kelas Manajemen 5 tanpa terkecuali yang telah bersama-sama penulis menjalani masa-masa perkuliahan, atas sumbangan saran dan motivasinya selama ini, semoga persaudaraan kita tetap terajut untuk selamanya.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Sehubungan dengan hal itu, kiranya tak ada kata yang pantas diucapkan kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, dengan iringan doa semoga bantuan mereka menjadi amal sholeh serta mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Amin.

Makassar, Juni 2018

**Hasni Hatta**

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
 <b>BAB III. TINJAUAN TEORI</b>	
A. Manajemen Operasional .....	4
B. Pengendalian .....	5

1. Pengertian Pengendalian .....	5
2. Tujuan Pengendalian .....	6
3. Asas-asas Pengendalian .....	7
4. Jenis-jenis Pengendalian .....	9
5. Sifat dan Waktu Pengendalian .....	11
C. Mutu .....	13
1. Pengertian Mutu .....	13
2. Karakteristik Mutu .....	14
3. Manfaat Mutu .....	15
D. Pengendalian Mutu .....	16
1. Pengertian Pengendalian Mutu .....	16
2. Konsep-konsep Pengendalian Mutu .....	17
3. Langkah-langkah Pengendalian Mutu .....	18
E. Tinjauan Empiris .....	21
F. Kerangka Konsep .....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Fokus Penelitian .....	25
C. Pemilihan Lokasi, Waktu dan Situs Penelitian .....	26
D. Sumber Data .....	26
E. Pengumpulan Data .....	27
F. Instrumen Penelitian .....	28
G. Teknik Analisis .....	29
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi dan Objek Penelitian .....	31

1. Sejarah Singkat Kecamatan Pallangga .....	31
2. Visi Misi Kecamatan Pallangga .....	32
3. Kondisi Geografis .....	34
4. Kondisi Demografis .....	35
5. Kegiatan Usaha <i>Home</i> Industri Bipang Rifka .....	37
B. Hasil .....	40
1. Karakteristik Informan .....	40
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	41
C. Pembahasan .....	50
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61

**DAFTAR TABEL**

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Luas Wilayah Desa/Kelurahan Kecamatan Pallangga	34
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan	37
Tabel 4.4	Hasil Produksi Tahun 2017	39
Tabel 4.5	Karakteristik Informan	41

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep	23
Gambar 4.1	Produk Bipang	38
Gambar 4.2	Bahan Baku Bipang	51
Gambar 4.3	Proses Produksi Bipang	54
Gambar 4.4	Pasca Produksi	57



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	63
Lampiran 1.1	Pedoman Observasi	66
Lampiran 1.2	Pedoman Wawancara	67
Lampiran 2	Matriks Hasil Observasi	70
Lampiran 2.1	Matriks Hasil Wawancara	71
Lampiran 2.2	Transkrip Wawancara	73
Lampiran 3	Dokumentasi	86
Lampiran 4	Format Pengajuan Judul	94
Lampiran 5	Revisi Judul	95
Lampiran 6	SK Penetapan Judul	96
Lampiran 7	Surat Balasan	97
Lampiran 8	Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing I	98
Lampiran 9	Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing II	101
Lampiran 10	Riwayat Hidup	102

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi ini telah membawa banyak dampak ke semua negara, termasuk Indonesia, banyak industri baik yang berskala besar maupun berskala kecil yang menjamur di Indonesia salah satunya adalah Industri rumahan atau *home* industri. Hal tersebut memberikan dampak terhadap persaingan bisnis yang semakin tinggi dan tajam. Setiap usaha dalam persaingan tinggi diuntut untuk selalu berkompetisi dengan perusahaan lain di dalam industri yang sejenis. Salah satu cara agar memenangkan kompetisi atau untuk bertahan di dalam kompetisi tersebut adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap mutu produk yang dihasilkan.

Tidak dapat dipungkiri mutu produk merupakan hal yang sangat penting bagi suatu usaha, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Mutu barang atau jasa yang dihasilkan akan berpengaruh terhadap kemampuan bersaing suatu usaha bisnis. Oleh karena itu, pengendalian mutu sangat diperlukan. Hal ini untuk menjaga agar mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang diharapkan, serta sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Produk dengan mutu yang baik tidak hanya membuat konsumen menjadi puas namun lebih dari itu, mutu akan memengaruhi tingkat loyalitas konsumen atau pelanggan. Pengendalian mutu yang baik akan memberikan dampak positif terhadap mutu suatu produk. Pengendalian mutu bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan konsistensi mutu produk sesuai

persyaratan masing-masing agar menjadi perusahaan terpercaya, bereputasi baik terutama dari aspek higienitas sebagai produk konsumsi, baik sebagai konsumsi pokok maupun sebagai konsumsi sampingan atau tambahan.

Bipang merupakan makanan tradisional yang dapat ditemukan di hampir setiap pasar tradisional. Salah satu *home* industri bipang di Kota Makassar adalah *Home* industri Bipang Rifka yang terletak di Desa Panakkukang Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Sebagai salah satu penghasil bipang, *Home* industri Bipang Rifka secara konsisten menghasilkan produk dengan mutu yang baik untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Untuk menjamin konsistensi mutu produk perusahaan ini dari waktu ke waktu mendorong dan menginspirasi saya menjadikan *home* industri ini sebagai objek penelitian dengan meneliti pengendalian mutu produk yang dihasilkan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada *Home* Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada peneitian ini adalah : Bagaimana pengendalian mutu produk produk bipang pada *Home* Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengendalian mutu produk bipang pada *Home* Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menjadi sumbangan pemikiran mengenai teori-teori dalam bidang manajemen operasional.
  - b. Memberikan referensi tambahan bagi kepustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dalam bidang manajemen operasional.
2. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai salah satu sarana pembelajaran sekaligus menjadi penambah wawasan dan pengetahuan baru di bidang Manajemen Operasional, khususnya masalah Pengendalian Mutu.
  - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan bahan perbandingan bagi perusahaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Manajemen Operasional**

Manajemen operasional merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Bidang ini berkembang sangat pesat terutama dengan lahirnya inovasi dan teknologi baru yang diterapkan dalam praktik bisnis.

Dalam buku Manajemen Produksi modern (2014: 22), manajemen operasional diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengoordinasian, penggerakan, dan pengendalian aktivitas organisasi atau perusahaan bisnis maupun jasa yang berhubungan dengan proses pengolahan masukan menjadi keluaran dengan nilai tambah yang lebih besar. Dari sisi definisi harfiah tersebut, Manajemen operasional memiliki beberapa unsur utama, yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen operasional adalah sebuah proses manajemen sehingga kegiatannya berawal dari aktivitas perencanaan dan berakhir pada aktivitas pengendalian.
2. Manajemen operasional mengkaji kegiatan pengolahan masukan menjadi keluaran tertentu, baik barang maupun jasa.
3. Manajemen operasional bertujuan untuk memberikan nilai tambah atau manfaat yang lebih kepada organisasi atau perusahaan.
4. Manajemen operasional adalah sebuah sistem yang terbangun dari subsistem masukan, proses pengolahan, dan keluaran.

Heizer dan Render (2005: 9) menjelaskan bahwa terdapat sepuluh keputusan penting dalam manajemen operasional. Kesepuluh area keputusan strategis tersebut adalah:

1. Desain produk dan jasa
2. Manajemen mutu
3. Desain proses dan kapasitas
4. Lokasi
5. Desain tata letak
6. Sumber daya manusia dan sistem kerja
7. Manajemen rantai pasokan (*supply chain management*)
8. Persediaan, perencanaan kebutuhan bahan, dan *JIT (just-in-time)*
9. Penjadwalan jangka pendek dan menengah
10. Perawatan (*maintenance*)

## **B. Pengendalian**

1. Pengertian pengendalian

Pengendalian (*Controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Earl P. Strong dalam buku Hasibuan (2016: 241), "Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan sesuai dengan ketepatan-ketepatan dalam rencana."

Menurut Horald Koontz dalam buku Hasibuan (2016: 242), “Pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terselenggara.”

Menurut G.R. Terry dalam buku Hasibuan (2016: 242), “Pengendalian dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yang selaras dengan standar.” Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengendalian merupakan suatu aktivitas manajemen dimana aktivitas tersebut mencakup mengenai penentuan standar, pelaksanaan dan perbaikan sesuai dengan rencana-rencana untuk mencapai tujuan suatu perusahaan.

## 2. Tujuan Pengendalian

Adapun tujuan pengendalian menurut Hasibuan (2016: 242) dalam bukunya, sebagai berikut :

- a. Agar Proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana.
- b. Melakukan tindakan perbaikan (*corrective*), jika terdapat penyimpangan-penyimpangan (*deviasi*).
- c. Agar tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencananya.

Jadi, pengendalian dilakukan sebelum proses, saat proses dan setelah proses, yakni hingga hasil akhir diketahui.

### 3. Asas-Asas Pengendalian

Harold Koontz dan Cyril O'Donnel dalam buku Hasibuan (2016: 243, mengemukakan asas-asas pengendalian yaitu sebagai berikut :

- a. Asas tercapainya tujuan (*Principle of Assurance of Objective*), artinya pengendalian harus ditujukan ke arah tercapainya tujuan yaitu dengan mengadakan perbaikan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan dari rencana.
- b. Asas efisiensi pengendalian (*Principle of Efficiency of Control*), artinya pengendalian itu efisien, jika dapat menghindari penyimpangan dari rencana, sehingga tidak menimbulkan hal-hal lain yang di luar dugaan.
- c. Asas tanggung jawab pengendalian (*Principle of Control Responsibility*), artinya pengendalian hanya dapat dilaksanakan jika manajer bertanggung jawab terhadap pelaksanaan rencana.
- d. Asas pengendalian terhadap masa depan (*Principle of Future Control*), artinya pengendalian yang efektif harus ditujukan ke arah pencegahan penyimpangan-penyimpangan yang akan terjadi, baik pada waktu sekarang maupun masa yang akan datang.
- e. Asas pengendalian langsung (*Principle of Direct Control*), artinya teknik control yang paling efektif ialah mengusahakan adanya manajer bawahan yang berkualitas baik. Pengendalian itu dilakukan oleh manajer, atas dasar bahwa manusia itu sering berbuat salah. Cara yang paling tepat untuk menjamin adanya pelaksanaan yang sesuai dengan rencana adalah mengusahakan sedapat mungkin para petugas memiliki kualitas yang baik.



- f. Asas refleksi rencana (*Principle of reflection plans*), artinya pengendalian harus disusun dengan baik, sehingga dapat mencerminkan karakter dan susunan rencana.
- g. Asas penyesuaian dengan organisasi (*Principle of organization suitability*), artinya pengendalian harus dilakukan sesuai dengan struktur organisasi atau perusahaan. Manajer dengan bawahannya merupakan sarana untuk melaksanakan rencana. Dengan demikian pengendalian yang efektif harus disesuaikan dengan besarnya wewenang manajer, sehingga mencerminkan struktur organisasi atau perusahaan.
- h. Asas pengendalian individual (*Principle of individual of control*), artinya pengendalian dan teknik pengendalian harus sesuai dengan kebutuhan manajer. Teknik pengendalian harus ditujukan terhadap kebutuhan-kebutuhan akan informasi setiap manajer. Ruang lingkup informasi yang dibutuhkan itu berbeda satu sama lain, tergantung pada tingkat dan tugas manajer.
- i. Asas standar (*Principle of standar*), artinya pengendalian yang efektif dan efisien memerlukan standar yang tepat yang akan dipergunakan sebagai tolak ukur pelaksanaan dan tujuan yang akan dicapai.
- j. Asas pengendalian terhadap strategis (*Principle of strategic point control*), artinya pengendalian yang efektif dan efisien memerlukan adanya perhatian yang ditujukan terhadap faktor-faktor yang strategis dalam perusahaan.

- k. Asas kekecualian (*The exception principle*), artinya efisiensi dalam pengendalian membutuhkan adanya perhatian yang ditujukan terhadap faktor kekecualian. Kekecualian ini dapat terjadi dalam keadaan tertentu ketika situasi berubah atau tidak sama.
  - l. Asas pengendalian fleksibel (*Principle of flexibility of control*), artinya pengendalian harus luwes untuk mnghindari kegagalan pelaksanaan rencana.
  - m. Asas peninjauan kembali (*Principle of review*), artinya sistem pengendalian harus ditinjau berkali-kali, agar sistem yang digunakan berguna untuk mencapai tujuan.
  - n. Asas tindakan (*Principle of action*), artinya pengendalian dapat dilakukan, apabila ada ukuran-ukuran untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan rencana, perusahaan, staffing, dan directing.
4. Jenis-jenis pengendalian

Pengendalian memiliki berbagai macam jenis dalam penerapannya. Adapun Jenis-jenis pengendalian menurut Hasibuan (2016: 244) sebagai berikut:

a. Pengendalian karyawan (*Personnel control*)

Pengendalian ini ditujukan kepada hal-hal yang ada hubungannya dengan kegiatan karyawan. Misalnya apakah karyawan bekerja sesuai dengan rencana, perintah, tata kerja, disiplin, absensi dan sebagainya.

b. Pengendalian Keuangan (*financial control*)

Pengendalian ini ditujukan kepada hal-hal yang menyangkut keuangan, tentang pemasukan dan pengeluaran, biaya-biaya perusahaan termasuk pengendalian anggaran.

c. Pengendalian produksi (*production control*)

Pengendalian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas dan kuantitas produksi yang dihasilkan, apakah sesuai dengan standar atau rencananya.

d. Pengendalian waktu (*time control*)

Pengendalian ini ditujukan kepada penggunaan waktu, artinya apakah waktu untuk mengerjakan suatu pekerjaan sesuai atau tidak dengan rencana.

e. Pengendalian teknis (*technical control*)

Pengendalian ini ditujukan kepada hal-hal yang bersifat fisik, yang berhubungan dengan tindakan dan teknis pelaksanaan.

f. Pengendalian kebijaksanaan (*policy control*)

Pengendalian ini ditujukan untuk mengetahui dan menilai, apakah kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah digariskan

g. Pengendalian penjualan (*sales control*)

Pengendalian ini ditujukan untuk mengetahui, apakah produksi atau jasa yang dihasilkan terjual sesuai dengan target yang ditetapkan.

h. Pengendalian inventaris (*inventory control*)

Pengendalian ini ditujukan untuk mengetahui, apakah inventaris perusahaan masih ada semua atau ada yang hilang.

i. Pengendalian pemeliharaan (*maintenance control*)

Pengendalian ini ditujukan untuk mengetahui, apakah semua inventaris perusahaan dan kantor dipelihara dengan baik atau tidak, dan jika ada yang rusak apa kerusakannya, apa masih dapat diperbaiki atau tidak.

