

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENGAWASAN KUALITAS
PRODUK MIE TELOR PADA UD. SUMBER REZEKI
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh:
KARDIANA NUR
10572 04860 14



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI PENGAWASAN KUALITAS
PRODUK MIE TELOR PADA UD. SUMBER REZEKI KOTA
MAKASSAR**

**KARDIANA NUR
NIM 10572 04860 14**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada kedua orang tua tercinta, serta kakak dan adek, terima kasih banyak atas ketulusan, kasih sayang, nasehat, dan doa yang senantiasa dipanjatkan kepada Allah yang mengiringi setiap langkahku dalam meraih keberhasilan.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan; sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Q.S. Asy-Syarh ayat 5-6).



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie
Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar"
Nama Mahasiswa : Kardiana Nur
No. Stambuk/ NIM : 10572 04860 14
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di
depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) pada hari Jumat, 8 Juni 2018,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 9 Juni 2018

Menyetujui,

Pembimbing I


Drs. Asti, MM
NIDN : 0026126103

Pembimbing II


Faidhul Adzim, SE. M.Si.
NIDN : 0921018002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Ismail Rasulong, S.E., M.M.
NBM : 903078

Ketua Jurusan Manajemen


Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.
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 Rabu, 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. Dr. Buyung Romadhoni, SE, M.Si. (.....)

2. Faidhul Adziem, SE., M.Si. (.....)

3. Dr. Andi Mappatempo, SE, MM. (.....)

4. Aulia, S.IP, M.Si.M (.....)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No. 259 Fax (0411) 860 132 Makassar 90221.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kardiana Nur
No. Induk Mahasiswa : 10572 04860 14
Jurusan : Manajemen
Dengan Judul : "Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas
Produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota
Makassar".

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan didepan 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, Mei 2018
Yang Membuat Pernyataan,



KARDIANA NUR
105720486014

Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan Manajemen



Ismail Rasulong, S.E., M.M.
NBM : 903 078

Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.
NBM : 1093485

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 Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor Pada UD Sumber Rezeki Kota Makassar".

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 Idar P. dan ibu Nurlaela 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 kakak Kurniati dan Adik Muh. Anwar Syaifullah yang dengan sabar membantu penulis baik dari segi materi, semangat maupun doa hingga akhir studi penulis. Serta 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, S.E.,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 Faidhul Adziem, SE. M.Si. Selaku pembimbing II telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen serta 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 Mmuhammadiyah Makassar.

9. Bapak H. Mansyur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di UD. Sumber Rezeki.
10. Terkhusus untuk sahabat-sahabat terbaikku Rika Rahmah, Hasni Hatta, dan Ati yang selalu setia menemani bimbingan dan berbagi informasi. Terima kasih banyak atas segala macam bantuan yang telah diberikan terkait penyelesaian skripsi ini.
11. Terkhusus untuk Goro Crew Maharani, Nurbayani, Trisusanti Resqi Andira, Yuyun Aprilia, Nuragustini, Wawan Febriawan, Kihajar Nasir, Rina Rahmatia, Munawir, Iswar, Acok, Imam, Dani, Mbak sri dll yang selalu memberikan support serta semangat kepada penulis dalam menulis skripsi ini. Terima kasih banyak yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang diberikan terkait penyelesaian skripsi ini.
12. 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 pembacanya. 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. Aamin.....

Makassar, Mei 2018

Kardiana Nur

ABSTRAK

Kardiana Nur, 2018. Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Faidhul Adziem.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi pengawasan kualitas produk mie pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi pengawasan kualitas produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara mendalam, dan observasi langsung dilapangan yang dilakukan oleh peneliti. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pihak bagian produksi Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki telah mengimplementasikan sistem pengawasan kualitas produk pada setiap tahapan kegiatan produksi mulai dari tahap input yaitu pemilihan bahan baku, kinerja mesin, proses produksi, sampai pada tahap output. Dengan adanya pengawasan kualitas produk yang diimplementasikan dalam proses produksi Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki dapat terjamin kelancaran proses produksinya. Proses produksi yang telah dilakukan oleh UD. Sumber Rezeki Kota Makassar sesuai dengan instruksi kerja yang berlaku dan standar operating procedures (SOP).