5. Sifat dan Waktu Pengendalian

Pengendalian memiliki sifat dan waktu pada saat diterapkan. Menurut Hasibuan (2016:247) sifat dan waktu pengendalian dibedakan atas :

a. *Preventive control*, adalah pengendalian yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan.

*Preventive control* ini dilakukan dengan cara :

1. Menentukan proses pelaksanaan pekerjaan.
2. Membuat peraturan dan pedoman pelaksanaan pekerjaan itu.
3. Menjelaskan dan mendemonstrasikan cara pelaksanaan pekerjaan.
4. Mengorganisasikan segala macam kegiatan.
5. Menentukan jabatan, *job description*, *authority*, dan *responsibility* bagi setiap individu karyawan.
6. Menetapkan sistem koordinasi pelaporan dan pemeriksaan.
7. Menetapkan sanksi-sanksi bagi karyawan yang membuat kesalahan.

*Preventive Control* ini adalah pengendalian yang terbaik karena dilakukan sebelum terjadi kesalahan.

b. *Respressive control*, adalah pengendalian yang dilakukan setelah terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.

*Respressive control* ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Membandingkan antara hasil dengan rencana
  2. Menganalisis sebab-sebab yang menimbulkan kesalahan dan mencari tindakan perbaikan.
  3. Memberikan penilaian terhadap pelaksanaannya, jika perlu dikenakan sanksi hukuman kepadanya.
  4. Menilai kembali prosedur-prosedur pelaksanaan yang ada.
  5. Mengecek kebenaran laporan yang dibuat oleh petugas pelaksana.
  6. Jika perlu meningkatkan keterampilan atau kemampuan pelaksana melalui *training* dan *education*.
- c. Pengendalian saat proses dilakukan, jika terjadi kesalahan segera diperbaiki.
- d. Pengendalian berkala, adalah pengendalian yang dilakukan secara berkala, misalnya per bulan, per semester, dan lain-lain.
- e. Pengendalian mendadak (*sidak*), adalah pengawasan yang dilakukan secara mendadak untuk mengetahui apa pelaksanaan atau peraturan-peraturan yang ada dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dengan

baik. Pengendalian mendadak ini sekali-kali perlu dilakukan, supaya disiplin karyawan tetap terjaga baik.

- f. Pengamatan melekat (waskat) adalah pengawasan/pengendalian yang dilakukan secara integratif mulai dari sebelum, pada saat dan sesudah kegiatan dilakukan.

### C. Mutu

#### 1. Pengertian Mutu

Untuk mencapai mutu suatu produk yang diharapkan, perusahaan harus membuat suatu perencanaan, melaksanakan dan mengawasi serta memperbaiki kesalahan-kesalahan secara total. Tetapi untuk mencapai hasil tersebut, tentunya harus diketahui dan dipahami secara mendalam apa yang dimaksud dengan mutu.

Adapun pengertian Mutu atau Kualitas menurut (Tampubolon, 2001: 106) :

“Dalam bahasa Indonesia (BI), mutu disebut juga kualitas. Kata kualitas masuk ke dalam BI dari bahasa Inggris, yaitu *quality*, dan kata ini sesungguhnya berasal dari bahasa Latin, yaitu *qualitas* yang masuk ke dalam bahasa Inggris melalui bahasa Prancis Kuno, yaitu *qualite*. Dalam kamus-kamus lengkap (kamus komprehensif) bahasa Inggris, kata itu mempunyai banyak arti. Tiga di antaranya : (1) suatu sifat atau atribut yang khas dan membuat berbeda; (2) standar tertinggi sifat kebaikan; dan (3) memiliki sifat kebaikan tertinggi”.

Pengertian kualitas menurut Heizer & Render (2005: 253) adalah Keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang terlihat atau yang tersamar.

Kualitas memiliki banyak pengertian yang berbeda-beda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi

kualitas dari segi konvensional biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. (Gaspersz, 2001: 4)

Adapun pada definisi strategik, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Gaspersz, 2001: 4)

Berdasarkan pengertian mutu atau kualitas tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan karakteristik produk atau jasa yang berkemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen. Jadi, tampak bahwa kualitas berfokus pada pelanggan (*Customer focused quality*).

## 2. Karakteristik mutu

Karakteristik merupakan ciri khas dari sesuatu, dimana karakteristik menjadi pembeda antara yang satu dengan yang lainnya. Adapun karakteristik mutu menurut Husaini Usman (2016: 544), yaitu :

- a. Kinerja (*performa*), berkaitan dengan aspek fungsional.
- b. Waktu Wajar (*timeliness*), selesai dengan waktu yang wajar.
- c. Daya tahan (*durability*)
- d. Mudah penggunaannya (*easy for use*)
- e. Bentuk khusus (*feature*), keunggulan tertentu.
- f. Standar tertentu (*conformance to specification*), memiliki standar tertentu.
- g. Konsisten (*consistency*), stabil.
- h. Ketepatan (*accuracy*)

Mutu meliputi : (1) mutu produk, (2) mutu biaya, (3) mutu penyerahan, (4) mutu keselamatan, dan (5) mutu moral. Secara sederhana mutu memiliki karakteristik : (1) Spesifikasi, (2) jumlah, (3) harga, dan (4) ketepatan waktu penyerahan.

### 3. Manfaat Mutu

Merupakan tugas dari operasional dalam menentukan titik kritis untuk memusatkan perhatian dalam proses produksi, agar mutu dari hasil produksi dapat dipenuhi. Dengan demikian mutu bermanfaat bagi perusahaan dalam menentukan:

#### a. Reputasi Perusahaan (*Company Reputation*)

Apabila posisi perusahaan dapat sebagai pemimpin pasar, keadaan ini menunjukkan bahwa mutu perusahaan lebih baik dibandingkan posisi lainnya. Sebaiknya apabila perusahaan hanya pengikut pasar maka perusahaan harus berusaha mengendalikan mutu produknya untuk lebih baik lagi. Dengan demikian mutu sangat bermanfaat didalam membentuk reputasi perusahaan, melalui mutu hasil produksinya.

#### b. Pertanggung jawaban Produk (*Product Liability*)

Merupakan tantangan bagi suatu perusahaan didalam memasarkan suatu produk, apabila produk menimbulkan permasalahan bagi pelanggan atau pasar itu merupakan tanggungjawab perusahaan secara material maupun secara moral.



c. Aspek Global

Dalam era globalisasi yang diartikan bahwa setiap barang atau jasa yang dipasarkan secara internasional harus mampu bersaing didalam mutu dari segi harga yang lebih murah, serta desain yang sesuai dengan permintaan pasar internasional, akibatnya adalah bahwa aspek global akan berpengaruh secara langsung terhadap mutu suatu hasil dari proses operasional.

**D. Pengendalian Mutu**

1. Pengertian Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu dalam perusahaan sangat diperlukan, karna jika perusahaan melakukan pengendalian mutu dengan baik maka perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dan mempertahankan loyalitas konsumen. Adapun beberapa pengertian tentang pengendalian mutu, antara lain:

- a. Pengendalian mutu merupakan alat penting bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah barang yang rusak (Reksohadiprojo, 2000: 245).
- b. Menurut Prawirosentono (2001), mutu suatu produk adalah suatu kondisi fisik, sifat dan kegunaan suatu barang yang dapat memberi kepuasan konsumen secara fisik maupun psikologis, sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian kualitas adalah suatu teknik dan aktivitas yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan mutu suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

## 2. Konsep-Konsep Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu merupakan suatu aktifitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan agar produk yang di miliki oleh perusahaan tersebut dapat bersaing di pasar. Secara umum pengendalian mutu memiliki beberapa konsep, antara lain:

- a. Konsep pengendalian mutu antara pembeli dan penjual pada negara yang mempunyai standar kehidupan dan selera serta permintaan konsumen yang tidak sama, yaitu : Ada konsumen yang mempunyai permintaan yang mengharuskan mutu produk pada tingkat paling atas. Walaupun harganya tinggi tidak jadi masalah, misalnya : untuk *brand* yang ternama. Ada konsumen yang mempunyai selera harganya murah walaupun mutu produksinya kurang tidak jadi masalah.
- b. Ada konsumen yang maunya harga murah, mutu produk bagus deliver cepat dan tepat, biasanya konsep pengendalian mutu dari pengusaha dapat dibagi-bagi sesuai dengan kesuksesannya :
  1. Hasil mutu yang baik, dapat memuaskan konsumen dan mendapatkan keuntungan serta memerintahkan bawahan untuk betul-betul bertanggung jawab.

2. Harus mengadakan percobaan dan pembuktian terhadap standar mutu yang dicurigai dan tidak perlu khawatir jika terjadi kegagalan, harus ada kemauan dan tekad untuk mengambil pengalaman demi mengurangi kerugian yang lebih nyata.

3. Ada beberapa pimpinan yang menerima klaim dari konsumen tetapi harus benar-benar tepat dan ada yang mengganti dengan mengubah syarat harus dapat menemukan penyebabnya supaya bisa untuk perbaikan.

c. Konsep pengendalian mutu dari pihak/unit produksi :

1. Para karyawan di produksi harus mau mengerti dan bertanggung jawab apabila terdapat salah satu produksinya cacat. Dengan ini masalah kualitas produksi yang harus menjadi tanggung jawab jangan sampai jelek terus-menerus.

2. Dasar-dasar pengendalian mutu :

- a. Standar mutu
- b. Standar toleransi
- c. Pelatihan dan disiplin

3. Langkah-langkah pengendalian mutu

Standarisasi sangat diperlukan sebagai tindakan pencegahan untuk memunculkan kembali masalah mutu yang pernah ada dan telah diselesaikan. Hal ini sesuai dengan konsep pengendalian mutu berdasarkan sistem manajemen mutu yang berorientasi pada strategi pencegahan, bukan pada strategi pendeteksian saja. Berikut ini adalah langkah-langkah yang sering digunakan dalam analisis dan solusi masalah mutu.

a. Memahami kebutuhan peningkatan mutu.

Langkah awal dalam peningkatan kualitas adalah bahwa manajemen harus secara jelas memahami kebutuhan untuk peningkatan mutu. Manajemen harus secara sadar memiliki alasan-alasan untuk peningkatan mutu dan peningkatan mutu merupakan suatu kebutuhan yang paling mendasar. Tanpa memahami kebutuhan untuk peningkatan mutu, peningkatan mutu tidak akan pernah efektif dan berhasil. Peningkatan mutu dapat dimulai dengan mengidentifikasi masalah mutu yang terjadi atau kesempatan peningkatan apa yang mungkin dapat dilakukan.

b. Menyatakan masalah mutu yang ada

Masalah-masalah utama yang telah dipilih dalam langkah pertama perlu dinyatakan dalam suatu pernyataan yang spesifik. Apabila berkaitan dengan masalah mutu, masalah itu harus dirumuskan dalam bentuk informasi-informasi spesifik jelas tegas dan dapat diukur dan diharapkan dapat dihindari pernyataan masalah yang tidak jelas dan tidak dapat diukur.

c. Merencanakan solusi atas masalah

Diharapkan rencana penyelesaian masalah berfokus pada tindakan-tindakan untuk menghilangkan akar penyebab dari masalah yang ada. Rencana peningkatan untuk menghilangkan akar penyebab masalah yang ada diisi dalam suatu formulir daftar rencana tindakan.

d. Melaksanakan perbaikan

Implementasi rencana solusi terhadap masalah mengikuti daftar rencana tindakan peningkatan mutu. Dalam tahap pelaksanaan ini sangat dibutuhkan komitmen manajemen dan karyawan serta partisipasi total untuk secara bersama-sama menghilangkan akar penyebab dari masalah mutu yang telah teridentifikasi.

e. Meneliti hasil perbaikan

Setelah melaksanakan peningkatan mutu perlu dilakukan studi dan evaluasi berdasarkan data yang dikumpulkan selama tahap pelaksanaan untuk mengetahui apakah masalah yang ada telah hilang atau berkurang. Analisis terhadap hasil-hasil temuan selama tahap pelaksanaan akan memberikan tambahan informasi bagi pembuatan keputusan dan perencanaan peningkatan berikutnya.

f. Menstandarisasikan solusi terhadap masalah

Hasil-hasil yang memuaskan dari tindakan pengendalian mutu harus distandarisasikan, dan selanjutnya melakukan peningkatan terus-menerus pada jenis masalah yang lain. Standarisasi dimaksudkan untuk mencegah masalah yang sama terulang kembali.

g. Memecahkan masalah selanjutnya

Setelah selesai masalah pertama, selanjutnya beralih membahas masalah selanjutnya yang belum terpecahkan (jika ada).

## E. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan pengendalian mutu. Berikut ini beberapa penelitian yang relevan :

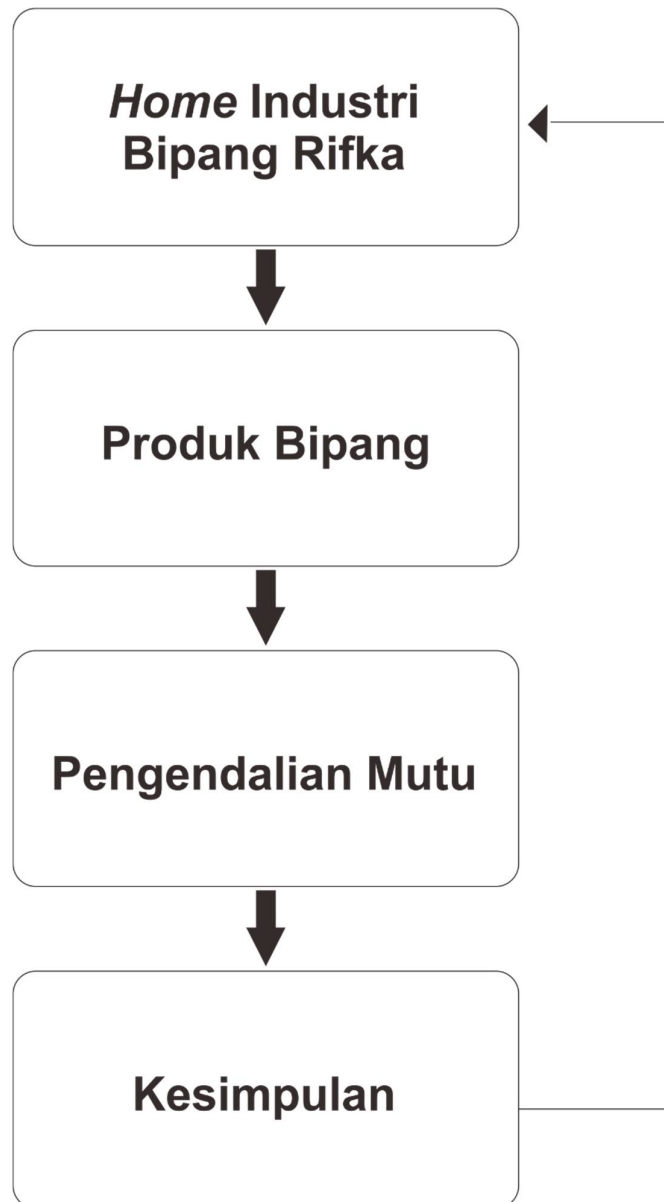
1. Ni Luh Putu Hariastuti (2015) dengan judul “Analisis pengendalian mutu produk guna meminimalkan produk cacat”. Adapun persamaan penelitian ini adalah mengkaji mengenai pengendalian mutu. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Ni Luh Putu Hariastuti mengkaji mengenai bagaimana pengendalian mutu produk untuk meminimalkan produk cacat sedangkan penelitian ini hanya mengkaji pengendalian mutu produk.
2. Santoni Darmawan Tanjong (2013) dengan judul “Implementasi pengendalian kualitas dengan metode statistik pada pabrik spareparts CV. Victory Metallucy Sidoarjo”. Adapun persamaan penelitian ini adalah mengkaji mengenai pengendalian mutu atau kualitas. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Santoni Darmawan Tanjong mengkaji mengenai pengendalian mutu dengan metode statistik sedangkan penelitian ini mengkaji pengendalian mutu dengan metode deskriptif kualitatif.
3. Cyrilla Indri Parwati, Rian Mandar Sakti (2012) dengan judul “Pengendalian kualitas produk cacat dengan pendekatan kaizen dan analisis masalah dengan seven tools”. Adapun persamaan penelitian ini adalah mengkaji mengenai pengendalian mutu atau kualitas. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Cyrilla Indri Parwati mengkaji mengenai pengendalian kualitas dengan pendekatan kaizen dan

analisis masalah dengan seven tools sedangkan penelitian ini mengkaji pengendalian mutu dengan analisis deskriptif kualitatif.

4. Ita Puspita (2008) dengan judul “Analisis pengendalian mutu untuk mencapai standar kualitas produk pada PT. Central Power Indonesia”. Adapun persamaan penelitian ini adalah mengkaji mengenai pengendalian mutu. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Ita Puspita mengkaji mengenai pengendalian mutu untuk mencapai standar kualitas produk sedangkan penelitian ini hanya mengkaji pengendalian mutu produk.
5. La Hatani (2008) dengan judul “Manajemen pengendalian mutu produk roti melalui pendekatan statistical quality control (SQC) (studi kasus pada perusahaan roti Rizki Kendari”. Adapun persamaan penelitian ini adalah mengkaji mengenai pengendalian mutu produk. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan La Hatani mengkaji mengenai manajemen pengendalian mutu melalui pendekatan SQC sedangkan penelitian ini mengkaji pengendalian mutu melalui pendekatan kualitatif.

## F. Kerangka Konsep

Secara skematis kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konsep



*Home* Industri Bipang Rifka merupakan salah satu produsen bipang di Kota Makassar yang terletak di Desa Panakkukang Kabupaten Gowa. Sebagai salah satu penghasil bipang, *Home* Industri Bipang Rifka secara konsisten menghasilkan produk dengan mutu yang baik untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan. Bipang merupakan makanan tradisional yang dapat ditemukan di hampir setiap pasar tradisional.

Oleh karena itu, Mutu suatu produk merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari sebuah perusahaan karena mutu produk erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan atau konsumen. Mutu suatu produk sangat bergantung pada proses produksinya serupa dengan produk bipang yang dihasilkan oleh *Home Industry* Bipang Rifka

Penelitian ini mengamati pengendalian mutu produk bipang yang diproduksi oleh *Home Industry* Bipang Rifka di Kabupaten Gowa hingga menarik kesimpulan terkait dengan mutu produk Bipang yang dihasilkan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lainnya, sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk menggambarkan realita empirik di balik fenomena. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku menggunakan metode deskriptif.

Adapun pengertian penelitian kualitatif menurut Kierl dan Miller dalam moleong (2004: 131) adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasan sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya.

##### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada pengendalian mutu produk bipang pada *Home Industri* Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

### **C. Pemilihan Lokasi, Waktu dan Situs Penelitian**

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Gowa tepatnya pada *Home* Industri Bipang Rifka yang terletak di Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

#### 2. Waktu dan Situs Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan dalam kurung waktu 2 bulan, yaitu berlangsung mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2018. Adapun situs pada penelitian ini yaitu pada pabrik yang merupakan tempat dilakukannya aktivitas produksi bipang.

### **D. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data sebagai bahan penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari oleh peneliti melalui pengamatan langsung, wawancara, maupun metode lain.

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumenter objek penelitian yang berkaitan langsung dengan variabel penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah Narasumber (Informan). Informan merupakan sumber data yang paling penting karna informan dapat memberikan informasi-informasi terkait dengan penelitian.

Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah :

1. Informan biasa adalah orang-orang yang memahami mengenai variabel yang diteliti. Adapun informan yang dimaksud yaitu karyawan yang terlibat langsung dalam pabrik pada proses produksi bipang sebanyak 4 orang.
2. Informan kunci adalah orang yang mengetahui mengenai variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan kunci yaitu Penanggung Jawab di bidang produksi

#### **E. Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Untuk mendapatkan berbagai macam data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik tersebut antara lain:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengambilan data dilakukan langsung dengan mendatangi lokasi penelitian dan melakukan kegiatan pengumpulan data yang terdiri atas kegiatan berikut:

- a. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Memberikan sejumlah pertanyaan terstruktur kepada beberapa karyawan maupun orang-orang yang bekerja di sana. Daftar pertanyaan akan terkait mengenai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

- b. Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi dengan melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian dengan mengamati sistem atau cara kerja, proses produksi dari awal sampai akhir, dan kegiatan pengendalian kualitas.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau arsip-arsip perusahaan yang berhubungan dengan profil perusahaan termasuk pada proses produksi bipang, spesifikasi produk dan pengendalian mutu produk.

## F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang variabel yang diteliti. Adapun Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Instrumen kunci (*Instrumen key*), dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan instrumen kunci karna peneliti harus terjun langsung untuk melakukan penelitian lapangan dan mengumpulkan data.
2. Instrumen pedoman wawancara (*Interview guide*), dimana *interview guide* disusun sebelum peneliti turun lapangan dan bertemu langsung dengan narasumber. Struktur pedoman wawancara tergantung pada kebutuhan penelitian akan jawaban pertanyaan serta kenyamanan pada proses wawancara.

## G. Teknik analisis

Bogdan dan Biklen seperti yang dikutip oleh Lexy J. Moleong (2004: 248) dalam bukunya mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diawali dengan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam proses reduksi data, peneliti dapat melakukan pilihan-pilihan terhadap data yang hendak dikode, mana yang dibuang, mana yang merupakan ringkasan, cerita-cerita apa yang sedang berkembang. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang mengelompokkan data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya sewaktu-waktu diperlukan.

#### 2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data di tampilkan secara sederhana dalam bentuk kata-kata, kalimat naratif, table, matrik dan grafik agar data yang telah

dikumpulkan dapat dikuasai oleh peneliti sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

3. Pengambilan keputusan (*Verifikasi*)

Setelah data disajikan maka dilakukan penarikan kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban dari variabel yang diteliti.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Pallangga merupakan satu dari 18 kecamatan di kabupaten Gowa, Sulawesi-Selatan (Sulsel). Pallangga berada pada daerah dataran dimana wilayahnya berbatasan dengan beberapa kecamatan lain di Gowa. Pallangga secara administratif terbagi dalam 16 desa dan kelurahan. Salah satu Desa yang terletak di kecamatan Pallangga adalah Desa Panakkukang. Pada Desa Panakkukang terdapat banyak *Home* industri.

*Home* Industri adalah rumah usaha produk barang atau juga perusahaan kecil, dikatakan sebagai perusahaan kecil karena jenis kegiatan ekonomi ini dipusatkan di rumah. Kriteria usaha kecil jelas tercantum dalam UU No.9 Tahun 1995 yaitu Milik WNI, berdiri sendiri, berafiliasi langsung atau tidak langsung dengan usaha menengah atau besar dan berbentuk badan usaha perorangan, baik berbadan hukum maupun tidak. *Home Industry* juga dapat berarti industri rumah tangga karena termasuk dalam kategori usaha kecil yang dikelola keluarga. Salah satu *Home* Industri yang terletak di Desa Panakkukang Kecamatan Pallangga ada *Home* Industri Bipang Rifka yang merupakan salah satu produsen jajanan tradisional yaitu Bipang atau biasa dikenal dengan Jipang. *Home* Industri ini terletak pada Kawasan Industri Bipang di Desa Panakkukang. Industri rumah tangga ini pertama kali berdiri pada tahun 2009.



## 1. Sejarah Singkat Kecamatan Pallangga

Kecamatan Pallangga merupakan satu dari 18 kecamatan di kabupaten Gowa, Sulawesi-Selatan (Sulsel). Pallangga berada pada daerah dataran dimana wilayahnya berbatasan dengan beberapa kecamatan lain di Gowa. Pallangga secara administratif terbagi dalam 16 desa dan kelurahan merupakan kecamatan dengan jumlah desa dan kelurahan terbesar di Gowa. Kecamatan Pallangga dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Gowa Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kecamatan di Kabupaten Gowa. Ibukota kecamatan berada di Mangalli berjarak sekitar 3 km sebelah selatan Sungguminasa, ibukota kabupaten Gowa.

## 2. Visi Misi Kecamatan Pallangga

Visi adalah gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita-cita yang ingin di wujudkan. Visi dapat pula diartikan sebagai cara pandang jauh kedepan kemana instansi harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif, dan inovatif.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka visi Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa adalah gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa, di samping sebagai sumber inspirasi dan sumber motivasi juga menjadi acuan dan aparatur bagi setiap upaya yang akan di kembangkan oleh Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa ke depan. Sehingga visi Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa Tahun 2010-2015 adalah:

**“Terwujudnya Kecamatan Pallangga yang handal dalam pelayanan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat”,**

Secara filosofis, visi di atas mengandung makna bahwa Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa bercita-cita menjadi daerah yang unggul dalam mendukung pencapaian visi pembangunan Kabupaten Gowa Tahun 2010-2015 sebagaimana tertuang dalam rencana pembangunan jangka menengah Kabupaten Gowa Tahun 2010-2015.

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas, di tetapkan rumususan misi Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa Tahun 2010-2015 sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pembinaan kehidupan keagamaan untuk membentuk manusia yang beriman dan berilmu.
- b. Meningkatkan profesional aparat guna mewujudkan system pelayanan prima.
- c. Meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat untuk mempercepat pembangunan.
- d. Menggali sumber daya sebagai potensi untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
- e. Menggalang persatuan dan persaudaraan dalam menciptakan ketertiban dan keamanan.

### 3. Kondisi Geografis

Kecamatan Pallangga merupakan satu kecamatan yang berada di Kabupaten Gowa. Adapun luas kecamatan Pallangga adalah 48,24

Km2 atau 4.824 Ha. Adapun batas-batas wilayah kecamatan Pallangga, sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Somba Opu
- b. Sebelah Barat : Kecamatan Bontomarannu
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Barombong
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Bajeng

Kecamatan Pallangga berada pada wilayah dengan ketinggian 16 meter di atas permukaan laut. Sebagian besar wilayah terletak pada dataran rendah dengan koordinat geografis berada pada 5 derajat 14'391" LS dan 119 derajat 27'2.2" BT. Batas alam dengan kecamatan Pallangga adalah sungai Jeneberang yaitu sungai dengan panjang 90 Km dan luas daerah aliran sungai 881 Km2.