Kata Kunci : Implementasi Pengawasan Kualitas Produk, SOP.

ABSTRACT

Kardiana Nur, 2018. Implementation Analysis of Quality Supervision of Egg Noodle Products At UD. Sumber Rezeki Makassar City, Thesis Management Studies Program Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by I Asdi and Advisor II Faidhul Adziem.

This study aims to determine the application of quality control of noodle products at UD. Sumber Rezeki Makassar. The type of research used in this study is descriptive qualitative. While the object of research is Implementation of product quality supervision Mie Telor at UD. Sumber Rezeki Makassar. The data in this study was obtained through in-depth interview technique, and direct field observation conducted by the researcher. The results showed that the production of Mie Telor At UD. Sumber Rezeki has implemented product quality supervision system at every stage of production activity starting from input stage that is raw material selection, machine performance, production process, until at output stage. With the supervision of product quality which is implemented in production process of Mie Telor At UD. Sumber Rezeki can be guaranteed smooth production process. The production process has been done by UD. Sumber Rezeki Makassar in accordance with work instructions applicable and standard operating procedures (SOP).

Keywords: Implementation of Product Quality Control, SOP

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Operasional	5
1. Pengertian Manajemen Operasional	5
2. Ruang Lingkup Manajemen Operasional	7

B. Implementasi	8
1. Pengertian Implementasi	8
C. Pengawasan	8
1. Pengertian Pengawasan	8
2. Tujuan Pengawasan	10
3. Teknik Pengawasan	11
4. Fungsi Pengawasan	12
5. Jenis-jenis Pengawasan	14
6. Karakteristik Pengawasan	15
7. Tahap-tahap Proses Pengawasan	17
D. Kualitas Produk	20
1. Pengertian Kualitas Produk	20
2. Karakteristik Kualitas Produk	21
E. Tinjauan Empiris	22
F. Kerangka Konsep	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Fokus Penelitian	28
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	28
D. Sumber Data	28
E. Pengumpulan Data	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Instrumen Penelitian	30
H. Teknik Analisis	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
1. Sejarah Singkat UD. Sumber Rezeki.....	33
2. Struktur Organisasi dan Job Description.....	34
3. Visi dan Misi	37
4. Kegiatan Usaha UD. Sumber Rezeki.....	37
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Deskripsi Karakteristik Informan Penelitian.....	42
2. Deskripsi Hasil yang diteliti	42
C. Pembahasan Hasil Penelitian	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	59
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Data Penjualan Pabrik Mie Telor UD. Sumber Rezeki Kota Makassar Tahun 2017	40
Tabel 4.2 Karakteristik Informan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	26
Gambar 3.1 Model Analisis Intelektif Miles dan Huberman	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD. Sumber Rezeki.....	35
Gambar 4.2 Mie Telor Basah	38
Gambar 4.3 Mie Telor Kering	38
Gambar 4.4 Prosedur Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor UD. Sumber Rezeki	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	61
Lampiran 1.1 Pedoman Observasi.....	62
Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara.....	63
Lampiran 2 Matriks Hasil Observasi.....	65
Lampiran 2.1 Matriks Hasil Wawancara.....	66
Lampiran 2.2.1 Transkrip Wawancara Informan 1.....	67
Lampiran 2.2.2 Transkrip Wawancara Informan 2.....	77
Lampiran 2.2.2 Transkrip Wawancara Informan 3.....	80
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	83
Lampiran 4 Format Pengajuan Judul.....	88
Lampiran 5 SK Penetapan Judul.....	89
Lampiran 6 Surat Pengantar TU ke Perusahaan.....	90
Lampiran 7 Surat Balasan Perusahaan.....	91
Lampiran 8 Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian.....	92
Lampiran 9 Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing 1.....	93
Lampiran 10 Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing 2.....	96
Lampiran 11 Riwayat Hidup.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan tidak lepas dari konsumen serta produk yang dihasilkan. Hal inilah yang menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan kualitas produk yang diproduksinya agar dapat mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumen. Dengan demikian, tentunya harapan konsumen adalah barang yang dibelinya akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen bahwa produk tersebut memiliki kondisi yang baik serta terjamin. Untuk itu pengawasan kualitas dibutuhkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku dalam suatu perusahaan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang keempat setelah perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan. Pengawasan sangat penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan kualitas produk yang kurang memuaskan. Dan jika itu terjadi akan sangat merugikan baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen.