No	Desa/kelurahan	Luas (KM2)
1	Jenetallasa	3,22
2	Tetebatu	2.51
3	Pallangga	4,07
4	Bungaejaya	3.02
5	Panakkukang	1,69
6	Julikanaya	3,08
7	Julubori	4,37
8	Julupmai	2,70
9	Bontoramba	6,09
10	Kampili	5,35
11	Toddotoa	3,08

12	Parangbanoa	2,15
13	Pangkabinanga	1,89
14	Bontoala	1,25
15	Manggali	1,50
16	Taeng	2,27
Jumlah		48,24

Tabel 4.1. Luas Wilayah Desa/ Kelurahan Kecamatan Pallangga

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gowa 2016

#### 4. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk di kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa adalah 120.786 jiwa, terdiri dari laki-laki 59.694 jiwa dan perempuan 61.086 jiwa. Penyebaran penduduk kabupaten Gowa masih bertumpu di kecamatan Pallangga yakni sebesar 10,85 persen dari total jumlah penduduk Kabupaten Gowa. Kecamatan Pallangga tercatat sebagai salah satu kecamatan yang paling tinggi tingkat kepadatan penduduknya yakni sebanyak 2.167 orang/Km<sup>2</sup>. Kecamatan Pallangga

memiliki rata- rata anggota rumah tangga sebanyak 4 orang dari total jumlah rumah tangga yakni 23.355 KK.

Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Desa/ kelurahan	Penduduk (jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Jenetallasa	9.325	9.394	18.719
2	Tetebatu	3.404	3.348	18.719
3	Pallangga	2.906	3.030	5.936
4	Bungaejaya	1.749	1.807	3.556
5	Panakkukang	2.883	3.033	5.916
6	Julukanaya	2.637	2.715	5.352
7	Julubori	2.934	3.047	5.961
8	Julupamai	1.601	1.731	3.332
9	Bontoramba	2.594	2.673	5.267
10	Kampili	2.418	2.605	5.023
11	Toddotoa	1.825	1.895	3.720
12	Parangbanoa	1.500	1.624	3.124
13	Pangkabinanga	3.309	3.357	6.666
14	Bontoala	10.717	10.890	21.607
15	Mangalli	5.679	5.828	11.497

16	Taeng	4.213	4.119	8.332
Jumlah		59.694	61.086	120.780

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gowa 2016

Adapun jumlah penduduk sesuai pekerjaan pada Kecamatan Pallangga yang terdiri dari PNS 50 orang, Guru 1140 orang, TNI 16 orang, Polri 48 orang, Petani 675 orang, Peternak 187 orang, Pedagang 3.865 orang dan Perawat 44 orang. Berikut jumlah penduduk sesuai dengan pekerjaan yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	PNS	24	26	50
2	TNI	16	-	16
3	Polri	48	-	48
4	Guru	280	868	1.140
5	Petani	501	174	675
6	Peternak	108	79	187
7	Pedagang	2.911	954	3865
8	Perawat	5	39	44
Jumlah		3.893	2.140	6.033

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gowa 2016

#### 5. Kegiatan Usaha *Home* Industri Bipang Rifka

*Home* Industri Bipang Rifka yang merupakan salah satu produsen jajasan tradisional yaitu Bipang atau biasa dikenal dengan Jipang. *Home* Industri ini terletak pada Kawasan Industri Bipang di Desa Panakkukang Kecamatan Pallangga.

a. Usaha Pokok

*Home* Industri Bipang Rifka merupakan salah satu industri rumah tangga binaan Desa Panakkukang yang usaha pokoknya memproduksi Bipang dan memasarkan produknya hingga ke beberapa daerah.

b. Pola Penjualan

*Home* Industri Bipang Rifka memiliki pelanggan tetap dalam memasarkan produknya. Dalam memasarkan produknya *Home* Industri Bipang Rifka membawa produknya langsung ke konsumen untuk yang berada di Gowa dan Makassar sedangkan untuk di luar daerah mereka mengirim menggunakan mobil kanvas antar daerah. Adapun daerah tempat *Home* industri Bipang Rifka memasarkan produknya yaitu palu, malino, mamuju dan ternate.

c. Produk *Home* Industri Bipang Rifka



Gambar 4.1 Produk Bipang

*Home* Industri Bipang Rifka merupakan salah satu industri rumah tangga binaan Desa Panakkukang. Produk yang dihasilkan adalah Jajanan tradisional Bipang atau yang dikenal dengan Jipang. Bahan Baku yang digunakan pada produk ini adalah Beras dan Gula, untuk bahan pembantunya adalah Cuka dan Minyak. *Home* Industri ini memiliki 15 pegawai. Dalam memasarkan produknya, *Home* Industri Bipang Rifka mematok harga Rp 3.500- Rp 6.000 per packnya. Berikut ini disajikan hasil produksi *Home* Industri Bipang Rifka pada tahun 2017.

Tabel. 4.4. Hasil Produksi Tahun 2017

No	Bulan	Jumlah Produksi
1	Januari	7.500
2	Februari	7.500
3	Maret	7.500
4	April	7.500
5	Mei	7.000
6	Juni	-
7	Juli	7.500
8	Agustus	7.500
9	September	7.500



10	Oktober	8.000
11	November	8.000
12	Desember	8.000

Dari tabel produksi diatas dapat dilihat bahwa pada bulan januari hingga bulan April produksi Bipang pada *Home* Industri Bipang Rifka sebanyak 7.500 pack dan pada bulan Mei mengalami penurunan sebanyak 500 pack dikarenakan supplier mengurangi pesanan jika akan memasuki bulan ramadhan. Pada bulan juni, *Home* industri bipang rifka tidak melakukan produksi, karna dibulan ramadhan mereka tidak memasarkan bipang melainkan produk lain yang dipesan oleh supplier. Kemudian pada bulan juli dan september produksi kembali stabil seperti biasanya dan pada bulan oktober hingga desember produksi bipang mengalami kenaikan sebanyak 500 pack dikarenakan permintaan supplier.

## **B. Hasil Penelitian**

Deskripsi hasil dan analisis penelitian dimaksudkan untuk menyajikan data yang dimiliki sesuai dengan pokok permasalahan yang akan dikaji pada penelitian yaitu Analisis pengendalian mutu produk, sumber yang digunakan adalah pemilik usaha dan pegawai yang terlibat langsung dalam proses produksi hingga tahap akhir produk tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan, menjelaskan, menggambarkan atau mendeskripsikan dan menggali data dari sumber

data sesuai dengan fakta-fakta dilapangan dengan menggunakan wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian.

#### 1. Karakteristik Informan Penelitian

Data dari penelitian diperoleh dari teknik wawancara. Wawancara mendalam yang dilakukan terhadap 5 Informan yang di anggap representatif terhadap objek penelitian. Berikut ini merupakan data dari informan dalam penelitian ini.

Tabel 4.4. Karakteristik Informan

No	Nama	Umur	Jabatan
1	Hasmawati	42 tahun	Penanggung Jawab Produksi
2	Kamaruddin	41 Tahun	Karyawan
3	Tajuddin	43 Tahun	Karyawan
4	Darmawati	25 Tahun	Karyawan
5	Jumriati	40 Tahun	Karyawan

Data yang diperoleh dari wawancara berupa jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti melalui panduan wawancara yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan, yang kemudian data jawaban tersebut disajikan dalam bentuk kutipan hasil wawancara. Kutipan hasil wawancara tersebut memaparkan jawaban responden yang beragam mengenai pengendalian mutu produk. Kutipan hasil wawancara dari informan

penelitian tersebut secara lebih rinci diuraikan serta dijelaskan dalam Hasil Penelitian.

## 2. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian berupa kutipan wawancara menjelaskan jawaban informan mengenai pengendalian mutu produk. Adapun deskripsi wawancara yang peneliti lakukan dengan penanggung jawab Produksi pada *Home Industri Bipang Rifka*.

Pertama peneliti memperkenalkan diri dan memberitahukan tujuan serta topik wawancara kepada Informan. Assalamualaikum, saya mahasiswi dari Universitas Muhammadiyah Makassar, sebelumnya saya minta maaf karna mengganggu waktunya. Saya kemari bertujuan untuk melakukan wawancara mendalam berkaitan dengan judul penelitian saya mengenai Pengendalian mutu produk. Informan menjawab :

*“Waalaiikumsalam, iya. Silahkan melakukan wawancara”*

Kemudian peneliti memulai wawancara dengan pertanyaan mendasar. Peneliti menanyakan apakah Home Industri Bipang Rifka melakukan pengendalian terhadap mutu produknya. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Tentu, karena mutu produk itu sendiri sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen kepada produk yang kami miliki.”*  
(Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)

Kemudian peneliti lanjut menanyakan Apa saja yang harus diperhatikan dalam pengendalian mutu produk. Informan kembali menjawab :

*“Pertama tentu saja mengenai bahan baku utama dan bahan pembantunya, kemudian pada saat proses produksi semua prosedur harus berjalan sesuai dengan yang seharusnya*

*seperti waktu mengerjakan produk sehingga dapat menghasilkan produk yang bermutu.” (Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)*

Lalu peneliti kembali menggali informasi dengan menanyakan Adakah perhatian khusus dalam pengendalian mutu produk. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Perhatian khusus mungkin lebih terarah pada produksi di tahap akhir yaitu proses pengemasan pengepakan karna kalau pekerja terlalu lama membungkus bipang yang telah dicetak maka bipang akan dingin dan bentuknya tidak sesuai dengan standar.” (Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)*

Setelah peneliti menanyakan mengenai pengendalian mutu pada Home Industri Bipang Rifka, peneliti kembali menanyakan mengenai waktu dilaksanakannya pengendalian. Peneliti menanyakan kapan dilakukan pengendalian mutu dan apakah ada waktu-waktu khusus dalam pelaksanaan pengendalian mutu. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Untuk pengendalian mutu kami lakukan setiap saat mulai dari pra produksi, produksi hingga pasca produksi produk bipang itu sendiri. Kalau waktu khusus dalam pelaksanaan pengendalian mutu tidak ada karna pengendalian mutu selalu kami laksanakan.” (Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)*

Kemudian peneliti lanjut menanyakan mengenai siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengendalian mutu. Informan kembali menjawab :

*“Yah, tentu saya sendiri sebagai penanggung jawab dan para karyawan juga ikut berperan dalam pengendalian mutu produk.” (Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)*  
Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana peran karyawan

dalam pengendalian mutu produk. Informan menjawab :

*“Peran karyawan dalam pengendalian mutu, karyawan harus cekatan dalam memproduksi bipang. Mulai dari mengolah*

*bahan baku sampai menjadi produk yang siap dipasarkan.”*  
(Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)

Setelah peneliti menanyakan seputar pengendalian mutu, peneliti kemudian menanyakan mengenai proses produksi seperti apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum proses produksi. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Tentu saja pertama yang dipersiapkan bahan baku utama dan bahan pembantu lainnya, kemudian mengecek kondisi mesin dengan baik untuk melakukan produksi dan memastikan bahwa semua peralatan bersih.”* (Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)

Kemudian peneliti kembali menggali informasi mengenai apa saja tahapan dalam proses produksi bipang. Informan kembali menjawab :

*“Tahapan dalam proses produksi bipang ini, mulai dari tahap awal yaitu memanaskan beras hingga mengembang, kedua memasak gula hingga mencair lalu membuat gula menjadi karamel kemudian pengadukan dan pencetakan serta pemotongan tahap akhir yaitu pengemasan pengepakan.”*  
(Wawancara pada hari Senin, tanggal 30 April 2018)

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan penanggung jawab produksi Home Industri Bipang Rifka, peneliti kemudian melanjutkan memberikan pertanyaan kepada karyawan yang terlibat langsung dalam proses produksi bipang. Pertama peneliti menanyakan kepada karyawan yang melakukan kegiatan produksi ditahap pemanasan beras. Pertama peneliti menanyakan beras yang

digunakan apakah beras yang biasa kita makan sehari-hari atau ada beras khusus. Informan menjawab :

*“Beras yang kami gunakan disini beras khusus untuk bipang, karna jika memakai beras yang biasa kita makan hasilnya agak sedikit kecil karna beras itu tidak mengembang dengan baik. Jadi, beras yang digunakan harus beras yang dapat mengembang dengan baik dan ukurannya sesuai sehingga produk yang di produksi akan terlihat cantik pada saat dikemas.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti lanjut menanyakan mengenai apa jenis beras yang digunakan. Informan menjawab :

*“Untuk jenis beras kami menggunakan beras Barito dan beras banda yang berasal langsung dari Malino. Beras ini dapat mengembang dengan baik dan ukurannya sesuai.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti kembali menanyakan mengenai apa yang perlu diperhatikan pada tahap pemanasan beras ini. Informan menjawab :

*“Pertama yang perlu diperhatikan yaitu waktu memanaskan beras itu sendiri, kemudian harus memutar mesin molen agar beras panas secara merata dan mengembang dengan baik.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

lalu peneliti menanyakan lagi mengenai berapa lama pemanasan beras ini dilakukan. Informan kembali menjawab :

*“Pemanasan beras ini dilakukan selama 10 menit sampai jarum pada mesin keluar. Pada saat jarum itu keluar mesin harus segera di hentikan dan membuka penutupnya agar beras tidak gosong.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Setelah peneliti memberikan pertanyaan kepada karyawan di tahap pemanasan beras, peneliti kemudian berpindah ke karyawan ditahap selanjutnya yaitu mencairkan gula dan memasak gula hingga

menjadi karamel. Pertama peneliti menanyakan apa jenis gula yang digunakan. Informan menjawab :

*“Jenis gula yang kami gunakan itu gula merah yang terbuat dari sari kelapa atau yang biasa kita kenal dengan gula jawa. Gula jawa yang kami pakai dikirim langsung dari Bulukumba.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti kembali memberikan pertanyaan apa yang diperhatikan dalam membuat gula menjadi karamel. Informan menjawab :

*“Dalam tahapan ini yang perlu diperhatikan yaitu pada saat proses memasak gula menjadi karamel. Gula harus dimasak dengan baik dan dicampurkan dengan bahan pembantu seperti cuka dan minyak. Kemudian yang perlu diperhatikan juga yaitu tingkat kekentalan gula yang menjadi karamel harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti kembali menanyakan apakah guna dari bahan pembantu itu sendiri. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Guna dari bahan pembantu, pertama cuka itu untuk membuat agar bipang yang kami produksi menjadi gurih dan renyah kemudian minyak berfungsi pada saat pemotongan, adonan bipang dapat terpotong dengan mudah.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Kembali peneliti memberikan pertanyaan mengenai berapa lama waktu yang digunakan untuk membuat gula menjadi karamel.

Informan menjawab :

*“Kalau untuk waktu memasak gula menjadi karamel itu tidak ada karna itu tergantung dari api yang dinyalakan sehingga pada saat memasak gula menjadi karamel, kami harus memperhatikan gula tersebut dan mengaduknya, ketika sudah kental sesuai dengan standar yang ditetapkan. Maka adonan gula siap dicampurkan.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Setelah memberikan beberapa pertanyaan kepada karyawan di tahap pembuatan gula menjadi karamel, peneliti berpindah ke tahap

selanjutnya yaitu tahap pencampuran adonan, pencetakan dan pemotongan. Pertanyaan pertama yang peneliti tanyakan kepada karyawan di bidang itu yaitu Apa yang perlu di perhatikan pada tahap pencampuran adonan?. Informan menjawab :

*“Pada tahap ini yang diperlu diperhatikan yaitu pada saat pencampuran adonan, pencampuran antara beras yang telah mengembang dengan gula karamel harus rata sehingga adonan dapat lengket dengan baik. Karna jika adonan tidak tercampur dengan baik maka pada saat proses pencetakan adonan akan terhambur atau tidak tercetak dengan baik.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian pertanyaan peneliti yang selanjutnya yaitu apa yang perlu diperhatikan pada tahap pencetakan dan pemotongan. Informan menjawab :

*“Yang perlu diperhatikan yaitu adonan bipang yang telah dicampur tadi harus segera di cetak karna pencetakan lebih mudah jika adonan masih panas. Adonan dicetak diatas meja pencetakan dan diratakan menggunakan penggiling. Setelah rata, adonan bipang langsung dipotong sesuai dengan ukuran dan menuju ketahap selanjutnya. Jadi tahap ini harus dilakukan secara cepat.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan kepada karyawan yang bekerja di tahapan akhir produksi bipang yaitu tahap pengemasan pengepakan. Pertama peneliti menanyakan apa yang dilakukan pada saat pengemasan pengepakan. Informan menjawab :

*“Tahap ini terbagi dari 3 tahap lagi. Yang pertama membungkus bipang satu persatu. Kedua membungkus bipang ke kemasan dengan isi 10 bipang untuk kemasan kecil dan 20 bipang untuk kemasan besar, terakhir pemberian label dan pengemasan akhir.”* (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti menanyakan lagi, apa yang harus diperhatikan pada tahapan pengemasan pengepakan. Informan menjawab



*“Yang pertama diperhatikan dalam tahap ini yaitu pengemasan dilakukan secara cepat. Bipang yang tadi telah di potong harus segera di packing agar bentuknya tidak berubah karna bipang yang masih panas atau hangat sangat rentan mengalami perubahan bentuk seperti bentuk menjadi bengkok atau tidak sesuai dengan standar.” (Wawancara pada hari Selasa, tanggal 1 Mei 2018)*

Setelah peneliti memberikan pertanyaan kepada informan yang terlibat dalam proses produksi bipang hingga tahap akhir. Peneliti kembali melakukan wawancara dengan penanggung jawab produksi Home Industri Bipang Rifka. Pertanyaan pertama yang peneliti ajukan yaitu bagaimana langkah yang dilakukan dalam pengendalian mutu. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Langkah agar mutu produk kami terjamin yaitu pertama kami harus memahami apa saja yang dapat membuat mutu produk kami menjadi berkualitas. Salah satunya dipengaruhi oleh bahan baku utama jadi pemilihan bahan baku utama yang harus dipilih dengan baik kemudian pada proses produksi harus sesuai dengan standar produksi yang telah ditetapkan.” (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)*

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya. Peneliti menanyakan mengenai bagaimana cara Home Industri ini dalam mempertahankan mutu produknya. Informan menjawab

*“Cara kami mempertahankan mutu produk kami yaitu selalu menggunakan bahan baku yang berkualitas dan bekerja sama dengan pemasok agar bahan baku terkontrol, kemudian selalu memeriksa mesin dan memberi motivasi kepada pegawai agar kinerja pegawai baik sehingga dapat menghasilkan produk dengan mutu yang baik.” (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)*

Setelah peneliti menanyakan cara mempertahankan mutu produk, peneliti kembali memberikan pertanyaan mengenai Apa saja faktor yang mendorong dilaksanakannya pengendalian mutu. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Yang mendorong dilaksanakannya pengendalian mutu itu sendiri karna mutu produk sangat berpengaruh untuk kelangsungan usaha sehingga kami sangat memperhatikan mutu produk kami agar konsumen menjadi puas dan tetap loyal dengan kami.”* (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti kembali menggali informasi dan memberikan pertanyaan kepada informan. Pertanyaan peneliti selanjut yaitu apakah pemeliharaan mesin rutin dilakukan agar mutu produk tetap terjamin. Informan menjawab :

*“Yah, pemeliharaan dilakukan sebelum dan sesudah proses produksi agar proses produksi berjalan dengan lancar dan tidak mengalami hambatan pada saat proses produksi, hingga mencapai tahap akhir.”* (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)

Kemudian peneliti kembali menggali informasi dengan menanyakan mengenai Bagaimana standar yang ditetapkan pada *Home Industry* ini pada produk akhir sebelum pemasaran produk. Informan menjawab :

*“Kalau standar yang ditetapkan yaitu mulai dari bentuk dan warna bipang, serta penataan dalam kemasan yang rapi walaupun kami masih menggunakan cara tradisional.”* (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)

Peneliti kembali menanyakan seputar standar produk, pertanyaan yang peneliti ajukan yaitu apakah standar yang ditetapkan sesuai dengan keinginan konsumen. Informan menjawab :

*“Yah, standar yang kami tetapkan sesuai dengan keinginan konsumen kebanyakan tapi kadang konsumen ada yang mengorder produk kami dan meminta bentuk dari bipang dan packingannya itu agak dirubah sedikit sesuai dengan keinginan mereka.”* (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)

Setelah peneliti menanyakan seputar standar produk, peneliti selanjutnya menggali informasi mengenai produk akhir. Pertanyaan pertama yang peneliti tanyakan yaitu bagaimana agar kualitas produk akhir tetap terjaga. Informan menjawab :

*“Agar kualitas produk tetap terjaga maka produk harus disimpan di ruangan dengan suhu udara yang tidak terlalu lembab dan tidak terlalu panas (<35°C). Selain itu tempat penyimpanan harus bersih, tidak banyak debu dan tidak terdapat lalat dan serangga.”* (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana jika hasil akhir produk tidak mencapai standar. Informan menjawab :

*“Untuk produk akhir, sebelum memasarkan produk kami mengsortir produk yang mana siap dipasarkan dan yang tidak mencapai standar. Untuk produk yang tidak mencapai standar kami tidak pasarkan.”* (Wawancara pada hari Rabu, tanggal 2 Mei 2018)

Terakhi peneliti menanyakan Apa yang dilakukan jika ada produk yang tidak mencapai standar. Informan menjawab sebagai berikut :

*“Jika ada produk yang tidak mencapai standar, kami mengidentifikasi dimana letak kesalahan sehingga ada produk yang tidak mencapai standar kemudian kami melaksanakan perbaikan agar produk akhir dapat mencapai standar yang layak untuk dipasarkan.”*

### C. Pembahasan

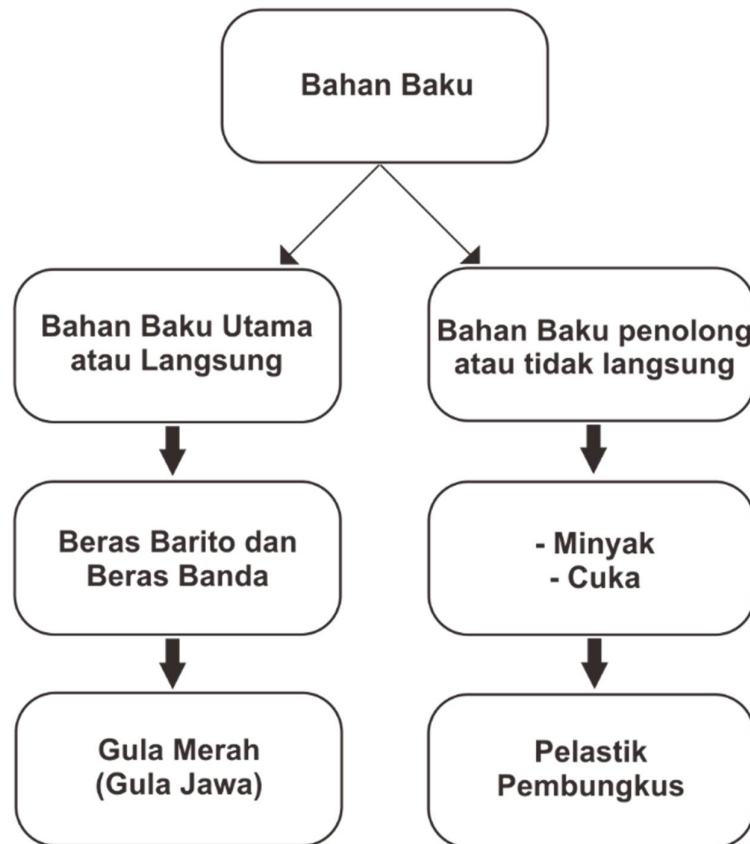
Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif

dengan judul analisis pengendalian mutu produk bipang pada *Home Industri Bipang Rifka* Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

Adapun pembahasan dari hasil penelitian ini yaitu pengendalian mutu produk pada *Home Industri Bipang Rifka* dilakukan secara terus menerus untuk tetap menjaga konsistensi mutu produknya. Pengendalian mutu dilakukan mulai dari Pra produksi yaitu pemilihan bahan baku dan pemeriksaan mesin serta membersihkan peralatan yang lainnya, kemudian pada saat produksi produk bipang itu sendiri yaitu proses produksi yang dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada selanjutnya pada pasca produksi yaitu meninjau hasil produk akhir, mensortir dan penyimpanan produk akhir di gudang.

1. Pengendalian Pra Produksi

- a. Pengendalian Bahan Baku



Gambar 4.2. Bahan Baku Bipang

Sumber : Hasil wawancara

Didalam pengendalian bahan baku yang harus diperhatikan adalah pemilihan bahan baku itu sendiri, bahan baku yang digunakan merupakan bahan baku yang berkualitas karna bahan baku yang berkualitas akan menghasilkan produk yang berkualitas pula. Adapun bahan baku yang digunakan pada produk bipang.

#### 1. Beras

Analisis yang dilakukan pada produk Home Industri Bipang Rifka menggunakan dua jenis beras yaitu beras barito dan beras banda yang memiliki ukuran lebih besar dari beras pada umumnya

sehingga dapat mengembang dengan baik dengan ukuran yang sesuai untuk produk bipang yang di produksi.

## 2. Gula Merah

Gula merah yang digunakan pada produk bipang yaitu gula merah yang dibuat dengan sari kelapa atau yang dikenal dengan gula jawa. Gula ini memiliki warna yang lebih cerah dan ketika diolah menjadi gula karamel, kekentalan gula ini lebih bagus sehingga akan membuat adonan terbentuk dengan baik.

## 3. Minyak

Untuk bahan baku penolong atau pembantu, pada produk bipang digunakan minyak yang nantinya akan berfungsi pada proses pemotongan. Minyak yang digunakan adalah minyak goreng Filma karna minyak goreng filma sangat kejernihan sehingga cocok untuk dipakai pada produk bipang.

## 4. Cuka

Untuk cuka yang digunakan adalah Larutan asam cuka cap kapal terbang, yang digunakan untuk membuat bipang menjadi renyah dan gurih.

## 5. Plastik pembungkus

Plastik pembungkus yang digunakan untuk kemasan bipang ini yaitu plastik bening dan aman untuk makanan.

## b. Pengendalian Peralatan dan Mesin

*Home Industri* Bipang Rifka mengadakan pengendalian pra produksi yaitu memeriksa peralatan dan mesin untuk proses produksi. Mengecek apakah mesin dalam keadaan prima untuk melakukan proses produksi serta memeriksa kebersihan peralatan yang digunakan.