Pengawasan juga dilakukan untuk mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan seperti dengan melakukan tindakan koreksi terhadap penyimpangan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, serta proses dan lingkungan, yang memenuhi dan melebihi harapan konsumen. Kondisi konsumen yang dapat menilai suatu kualitas produk memaksakan perusahaan harus mampu untuk dapat

mempertahankan kualitas produknya agar terhindar dari ketidakpuasan konsumen, sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan sejenis atau perusahaan yang bergerak dibidang yang sama.

Oleh karena itu, kegiatan pengawasan kualitas dapat dilakukan mulai dari bahan baku, proses produksi, sampai pada produk akhir dalam suatu perusahaan. Selain itu dengan adanya pengawasan kualitas pada bahan baku, proses produksi dan produk jadi yang efektif, maka akan meminimalkan terjadinya produk cacat atau kerusakan produk.

UD. Sumber Rezeki merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Food Manufacturing, dengan memproduksi produk pangan jenis mie. Mie yang diproduksi sudah menjadi langganan oleh banyak warung makan di Kota Makassar. Oleh sebab itu kualitas produk merupakan faktor penting yang harus dijaga oleh UD. Sumber Rezeki untuk menjaga daya saing dan loyalitas konsumen mereka.

Pada kegiatan proses produksi suatu perusahaan terdapat suatu standar produksi atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi semua karyawan dalam melaksanakan tugas dalam kegiatan produksi. Standar produksi merupakan salah satu aspek penting didalam perencanaan sistem produksi yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan produksi. Perusahaan yang menggunakan Standar Produksi dalam pelaksanaan proses produksinya memiliki beberapa kelebihan yaitu didalam penggunaan bahan, penggunaan tenaga kerja, waktu yang digunakan untuk proses, bentuk dan ukuran produk, warna dan kualitas produk serta penghematan-penghematan di dalam proses produksi.

Pentingnya suatu *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sehingga diterapkan juga pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.**”

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana implementasi pengawasan kualitas produk dalam pembuatan Mie Telor pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Implementasi pengawasan kualitas produk Mie Telor pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis :

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.
- b. Dapat digunakan sebagai referinsi khususnya bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian di bidang manajemen operasional dalam hal pengawasan kualitas produk.

2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan oleh perusahaan. Serta sebagai pendukung data bagi perusahaan guna mendukung pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan.

b. Bagi Penulis

Dapat Menambah pengetahuan baru dan mengetahui secara langsung tentang bagaimana proses pengawasan kualitas produk Mie Telor pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar. Serta memperluas wawasan dalam bidang manajemen operasional dan produksi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Operasional

1. Pengertian Manajemen Operasional

Secara harfiah, manajemen operasional terbangun dari dua kata, yaitu manajemen dan operasional. Manajemen memiliki dua makna, yaitu manajemen sebagai posisi dan manajemen sebagai proses. Operasi menunjukkan jumlah semua kegiatan atau proses yang diperlukan untuk memproduksi barang atau jasa tertentu.

Menurut Russel dan Taylor dalam buku Murdifin Haming (2014:22): “menyamakan makna operasi dengan proses perubahan (*transformation process*) dan diartikan sebagai fungsi atau sistem yang melakukan kegiatan proses pengolahan masukan menjadi keluaran dengan nilai tambah yang lebih besar.”

Manajemen operasional dapat diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengoordinasian, penggerakan, dan pengendalian aktivitas organisasi atau perusahaan bisnis atau 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:

- a. Manajemen operasional adalah sebuah proses manajemen sehingga kegiatannya berawal dari aktivitas perencanaan dan berakhir pada aktivitas pengendalian.
- b. Manajemen operasional mengkaji kegiatan pengolahan masukan menjadi keluaran tertentu, baik barang maupun jasa.

- c. Manajemen operasional bertujuan untuk memberikan nilai tambah atau manfaat yang lebih besar kepada organisasi atau perusahaan.
- d. Manajemen operasional adalah sebuah sistem yang terbangun dari sub sistem masukan, proses pengolahan, dan keluaran.