## 2. Pengendalian Proses Produksi



Gambar 4.3 Proses Produksi Bipang

Sumber : Hasil Wawancara

a. Kondisi Proses

Kondisi yang disyaratkan bagi masing-masing proses produksi adalah sebagai berikut :

1. Proses memanaskan beras hingga Mengembang, dalam proses ini yang harus sesuai kondisi adalah :
  - a) Mesin molen harus bersih
  - b) Memanaskan beras harus sesuai waktu yang ditentukan



- c) Memutar mesin molen secara terus menerus agar panas merata.
2. Proses Mencairkan Gula dan memasak gula menjadi karamel, dalam proses ini yang harus sesuai kondisi adalah :
    - a) Peralatan yang digunakan harus bersih
    - b) Mencampurkan gula dengan cuka dan minyak harus sesuai takaran.
  3. Proses Pencampuran adonan, dalam proses ini yang harus sesuai kondisi adalah :
    - a) Peralatan yang digunakan harus bersih
    - b) Pencampuran adonan harus secara merata, agar dapat tercetak dengan baik.
  4. Proses Pencetakan dan pemotongan, dalam proses ini yang harus sesuai kondisi adalah :
    - a) Adonan yang telah dicampur harus segera dicetak
    - b) Adonan yang akan dicetak harus diratakan diatas pencetakan dengan penggilingan
    - c) Alas untuk pencetakan harus bersih
    - d) Alat pemotong harus bersih dan tidak karatan
  5. Proses pengepakan pengemasan, dalam proses ini yang harus sesuai kondisi adalah :
    - a) Plastik yang digunakan harus bersih.
    - b) Pengemasan harus dilakukan secara cepat.
    - c) Pengepakan harus dilakukan dengan rapi

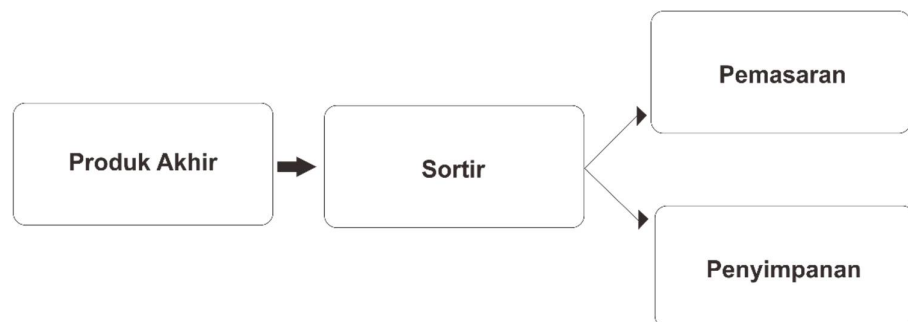
b. Pengendalian Mutu proses

1. Memperhatikan waktu memanaskan beras hingga mengembang, memanaskan beras harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Karna jika memanaskan beras terlalu cepat maka beras belum mengembang dengan baik sedangkan jika memanaskan beras terlalu lama, maka beras akan gosong didalam mesin. Jadi sangat patut untuk memperhatikan lama waktu memanaskan beras.
2. Gula merah yang telah dicairkan, kemudian dimasak untuk dijadikan karamel. Pada proses ini harus memperhatikan takaran pencampuran antara gula merah, cuka dan minyak. Pada saat dimasak gula merah harus dimonitor agar tidak lengket di wajan dan tidak berbau gosong serta kekentalan gula harus sesuai dengan standar gula karamel yang digunakan selama ini.
3. Pencampuran adonan harus segera dilakukan ketika gula karamel telah siap. Karna pencampuran adonan harus disaat gula karamel masih panas hingga pada proses pencampuran adonan, adonan bipang dapat tercampur dengan rata dan tidak terhambur pada saat proses pencetakan.
4. Pada proses pencetakan, adonan harus diratakan diatas pencetakan dengan penggilingan agar adonan menjadi rata dan berbentuk dengan baik. Kemudian jika adonan telah rata diatas pencetakan, pemotongan harus segera dilakukan. Pemotongan bipang yang dicetak harus sesuai dengan ukuran yang sesuai

standar, sehingga pemotongan dilakukan menggunakan penggaris yang telah disediakan dan juga alat pemotong yang bersih.

5. Mengontrol berjalannya proses pengemasan, pada proses ini bipang yang telah dicetak dan dipotong harus segera dikemas karna jika pengemasan dilakukan pada saat bipang telah dingin sering terjadi perubahan bentuk pada bipang. Jadi pengemasan bipang harus dilakukan dengan cepat dan hati-hati karna bipang masih rentan mengalami perubahan bentuk. Setelah pengemasan bipang, bipang kembali dikemas kedalam pack-pack yang berisi 10 bipang untuk kemasan kecil, dan 20 bipang untuk kemasan besar. Kemudian diberikan label dan dikemas dengan rapi.

### 3. Pengendalian Pasca Produksi



Gambar 4.4 Pasca Produksi

Sumber : Hasil Wawancara

Agar mendapatkan produk akhir dengan mutu yang baik maka perlu dilakukan sortasi terhadap produk akhir. Sortir pada produk akhir merupakan cara dalam menjaga mutu produk sehingga dapat menghasilkan produk bermutu yang disukai konsumen. Sortasi

bertujuan untuk meneliti kembali produk dan memisahkan produk yang bermutu baik dengan produk yang tidak sesuai standar.

Adapun persyaratan mutu produk akhir yang telah ditentukan oleh *Home Industri Bipang Rifkah* Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa yaitu Bipang tidak patah, Bentuk Bipang Seragam dan Bipang tidak terhambur.

Untuk penyimpanan produk akhir yang telah disortir, Agar kualitas produk tetap terjaga maka produk disimpan di ruangan dengan suhu udara yang tidak terlalu lembab dan tidak terlalu panas ( $<35^{\circ}\text{C}$ ). Selain itu tempat penyimpanan harus bersih, tidak banyak debu dan tidak terdapat alat dan serangga. Kemudian adapun produk yang telah disortir langsung dipasarkan kepada supplier yang datang langsung untuk mengambil produk yang telah dipesan.

Untuk produk yang telah disortir dan tidak memenuhi standar maka produk tersebut akan disimpan dan tidak dipasarkan kemudian pihak dari *Home Industri* akan mengidentifikasi masalah yang ada dan melakukan perbaikan untuk menghilangkan akar penyebab dari masalah yang ada.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dirumuskan kesimpulan yaitu pengendalian mutu produk pada *Home Industri Bipang Rifka* telah dijalankan. Pengendalian mutu dilakukan mulai dari Pra produksi yaitu pemilihan bahan baku dan pemeriksaan mesin serta membersihkan peralatan yang lainnya, kemudian pada saat produksi produk bipang yaitu proses produksi yang dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada dan tiap tahap dikontrol agar proses produksi berjalan dengan lancar selanjutnya pada pasca produksi yaitu meninjau hasil produk akhir, menyortir dan penyimpanan produk akhir di gudang serta mengidentifikasi masalah jika ada produk yang tidak mencapai standar dan melakukan perbaikan untuk menghilangkan akar penyebab dari masalah yang ada.

#### B. Saran

##### 1. Bagi *Home Industri Bipang Rifka*

Peneliti menyarankan agar lebih meningkatkan pengendalian dalam proses produksi, saran dari peneliti yaitu pada proses produksi sebaiknya karyawan menggunakan sarung tangan agar produk lebih higienis kemudian pada proses pengemasan dilakukan dengan hati-hati agar mengurangi produk yang berubah bentuk. Perlu lebih diperhatikan kinerja karyawan pada tahapan-tahapan proses produksi.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya melakukan penelitian pada produk yang sama tetapi dengan lokasi yang berbeda untuk menambah sumber referensi dan sebagai perbandingan antara lokasi penelitian yang satu dengan lokasi penelitian yang lainnya sehingga dapat dilihat apa ada perbedaan pada pengendalian mutu produk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- , 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Haming, Murdifin., Dan Nurnajamuddin, Mahfud. 2014. *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husman, Husaini. 2016. *Manajemen Teori, dan Riset Pendidikan Edisi 4*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hatani, La. 2008. Manajemen Pengendalian Mutu Produksi Roti Melalui Pendekana Statistical Quality Control (SQC) (Studi Kasus Pada Perusahaan Roti Rizki Kendari). (Online), (<http://karyailmiah.unisba.ac.id> , diakses 20 Desember 2017)
- Hariastuti, N.P. 2015. Analisis Pengendalian Mutu produk Guna Meminimalisasi Produk Cacat. (Online), (<http://jurnal.itats.ac.id> , diakses 20 Desember 2017)
- Moleong, J.L. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Puspita, Ita. 2008. Analisis Pengendalian Mutu Untuk Mencapai Standar Kualitas Produk Pada PT. Central Power Indonesia. (Online), (<http://ejournal.unsrat.ac.id> , diakses 20 Desember 2017)
- Prawirosentono, Suyadi. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Parwati, I.C., dan Sakti, M.R. 2012. Pengendalian Kualitas Produk Cacat Dengan Pendekatan Kaizen dan Analisis Dengan Seven Tools. (Online), (<http://repository.akprind.ac.id> , diakses 20 Desember 2017)
- Reksohadiprojo, Soekanto & Indriyo GitoSudarmo. 2000. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: Edisi keempat. BPFE.
- Sabardi, Agus. 2008. *Manajemen Pengantar Edisi Revisi*. Yogyakarta : STIM YKPN
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tanjong, S.D. 2013. Implementasi Pengendalian Kualitas Dengan Metode Statistik Pada Pabrik Spareparts CV. Victory Metallurgy Sidoarjo. (Online), (<http://portal.garuda.ilkom.unsri.ac.id> , diakses 20 Desember 2017)

## Lampiran 1

**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Analisis pengendalian mutu produk Bipang Pada  
*Home* Industri Bipang Rifka Kecamatan  
 Pallangga Kabupaten Gowa

Variabel Penelitian	Indikator	Deskripsi
Pengendalian Mutu produk	Jadwal Pengendalian mutu	Jawaban tentang kegiatan pengendalian Mutu yang dilakukan oleh <i>Home</i> Industri Bipang Rifka
	Waktu pelaksanaan pengendalian Mutu	Jawaban tentang waktu pelaksanaan pengendalian mutu
	Penanggung Jawab dalam pelaksanaan pengendalian mutu produk	Jawaban tentang siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengendalian mutu produk
	Menentukan Standar Mutu	Jawaban tentang bagaimana standar mutu pada perusahaan
	Persiapan alat dan bahan proses produksi	Jawaban tentang alat dan bahan yang dibutuhkan pada saat proses produksi



	Pedoman Pelaksanaan proses produksi	Jawaban tentang bagaimana pelaksanaan proses produksi berlangsung
	Langkah-langkah dalam pengendalian mutu	Jawaban tentang langkah-langkah dalam pengendalian mutu
	Cara mempertahankan mutu produk	Jawaban tentang cara mempertahankan konsistensi mutu produk
	Penerapan pengendalian mutu	Jawaban tentang bagaimana penerapan pengendalian mutu yang telah dilaksanakan
	Faktor yang mempengaruhi pengendalian mutu	Jawaban tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengendalian mutu
	Peran Karyawan/pekerja terhadap mutu produk	Jawaban tentang kegiatan kerja karyawan dalam proses produksi untuk menjamin mutu
	Perawatan Mesin	Jawaban tentang perawatan mesin secara rutin untuk menjamin mutu produk

	Produk yang tidak sesuai standar yang di tetapkan.	Jawaban mengenai produk akhir yang tidak mencapai standar
--	--	---

## Lampiran 1.1

**Pedoman Observasi**

Dalam pengamatan (Observasi) yang dilakukan adalah mengamati kegiatan dalam pelaksanaan pengendalian mutu produk tepung terigu pada PT. Eastern Pearl Flour Mills Makassar.

A. Tujuan

Untuk Memperoleh informasi dan data baik keadaan fisik maupun non fisik dalam pelaksanaan pengendalian mutu produk.

B. Aspek yang diamati

1. Alamat/lokasi perusahaan
2. Perusahaan pada umumnya
3. Ruang produksi
4. Pengendalian mutu pra produksi, produksi, dan pasca produksi
5. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan pengendalian mutu

Lampiran 1.2

**Pedoman Wawancara**

1. Pengendalian mutu pada *Home* Industri Bipang Rifka
  - a. Apakah *Home* Industri Bipang Rifka melakukan pengendalian terhadap mutu produknya?
  - b. Apa saja yang harus diperhatikan dalam pengendalian mutu produk?
  - c. Adakah perhatian khusus dalam pengendalian mutu produk?

2. Kapan dilakukan pengendalian mutu? Apakah ada waktu-waktu khusus dalam pelaksanaan pengendalian mutu?
3. Yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pengendalian mutu
  - a. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengendalian mutu?
  - b. Bagaimana peran pegawai dalam pengendalian mutu produk?
4. Yang perlu dipersiapkan sebelum proses produksi
  - a. Apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum proses produksi?
  - b. Apa saja tahapan dalam proses produksi pipang?
5. Pelaksanaan proses produksi pemanasan beras.
  - a. Beras yang digunakan apakah beras yang biasa kita makan sehari-hari atau ada beras khusus?
  - b. Apa jenis beras yang digunakan?
  - c. Apa yang perlu diperhatikan pada tahap pemanasan beras ini?
  - d. Berapa lama pemanasan beras ini dilakukan?
6. Pelaksanaan proses produksi Gula menjadi karamel
  - a. Apa jenis gula yang digunakan?
  - b. Apa yang diperhatikan dalam membuat gula menjadi karamel?
  - c. Apakah guna dari bahan pembantu itu sendiri?
  - d. Berapa lama waktu yang digunakan untuk membuat gula menjadi karamel?
7. Pelaksanaan proses produksi pencampuran adonan, pencetakan dan pemotongan.
  - a. Apa yang perlu di perhatikan pada tahap pencampuran adonan?

- b. Apa yang perlu diperhatikan pada tahap pencetakan dan pemotongan?
- 8. Pelaksanaan proses produksi pengemasan pengepakan
  - a. Hal apa yang dilakukan pada saat pengemasan pengepakan?
  - b. Apa yang harus diperhatikan pada tahapan ini?
- 9. Bagaimana langkah yang dilakukan dalam pengendalian mutu?
- 10. Bagaimana cara *Home Industry* ini dalam mempertahankan mutu produknya?
- 11. Apa saja faktor yang mendorong dilaksanakannya pengendalian mutu?
- 12. Apakah pemeliharaan mesin rutin dilakukan agar mutu produk tetap terjamin?
- 13. Standar yang ditetapkan pada perusahaan ini
  - a. Bagaimana standar yang ditetapkan pada *Home Industry* ini pada produk akhir sebelum pemasaran produk?
  - b. Apakah standar yang ditetapkan sesuai dengan keinginan konsumen?
- 14. Produk Akhir.
  - a. Bagaimana agar kualitas produk akhir tetap terjaga?
  - b. Bagaimana jika hasil akhir produk tidak mencapai standar?
  - c. Apa yang dilakukan jika ada produk yang tidak mencapai standar?

## Lampiran 2

**Matriks Hasil Observasi**

Petunjuk : beritanda ceklis pada kolom yang telah disediakan terhadap hasil pengamatan (Observasi) sesuai dengan jawaban :

No	Pertanyaan	Pengendalian	
		Baik	Kurang Baik
1	Bagaimana pengendalian pada pra produksi?	✓	
2	Bagaimana pengendalian pada proses produksi	✓	
3	Bagaimana pengendalian pada pasca produksi	✓	

4	Bagaimana Pelaksanaan pengendalian mutu yang dilakukan?	✓	
---	---	---	--

## Lampiran 2.1

## Matriks Hasil Wawancara

Variabel Penelitian	Indikator	Hasil Wawancara	Skor
Pengendalian mutu produk	Pelaksanaan pengendalian mutu produk	Pengendalian dilakukan pada pra produksi, proses produksi hingga pasca produksi	Baik
	Penanggung jawab dalam pengendalian mutu produk	Yang bertanggung jawab dalam pengendalian mutu adalah pemilik usaha dan pegawai yang terlibat.	Baik
	Standar produk	Standar produk yang telah ditetapkan harus terpenuhi	Baik
	Pemeriksaan mesin	Sebelum proses produksi mesin harus diperiksa	Baik

	Proses produksi	Pada proses produksi harus dilakukan dengan cekatan dan teliti, agar produk tidak mengalami kegagalan pada proses produksi	Baik
	Cara mempertahankan mutu produk	Agar produk tetap bermutu baik maka produk harus disimpan pada tempat yang bersih dan dengan suhu ruangan yang tidak terlalu panas maupun tidak terlalu lembab.	Baik
	Produk Akhir	Produk akhir harus di sortir dan memisahkan produk yang rusak. Agar produk akhir yang dipasarkan adalah produk bermutu baik dan disukai oleh konsumen	Baik



## Lampiran 2.2

## Transkrip Wawancara

## Biodata Informan

Nama : Hasmawati

Usia : 42 Tahun

Jabatan : Penanggung Jawab Produksi

Hari/Tanggal : Senin, 30 April 2018

Pukul : 10.00 – Selesai

Tempat : Ruang produksi Bipang

Peneliti	Assalamualaikum, saya mahasiswi dari Universitas Muhammadiyah Makassar, sebelumnya saya minta maaf karna mengganggu waktunya. Saya kemari bertujuan untuk melakukan wawancara mendalam berkaitan dengan judul penelitian saya mengenai Pengendalian mutu produk.
Informan	Waalaikumsalam, iya. Silahkan melakukan wawancara
Peneliti	Terima kasih sebelumnya bu'. Pertama yang ingin saya tanyakan apakah <i>Home</i> Industri Bipang Rifka melakukan pengendalian terhadap mutu produknya?

Informan	Tentu, karena mutu produk itu sendiri sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen kepada produk yang kami miliki.
Peneliti	Apa saja yang harus diperhatikan dalam pengendalian mutu produk?
Informan	Pertama tentu saja mengenai bahan baku utama dan bahan pembantunya, kemudian pada saat proses produksi semua prosedur harus berjalan sesuai dengan yang seharusnya seperti waktu mengerjakan produk sehingga dapat menghasilkan produk yang bermutu
Peneliti	Adakah perhatian khusus dalam pengendalian mutu produk?
Informan	Perhatian khusus mungkin lebih terarah pada produksi di tahap akhir yaitu proses pengemasan pengepakan karna kalau pekerja terlalu lama membungkus bipang yang telah dicetak maka bipang akan dingin dan bentuknya tidak sesuai dengan standar.
Peneliti	Kapan dilakukan pengendalian mutu? Apakah ada waktu-waktu khusus dalam pelaksanaan pengendalian mutu?
Informan	Untuk pengendalian mutu kami lakukan setiap saat pra produksi, produksi hingga pasca produksi produk bipang itu sendiri. Kalau waktu khusus dalam pelaksanaan pengendalian mutu tidak ada karna pengendalian mutu selalu kami laksanakan.
Peneliti	Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengendalian mutu?

Informan	Yah, tentu saya sendiri sebagai penanggung jawab dan para karyawan juga ikut berperan dalam pengendalian mutu produk.
Peneliti	Bagaimana peran karyawan dalam pengendalian mutu produk?
Informan	Peran karyawan dalam pengendalian mutu, karyawan harus cekatan dalam memproduksi bipang. Mulai dari mengolah bahan baku sampai menjadi produk yang siap dipasarkan.
Peneliti	Jadi, pengendalian mutu selalu dilakukan ya bu terus semuanya turut berperan dalam pengendalian mutu juga. Terus Apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum proses produksi?
Informan	Tentu saja pertama yang dipersiapkan bahan baku utama dan bahan pembantu lainnya, kemudian mengecek kondisi mesin dengan baik untuk melakukan produksi.
Peneliti	Apa saja tahapan dalam proses produksi bipang?
Informan	Tahapan dalam proses produksi bipang ini, mulai dari tahap awal yaitu memanaskan beras hingga mengembang, kedua memasak gula hingga mencair lalu membuat gula menjadi karamel kemudian pengadukan dan pencetakan serta pemotongan tahap akhir yaitu pengemasan pengepakan.
Peneliti	Baik bu, terima kasih banyak atas waktunya yang telah diberikan kepada saya untuk menjawab beberapa pertanyaan dari saya.
Informan	Ohiya dek, tidak apa.
Peneliti	Kalau begitu bisa saya melihat secara langsung proses produksi bipang?
Informan	Iya, silahkan dek

Peneliti	Baik bu. Sekali lagi terima kasih. Wassalamualaikum
Informan	Wa'alaikumsalam

#### Biodata Informan

Nama : Kamaruddin

Usia : 41 Tahun

Jabatan : Karyawan *Home* Industri Bipang Rifka

Hari/Tanggal : Selasa, 1 Mei 2018

Pukul : 10.00 – Selesai

Tempat : Ruang produksi Bipang

Peneliti	Assalamualaikum Pak, permisi. Maaf mengganggu, bisa saya melakukan wawancara kepada bapak?
Informan	Waalaikumsalam dek. Silahkan
Peneliti	Begini pak, pada tahap pemanasan beras. apakah beras yang digunakan beras yang biasa kita makan sehari-hari atau ada beras khusus?
Informan	Beras yang kami gunakan disini beras khusus untuk bipang, karna jika memakai beras yang biasa kita makan hasilnya agak sedikit kecil karna beras itu tidak mengembang dengan baik. Jadi, beras yang digunakan harus beras yang dapat mengembang dengan baik dan ukurannya sesuai sehingga produk yang di produksi akan terlihat cantik pada saat dikemas.
Peneliti	Apa jenis beras yang digunakan?

Informan	Untuk jenis beras kami menggunakan beras Barito dan beras banda yang berasal langsung dari Malino. Beras ini dapat mengembang dengan baik dan ukurannya sesuai.
Peneliti	Apa yang perlu diperhatikan pada tahap pemanasan beras ini?
Informan	Pertama yang perlu diperhatikan yaitu waktu memanaskan beras itu sendiri, kemudian harus memutar mesin molen agar beras panas secara merata dan mengembang dengan baik.
Peneliti	Berapa lama pemanasan beras ini dilakukan?
Informan	Pemanasan beras ini dilakukan selama 10 menit sampai jarum pada mesin keluar. Pada saat jarum itu keluar mesin harus segera di hentikan dan membuka penutupnya agar beras tidak gosong.
Peneliti	Wah, berarti dalam tahap ini harus terpantau terus ya pak?
Informan	Iya dek
Peneliti	Oh iya pak, kalau begitu terima kasih atas waktunya. Saya berpindah ke tahap selanjutnya dulu pak. Wassalamualaikum.
Informan	Iya dek, sama-sama. Wa'alaikumsalam

## Biodata Informan

Nama : Tajuddin

Usia : 43 Tahun

Jabatan : Karyawan *Home* Industri Bipang Rifka

Hari/Tanggal : Selasa, 1 Mei 2018

Pukul : 10.00 – Selesai

Tempat : Ruang produksi Bipang

Peneliti	Assalamualaikum Pak, permisi. Bisa saya melakukan wawancara sebentar?
Informan	Waalaiikumsalam, Iya dek. Silahkan
Peneliti	Dalam tahap ini, apa jenis gula yang digunakan?
Informan	Jenis gula yang kami gunakan itu gula merah yang terbuat dari sari kelapa atau yang biasa kita kenal dengan gula jawa. Gula jawa yang kami pakai, dikirim langsung dari bulukumba.
Peneliti	Apa yang diperhatikan dalam membuat gula menjadi karamel?
Informan	Dalam tahapan ini yang perlu diperhatikan yaitu pada saat proses memasak gula menjadi karamel. Gula harus dimasak dengan baik dan dicampurkan dengan bahan pembantu seperti cuka dan minyak. Kemudian yang perlu diperhatikan juga yaitu tingkat

	kekentalan gula yang menjadi karamel harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
Peneliti	Apa guna dari bahan pembantu itu sendiri?
Informan	Guna dari bahan pembantu, pertama cuka itu untuk membuat agar bipang yang kami produksi menjadi gurih dan renyah kemudian minyak berfungsi pada saat pemotongan, adonan bipang dapat terpotong dengan mudah.
Peneliti	Berapa lama waktu yang digunakan untuk membuat gula menjadi karamel?
Informan	Kalau untuk waktu memasak gula menjadi karamel itu tidak ada karna itu tergantung dari api yang dinyalakan sehingga pada saat memasak gula menjadi karamel, kami harus memperhatikan gula tersebut dan mengaduknya, ketika sudah kental sesuai dengan standar yang ditetapkan. Maka adonan gula karamel siap dicampurkan.
Peneliti	Oh iya pak. Terima kasih atas waktunya. Wassalamualaikum
Informan	Waalaiikumsalam

## Biodata Informan

Nama : Jumriati  
 Usia : 40 Tahun  
 Jabatan : Karyawan *Home* Industri Bipang Rifka  
 Hari/Tanggal : Selasa, 1 Mei 2018  
 Pukul : 10.00 – Selesai  
 Tempat : Ruang produksi Bipang

Peneliti	Assalamualaikum ibu, bisa saya memberikan beberapa pertanyaan?
Informan	Waalaiikumsalam, iya dek. Silahkan
Peneliti	Apa yang perlu di perhatikan pada tahap pencampuran adonan?
Informan	Pada tahap ini yang diperlu diperhatikan yaitu pada saat pencampuran adonan, pencampuran antara beras yang telah mengembang dengan gula karamel harus rata sehingga adonan dapat lengket dengan baik. Karna jika adonan tidak tercampur dengan baik maka pada saat proses pencetakan adonan akan terhambur atau tidak tercetak dengan baik.
Peneliti	Apa yang perlu diperhatikan pada tahap pencetakan dan pemotongan?



Informan	Yang perlu diperhatikan yaitu adonan bipang yang telah dicampur tadi harus segera di cetak karna pencetakan lebih mudah jika adonan masih panas. Adonan dicetak diatas meja pencetakan dan diratakan menggunakan penggiling. Setelah rata, adonan bipang langsung dipotong sesuai dengan ukuran dan menuju ketahap selanjutnya. Jadi tahap ini harus dilakukan secara cepat.
Peneliti	Oh iya bu. Terima kasih atas waktunya. Wassalamualaikum
Informan	Waalikumsalam

## Biodata Informan

Nama : Darmawati

Usia : 25 Tahun

Jabatan : Karyawan *Home* Industri Bipang Rifka

Hari/Tanggal : Selasa, 1 Mei 2018

Pukul : 10.00 – Selesai

Tempat : Ruang produksi Bipang

Peneliti	Assalamualaikum, bisa saya melakukan wawancara sebentar?
Informan	Waalaiikumsalam. Iya, silahkan
Peneliti	Hal apa yang dilakukan pada saat pengemasan pengepakan?
Informan	Tahap ini terbagi dari 3 tahap lagi. Yang pertama membungkus bipang satu persatu. Kedua membungkus bipang ke kemasan dengan isi 10 bipang untuk kemasan kecil dan 20 bipang untuk kemasan besar, terakhir pemberian label dan pengemasan akhir.
Peneliti	Apa yang harus diperhatikan pada tahapan ini?
Informan	Yang pertama diperhatikan dalam tahap ini yaitu pengemasan dilakukan secara cepat. Bipang yang tadi telah di potong harus segera di packing agar bentuknya tidak berubah karna bipang yang masih panas atau hangat sangat rentan mengalami perubahan

	bentuk seperti bentuk menjadi bengkok atau tidak sesuai dengan standar.
Peneliti	Berarti tahap ini pegawai harus lincah dalam mengepak produk ya. Oh iya, terima kasih atas waktunya. Wassalamualikum
Informan	Iya dek, Waalaikumsalam

## Biodata Informan

Nama : Hasmawati

Usia : 42 Tahun

Jabatan : Penanggung Jawab Produksi *Home* Industri Bipang Rifka

Hari/Tanggal : Rabu, 2 Mei 2018

Pukul : 10.00 – Selesai

Tempat : Ruang Produksi Bipang

Peneliti	Assalamualaikum bu. Kemarin saya sudah melihat proses produksi bipang. Bisa saya kembali mewawancarai ibu?
Informan	Waalaikumsalam, Oh iya dek. Silahkan
Peneliti	Bagaimana langkah yang dilakukan dalam pengendalian mutu?
Informan	Langkah agar mutu produk kami terjamin yaitu pertama kami harus memahami apa saja yang dapat membuat mutu produk kami. Salah satunya yang dipengaruhi oleh bahan baku utama jadi pemilihan bahan baku utama yang harus dipilih dengan baik kemudian pada proses produksi harus sesuai dengan standar produksi yang telah ditetapkan.
Peneliti	Terus Bagaimana cara <i>Home Industry</i> ini dalam mempertahankan mutu produknya?