Menurut Russel dan Taylor dalam buku Murdifin Haming (2014:23):
“pada pokoknya merupakan sejumlah kegiatan yang berhubungan dengan pendesainan, kegiatan Proses Produksi, dan perbaikan sistem yang berfungsi untuk menciptakan dan menyerahkan keluaran yang dihasilkan oleh perusahaan, baik produk ataupun jasa.”

Manajemen operasional adalah bentuk pengelolaan secara menyeluruh dan optimal pada masalah tenaga kerja, barang-barang seperti mesin, peralatan, bahan-bahan mentah, atau produk apa saja yang sekiranya bisa dijadikan sebuah produk barang dan jasa yang biasa dijualbelikan.

Selanjutnya, secara definisi, manajemen operasional juga sebagai penanggung jawab dalam sebuah organisasi bisnis yang mengurus persoalan produksi.

Adapun pengertian manajemen operasional menurut Stevenson (2011:4):

“Operasional adalah bagian dari organisasi bisnis yang bertugas untuk memproduksi barang atau jasa. Barang merupakan peralatan fisik yang mencakup bahan mentah, *parts*, *subassemblies*, seperti *motherboards* yang merupakan bagian dari komputer, dan produk akhir seperti telepon genggam. Sedangkan jasa adalah aktifitas yang memberikan kombinasi nilai dari waktu, lokasi dan nilai psikologis. Sedangkan manajemen operasi adalah sistem atau proses manajemen yang menciptakan barang atau memberikan jasa.”

Pendapat lain dari Richard L Daft (2012:216): “Manajemen Operasi adalah bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang atau jasa,

dengan menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah masalah produksi.”

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan sebuah tindakan pengelolaan sumber daya untuk sebuah proses produksi yang menghasilkan barang atau jasa supaya memiliki hasil yang maksimal.

2. Ruang Lingkup Manajemen Operasional

Ruang lingkup manajemen operasional merupakan aspek penting, berikut ini beberapa pendapat para ahli tentang ruang lingkup manajemen operasional.

Menurut Rusdiana (2014:23) ada tiga aspek yang saling berkaitan dalam ruang lingkup manajemen operasi, yaitu :

- a. Aspek struktural, yaitu aspek yang memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain.
- b. Aspek fungsional, yaitu aspek yang berkaitan dengan manajemen serta organisasi komponen struktural ataupun interaksinya mulai dari perencanaan, penerapan, pengendalian, dan perbaikan agar diperoleh kinerja yang optimum.
- c. Aspek lingkungan, memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi diluar sistem.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup manajemen operasional terdiri dari beberapa aspek yang sangat penting.

B. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Menurut Nurdin Usman, (2002:70): “implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.”

Sedangkan menurut Susilo (2007:174): “Implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.”

Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Dapat disimpulkan juga bahwa implementasi merupakan penerapan, pelaksanaan, tindakan dari suatu ide, konsep, dan invasi yang memberikan efek atau dampak.

C. Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan

dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan.

Definisi pengawasan menurut Robert J. Mockler (2015:358) :

"Pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan."

Pengawasan merupakan fungsi manajerial yang keempat setelah perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan. Sebagai salah satu fungsi manajemen, mekanisme pengawasan di dalam suatu organisasi memang mutlak diperlukan. Pelaksanaan suatu rencana atau program tanpa diiringi dengan suatu sistem pengawasan yang baik dan berkesinambungan, jelas akan mengakibatkan lambatnya atau bahkan tidak tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Sondang P. Siagian (2011:30):"bahwa pengawasan adalah memantau aktivitas pekerjaan karyawan untuk menjaga perusahaan agar tetap berjalan kearah pencapaian tujuan dan membuat koreksi jika diperlukan."

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2012:303):

"pengawasan merupakan sebagai proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja, memastikan kualitas atas penilaian kinerja dan pengambilan informasi yang dapat dijadikan umpan balik pencapaian hasil yang dikomunikasikan ke para karyawan."

Maringan (2012:61): “pengawasan adalah proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah ditentukan.”

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan merupakan suatu tindakan pemantauan atau pemeriksaan kegiatan perusahaan untuk menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada sebelumnya. Pengawasan yang efektif membantu usaha dalam mengatur pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik.

2. Tujuan Pengawasan

Terwujudnya tujuan yang dikehendaki oleh organisasi sebenarnya tidak lain merupakan tujuan dari pengawasan. Sebab setiap kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu. Oleh karena itu pengawasan mutlak diperlukan dalam usaha pencapaian suatu tujuan. Menurut Maringan (2014:61) menyatakan tujuan pengawasan adalah:

- a. Mencegah dan memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan.
- b. Agar pelaksanaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan pengawasan adalah menjaga hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana. Ketentuan-ketentuan dan infrastruktur yang telah ditetapkan benar-benar diimplementasikan. Sebab pengawasan yang baik akan tercipta tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

3. Teknik Pengawasan

Untuk lebih mudah pemahamannya dan meminimalisir salah penafsiran. Sondang P. Siagian dalam buku usman effendi (2014:208) mengungkapkan bahwa proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik, yakni :

- a. Pengawasan langsung (*direct control*) ialah apabila pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan. Pengawasan langsung ini dapat dilakukan dengan cara inspeksi langsung, observasi ditempat (*on the spot observation*), dan laporan ditempat (*on the spot report*), dalam pengawasan suatu kegiatan. Akan tetapi karena banyak dan kompleksnya tugas-tugas seorang pimpinan (terutama dalam organisasi yang besar) seorang pimpinan tidak mungkin dapat selalu menjalankan pengawasan langsung itu. Karena itu sering pula ia harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.
- b. Pengawasan tidak langsung (*indirect control*) ialah pengawasan jarak jauh. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan. Laporan itu dapat berbentuk: (a) tertulis, (b) lisan. Kelemahan dari pada pengawasan tidak langsung itu ialah bahwa sering para bawahan hanya melaporkan hal-hal yang positif saja. Dengan perkataan lain, para bawahan itu mempunyai kecenderungan hanya melaporkan hal-hal yang diduga akan menyenangkan pimpinan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka teknik pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan dapat dilakukan dengan dua macam teknik,

semuanya tergantung pada berbagai kondisi dan situasi yang akan terjadi, maupun yang sedang terjadi/berkembang pada masing-masing perusahaan. Penentuan salah satu teknik pengawasan ini adalah agar dapat dilakukan perbaikan-perbaikan pada tindakan yang telah dilakukan atau agar penyimpangan yang telah terjadi tidak berdampak yang lebih buruk, selain itu agar dapat ditentukan tindakan-tindakan masa depan yang harus dilakukan oleh perusahaan.

4. Fungsi Pengawasan

Agar pelaksanaan pengawasan kualitas produk dapat dilaksanakan dengan baik, maka perlu diketahui bahwa fungsi pengawasan diperlukan untuk memastikan apa yang telah direncanakan dan dikoordinasikan berjalan sebagaimana mestinya atautkah tidak. Jika tidak berjalan dengan semestinya maka fungsi pengawasan juga melakukan tugasnya untuk mengoreksi kegiatan yang sedang berjalan agar dapat tetap mencapai apa yang telah direncanakan.

Menurut Winardi (2011:589). Fungsi pengawasan dapat dibagi dalam tiga macam tipe, atas dasar fokus aktifitas pengawasan, antara lain :

- a. Pengawasan Pendahuluan / tahap input (*Preliminary Control*)
- b. Pengawasan pada saat kerja berlangsung /proses produksi (*Cocurrent Control*)
- c. Pengawasan Feed back (*Feed back Control*)

Penjelasan :

- 1) Pengawasan Pendahuluan / tahap input (*Preliminary Control*)

Prosedur-prosedur pengawasan pendahuluan mencakup semua upaya manajerial guna memperbesar kemungkinan bahwa hasil-hasil aktual akan berdekatan hasilnya dibandingkan dengan hasil-hasil yang direncanakan. Merumuskan kebijakan-kebijakan termasuk dalam fungsi perencanaan sedangkan tindakan implementasi kebijakan merupakan bagian dari fungsi pengawasan.