Informan	Cara kami mempertahankan mutu produk kami yaitu selalu menggunakan bahan baku yang berkualitas dan bekerja sama dengan pemasok agar bahan baku terkendali, kemudian selalu memeriksa mesin dan memberi motivasi kepada pegawai agar kinerja pegawai baik sehingga dapat menghasilkan produk dengan mutu yang baik.
Peneliti	Apa saja faktor yang mendorong dilaksanakannya pengendalian mutu?
Informan	Yang mendorong dilaksanakannya pengendalian mutu itu sendiri karna mutu produk sangat berpengaruh untuk kelangsungan usaha sehingga kami sangat memperhatikan mutu produk kami agar konsumen menjadi puas dan tetap loyal dengan kami
Peneliti	Apakah pemeliharaan mesin rutin dilakukan agar mutu produk tetap terjamin?
Informan	Yah, pemeliharaan dilakukan sebelum dan sesudah proses produksi agar proses produksi berjalan dengan lancar dan tidak mengalami hambatan pada saat proses produksi, hingga mencapai tahap akhir.
Peneliti	Bagaimana standar yang ditetapkan pada <i>Home</i> Industri ini pada produk akhir sebelum pemasaran produk?
Informan	Kalau standar yang ditetapkan yaitu mulai dari bentuk dan warna bipang, serta penataan dalam kemasan yang rapi walaupun kami masih menggunakan cara tradisional.
Peneliti	Apakah standar yang ditetapkan sesuai dengan keinginan konsumen?

Informan	Yah, standar yang kami tetapkan sesuai dengan keinginan konsumen kebanyakan tapi kadang konsumen ada yang mengorder produk kami dan meminta bentuk dari bipang dan packingannya itu agak dirubah sedikit sesuai dengan keinginan mereka.
Peneliti	Bagaimana agar kualitas produk akhir tetap terjaga?
Informan	Agar kualitas produk tetap terjaga maka produk harus disimpan di ruangan yang bersih dengan suhu udara yang tidak terlalu lembab dan tidak terlalu panas (<35°C). Selain itu tempat penyimpanan harus bersih, tidak banyak debu dan tidak terdapat lalat dan serangga.
Peneliti	Bagaimana jika hasil akhir produk tidak mencapai standar?
Informan	Untuk produk akhir, sebelum memasarkan produk kami mengsortir produk yang mana siap dipasarkan dan yang tidak mencapai standar. Untuk produk yang tidak mencapai standar kami tidak pasarkan.
Peneliti	Apa yang dilakukan jika ada produk yang tidak mencapai standar?
Informan	Jika ada produk yang tidak mencapai standar, kami mengidentifikasi dimana letak kesalahan sehingga ada produk yang tidak mencapai standar kemudian kami melaksanakan perbaikan agar produk akhir dapat mencapai standar yang layak untuk dipasarkan.
Peneliti	Berarti semua produk yang dipasarkan sudah terjamin mutunya ya
Informan	Iya karna kami tidak ingin mengecewakan konsumen
Peneliti	Iya, betul bu. Terima kasih atas waktu yang ibu berikan kepada saya. Semoga usaha ini makin sukses kedepannya. Wassalamualaikum
Informan	Aamiin, Waalaikumsalam

Lampiran 3





Proses pemasakan beras hingga mengembang





Proses melelehkan Gula dan memasak gula hingga menjadi karamel







Proses Pencampuran Adonan





Proses Pencetakan





Proses Pemoongan





Proses Pengemasan





Produk Akhir





Lampiran 4



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7



Kepada Yth.  
 Ketua Prodi Manajemen  
 Di  
 Tempat

*Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Nama : Hasni Hatta**  
**No. Stambuk : 105720485914**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Kelas : Man 5-14**

Dengan ini mengajukan permohonan judul sebagai berikut :

1. Pengaruh penerapan fungsi manajemen terhadap pengembangan koperasi karyawan PT. Telkom Makassar
2. Analisis Quality Control terhadap resiko kerusakan produk pada PT. Sumber Murni Lestari Makassar
3. Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk Kantor cabang Mattoanging

*Catatan setiap alternatif judul harus berbeda dari 5 kajian / bidang ( Produksi, Keuangan, Pemasaran SDM dan Manajemen Umum ).*

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.  
*Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 27 November 2017

Ketua Jurusan Manajemen

**Mch. Aris Pasiai SE, MM**  
 NBM : 1093485

Mahasiswa Ybs.

**Hasni Hatta**  
 NIM : 105720485014

**Tim Asistensi Judul :**

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. Dr. Andi Mappatempo, SE, MM   | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dr. Edi Jusriadi, SE, MM      | <input type="checkbox"/> |
| 3. Drs. Asdi, MM                 | <input type="checkbox"/> |
| 4. Abdul Muttalib, SE, MM        | <input type="checkbox"/> |
| 5. Dr. Buyung Romadhon, SE, M.Si | <input type="checkbox"/> |

**Pembimbing :**

- 1.
- 2.

Lampiran 5



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7



Kepada Yth.  
Ketua Prodi Manajemen  
Di  
Tempat

*Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat,

Bersama surat ini, saya bermaksud mengajukan permohonan revisi judul skripsi yang telah diajukan sebelumnya.

Nama : Hasni Hatta  
No. Stambuk : 105720485914  
Jurusan : Manajemen  
Kelas : Man 5-14

Judul skripsi yang sebelumnya diajukan :

**“Analisis Quality Control Terhadap Resiko Kerusakan Produk Pada PT. Sumber Murni Lestari Makassar”**

Saya bermaksud merevisi menjadi :

**“Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada Home Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”**

Adapun alasan revisi judul ini karena adanya ketidaksediaan perusahaan untuk dilakukan penelitian pada bagian produksi.

Demikian surat permohonan ini saya ajukan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 27 Desember 2017

Hormat saya,

**Hasni Hatta**

**NIM : 105720485914**

Menyetujui

Ketua Prodi Manajemen

**Moh. Aris Pasigai SE,MM**  
**NIM : 1093485**

Mengetahui

Dosen Pembimbing I

**Drs. Asdi,MM**  
**NIDN : 0026126103**

Dosen Pembimbing II

**M. Hidayat SE,MM**  
**NIDN : 0909059001**





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
No. 62 TAHUN1439 H/XI/2017 M  
*Tentang*  
**PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIV. MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Universitas Muhammadiyah Makassar, setelah :

Menimbang : 1. Untuk tertib administrasi dalam penulisan dan penyusunan skripsi mahasiswa dilingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar dipandang perlu mengeluarkan surat keputusan untuk dosen pembimbing.  
2. Untuk maksud diatas, maka perlu diatur dalam satu surat keputusan.

Mengingat : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 1999  
2. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar 2001  
3. Peraturan yang berlaku di lingkungan Univ. Muhammadiyah Makassar

Memperhatikan : Usulan Kaprodi Manajemen, pada tanggal 17 November 2017 M.

Dengan memohon inayah Allah Swt,  
**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

Pertama : Mengangkat dosen pembimbing skripsi mahasiswa:

<b>Nama</b>	: Hasni Hatta
<b>Stambuk</b>	: 105720485914
<b>Program Studi</b>	: Manajemen
<b>Pembimbing I</b>	: Drs. Asdi, MM
<b>Pembimbing II</b>	: M. Hidayat, SE, MM.

**JudulSkripsi : Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada Home Industri Bipang Rifka Kec. Pallangga Kab. Gowa.**

Kedua : Seluruh pembiayaan menyangkut dosen pembimbing dan penguji dibebankan berdasarkan peraturan yang berlaku di lingkungan Unismuh Makassar.

Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah yudisium mahasiswa yang bersangkutan.

Keempat : Surat keputusan ini akan diperbaiki atau ditinjau kembali, apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Makassar  
Pada tanggal : 17 November 2017



**Amal Hasnalong, SE, MM.**  
**NBM: 903078**

**Tembusan :**

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Kaprodi di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
3. Masing-masing Mahasiswa

---

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221  
Gedung Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan

**BIPANG RIFKA**  
Bontocinde, Desa Panakkukang Kec. Pallangga - Gowa  
Telepon. 0852 5603 6161

---

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Hasni Hatta  
NIM/Jurusan : 105720485914/Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah melaksanakan penelitian di Home Industri Bipang Rifka dalam rangka penelitian skripsi dengan judul :

**“ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PRODUK BIPANG PADA HOME  
INDUSTRI BIPANG RIFKA KECAMATAN PALLANGGA KABUPATEN  
GOWA”**

Demikian surat keterangan penelitian ini di berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 5 Mei 2018

Bipang Rifka

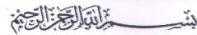


Rustan Rifai, S.Pd

Lampiran 8




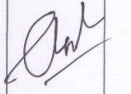

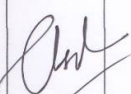
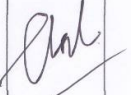
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**  
 Alamat : Jln. Sultan Alauddin No. 259 Fax (0411) 860 132 Makassar 90221.

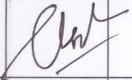
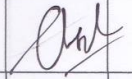
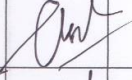
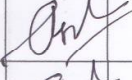
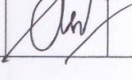


KARTU KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hasni Hatta  
 No. Stambuk : 105720485914  
 Prodi / Kelas : Manajemen / Man 5-14  
 Nama Pembimbing I : Drs. Asdi, MM  
 NIDN : 0026126103  
 Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
 Judul Skripsi : Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada Home  
 Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten  
 Gowa

No	Hari/ Tanggal	Uraian Perbaikan	Halaman	Paraf Dosen	Paraf Mahasiswa
1.	Sabtu, 23 Desember 2017	1. Pembuatan file dan folder proposal dan skripsi 2. Daftar isi proposal	-  iii		
2.	Selasa, 25 Desember 2017	1. Perumusan Masalah 2. Tujuan Penelitian 3. Jenis Penelitian	3 3 23		
3.	Kamis, 28 Desember 2017	1. Teknik Penulisan dan Pegutipan Pendapat 2. Penyusunan Tinjauan Pustaka 3. Tinjauan Empiris	-  20-21		
4.	Jum'at, 5 Januari 2018	Kerangka Konsep	22		

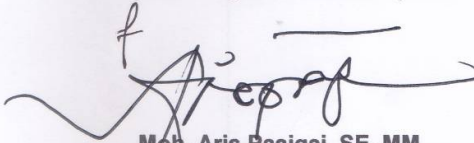
5.	Senin, 8 Januari 2018	Metode Penelitian	23		
		1. Jenis Penelitian	23		
		2. Fokus Penelitian	23		
		3. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	24		
6.	Rabu, 24 Januari 2018	4. Sumber Data	24		
		1. Pengumpulan Data	25		
		2. Instrumen Penelitian	26		
7.	Ahad, 28 Januari 2018	3. Teknik Analisis	26-27		
		Kisi-kisi Instrumen Penelitian	- -		
8.	Selasa, 6 Februari 2018	1. Pedoman Wawancara	-		
		2. Pedoman Observasi	-		
9.	Senin, 21 Mei 2018	Gambaran Umum Lokasi Penelitian			
		1. Sejarah singkat Kecamatan Pallangga	32		
10.	Rabu, 23 Mei 2018	2. Letak Geografis dan Demografis Kecamatan Pallangga	34-37		
		1. Kegiatan Usaha	37		
		2. Deskripsi Karakteristik Informan	41		

11.	Kamis, 24 Mei 2018	Transkrip Wawancara	71	
12.	Sabtu, 26 Mei 2018	1. Hasil Penelitian 2. Pembahasan	40 50	
13	Senin, 28 Mei 2018	Kesimpulan dan Saran	58	
14	Selasa, 29 Mei 2018	Abstrak	vi	
15	Rabu, 30 Mei 2018	Lampiran	62	

Makassar, 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



**Mph. Aris Pasigai, SE., MM**  
NBM : 109 3485



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama** : Hasni Hatta  
**No. Stambuk** : 105720485914  
**Program Studi/Jurusan** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis  
**Nama Pembimbing II** : M. Hidayat, SE, MM  
**Judul Skripsi** : Analisis Pengendalian Mutu Produk Bipang Pada Home Industri Bipang Rifka Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa

No.	Hari/Tanggal	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf
1.	Selasa/30 Januari 18	1. Penulisan 2. Referensi	
2.	Kamis/8 Februari 18	1. Daftar Pustaka	
3.	Senin/28 Mei 2018	1. Abstrak	
4.	Rabu/30 Mei 2018	1. penjelasan pasca produksi	

Makassar,

2018

Mengetahui :  
Ketua Jurusan Manajemen

**M. Aris Pasigat, SE, MM**  
**NEM : 109 3485**

Lampiran 10

BIOGRAFI PENULIS

Hasni Hatta, Lahir pada tanggal 29 November 1996 di Sungguminasa, Kelurahan Pandang-Pandang Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa adalah anak bungsu dari pasangan Bapak H. Muh. Hatta Parani dan Ibu



Hj. Seniwati Halik, Jenjang Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah Sekolah Dasar (SD) Inpres Manggasa, Kabupaten Gowa lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan Sekolah di SMP Aisyiyah Kabupaten Gowa dan lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan sekolah di SMK 1 Somba Opu (SMKN 2 Gowa) lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis mengikuti program S1 program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar mulai tahun 2014 sampai dengan sekarang.