2) Pengawasan pada saat kerja berlangsung (*Cocurrent Control*)

Concurrent Control terutama terdiri dari tindakan-tindakan para supervisor yang mengarahkan pekerjaan pada bawahan mereka. Direction Control berhubungan dengan tindakan-tindakan para manajer sewaktu mereka berupaya untuk :

- a) Mengajarkan para bawahan mereka bahwa bagaimana cara penerapan metode-metode serta prosedur-prosedur yang tepat.
- b) Mengawasi pekerjaan mereka agar pekerjaan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Proses memberikan pengarahan bukan saja meliputi cara dengan apa petunjuk-petunjuk dikomunikasikan tetapi ia meliputi juga sikap orang-orang yang memberikan penyerahan.

3) Pengawasan Feed back (*Feed back Control*)

Sifat khas dari metode-metode pengawasan feed back (umpan balik) adalah bahwa dipusatkan perhatian pada hasil-hasil historikal, sebagai landasan untuk mengoreksi tindakan-tindakan masa mendatang. Adapun sejumlah metode Pengawasan feed back yang banyak dilakukan oleh dunia bisnis yaitu :

- a) Analisis Laporan Keuangan
- b) Analisis Biaya Standar

- c) Pengawasan Kualitas
- d) Evaluasi Hasil Pekerjaan Pekerja

5. Jenis-jenis Pengawasan

Pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan memerlukan pengawasan agar perencanaan yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik. Pada dasarnya ada beberapa jenis pengawasan yang dapat dilakukan, yaitu :

a. Pengawasan Intern dan Ekstern

Pengawasan Intern adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang ada didalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan. Pengawasan dalam bentuk ini dapat dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan melekat (*built in control*) atau pengawasan yang dilakukan secara rutin. Pengawasan ekstern adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada diluar unit organisasi yang diawasi.

b. Pengawasan Preventif dan Represif

Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai pengawasan yang dimaksudkan sebagai pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan. Lazimnya, pengawasan ini dilakukan pemerintah dengan maksud untuk menghindari adanya penyimpangan pelaksanaan keuangan negara yang akan membebankan dan merugikan negara lebih besar. Pengawasan preventif akan lebih bermanfaat dan bermakna jika dilakukan oleh atasan langsung. Di sisi

lain, Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan.

c. Pengawasan Aktif dan Pasif

Pengawasan dekat (aktif) dilakukan sebagai bentuk pengawasan yang dilaksanakan ditempat kegiatan. Hal ini berbeda dengan pengawasan jauh (pasif) yang dilakukan pengawasan melalui penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggungjawaban yang disertai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran.

Kesalahan dan penyimpangan dalam pengawasan merupakan kegiatan dari kenyataan yang sebenarnya, selain hal tersebut dalam kegiatan pengawasan juga harus ditemukan sebab-sebab terjadinya penyimpangan, sifat penyimpangan, akibat hukum dari penyimpangan dan kerugian keuangan yang ditimbulkan dari perbuatan penyimpangan serta tindak lanjut hasil pemeriksaan.

6. Karakteristik Pengawasan

Untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya, mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar, tepat waktu, dengan biaya yang efektif, tepat-akurat, dan dapat diterima oleh yang bersangkutan.

Semakin dipenuhinya kriteria-kriteria tersebut semakin efektif sistem pengawasan. Karakteristik-karakteristik pengawasan yang efektif dapat lebih diperinci sebagai berikut :

a. Akurat. Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi

mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.

- b. Tepat-Waktu. Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
- c. Objektif dan menyeluruh. Informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
- d. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik. Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang di mana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.
- e. Realistik secara ekonomis. Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
- f. Realistik secara organisasional. Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
- g. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi. Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena:
 - 1) Setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi, dan
 - 2) Informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
- h. Fleksibel. Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.

- i. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional. Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
- j. Diterima para anggota organisasi. Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab dan berprestasi.

7. Tahap-tahap Proses Pengawasan

Pengawasan dikatakan sangat penting karena pada dasarnya manusia sebagai objek pengawasan mempunyai sifat salah dan khilaf. Oleh karena itu manusia dalam organisasi perlu diawasi, bukan mencari kesalahannya kemudian menghukumnya, tetapi mendidik dan membimbingnya. Proses pengawasan biasanya terdiri paling sedikit lima tahap (langkah), adalah :

a. Tahap 1 Penetapan Standar

Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan. *Standar* mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai "patokan" untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar. Bentuk standar yang lebih khusus antara lain target penjualan, anggaran, bagian pasar (*market-share*), margin keuntungan, keselamatan kerja, dan sasaran produksi.

Tiga bentuk standar yang umum adalah :

- 1) Standar-standar fisik, mungkin meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah langganan, atau kualitas produk.

- 2) Standar-standar moneter, yang ditunjukkan dalam rupiah dan mencakup biaya tenaga kerja, biaya penjualan, laba kotor, pendapatan penjualan, dan sejenisnya.
- 3) Standar-standar waktu, meliputi kecepatan produksi atau batas waktu suatu pekerjaan harus diselesaikan.

Setiap tipe standar tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk-bentuk hasil yang dapat dihitung. Ini memungkinkan manajer untuk mengkomunikasikan pelaksanaan kerja yang diharapkan kepada para bawahan secara lebih jelas dan tahapan-tahapan lain dalam proses perencanaan dapat ditangani dengan lebih efektif. Standar harus ditetapkan secara akurat dan diterima mereka yang bersangkutan.

b. Tahap 2 Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Beberapa pertanyaan yang penting berikut ini dapat digunakan : Berapa kali (*how often*) pelaksanaan seharusnya diukur setiap jam, harian, mingguan, bulanan. Dalam bentuk apa (*what form*) pengukuran akan dilakukan laporan tertulis, inspeksi visual, melalui telephone, Siapa (*who*) yang akan terlibat manajer, staf departemen. Pengukuran ini sebaiknya mudah dilaksanakan dan tidak mahal, serta dapat diterangkan kepada para karyawan.

c. Tahap 3 Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan

Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentu-

kan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu:

- 1) Pengamatan (observasi)
- 2) Laporan-laporan baik lisan dan tertulis
- 3) Metoda-metoda otomatis
- 4) Inspeksi, pengujian (tes), atau dengan pengambilan sampel.

Banyak perusahaan sekarang mempergunakan pemeriksa intern (internal auditor) sebagai pelaksana pengukuran

d. Tahap 4 Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan

Tahap kritis dari proses pengawasan adalah perbandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan (deviasi).

e. Tahap 5 Pengambilan Tindakan Koreksi Bila Diperlukan

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan, tindakan koreksi mungkin berupa :

- 1) Mengubah standar mula-mula (barangkali terlalu tinggi atau terlalu rendah).
- 2) Mengubah pengukuran pelaksanaan (inspeksi terlalu sering frekuensinya atau kurang atau bahkan mengganti sistem pengukuran

itu sendiri).

- 3) Mengubah cara dalam menganalisa dan menginterpretasikan penyimpangan-penyimpangan.

D. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan apabila menginginkan produk yang dihasilkan dapat bersaing di pasar. Dewasa ini, dikarenakan kemampuan ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat cenderung meningkat, sebagian masyarakat semakin kritis dalam mengkonsumsi suatu produk.

Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, walaupun terdapat sebagian masyarakat yang berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Jika hal itu dapat dilaksanakan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut akan dapat tetap memuaskan para konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen. Dalam perkembangan suatu perusahaan, persoalan kualitas produk akan ikut menentukan pesat tidaknya perkembangan perusahaan tersebut.

Suryadi Prawirosentono (2014:6) menyatakan: "Kualitas suatu produk adalah : "keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan."

Menurut Kotler dalam Arumsari (2012:44) :

"Kebanyakan produk disediakan pada satu diantara empat tingkatan kualitas, yaitu : kualitas rendah, kualitas rata-rata sedang, kualitas

baik dan kualitas sangat baik. Beberapa dari atribut diatas dapat diukur secara objektif. Namun demikian dari sudut pemasaran kualitas harus diukur dari sisi persepsi pembeli tentang kualitas produk tersebut.”

Assauri dalam Arumsari (2012:45) mengatakan bahwa ”kualitas produk merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan.”

Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah bagaimana produk itu memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjuk pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil.

2. Karakteristik Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yang merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:12) ada delapan karakteristik kualitas produk yaitu:

- a. Kinerja (*performance*). Karakteristik dasar dari suatu produk. Misalnya kebersihan makanan di restoran, ketajaman gambar dan warna sebuah televisi, kecepatan pengiriman paket titipan kilat untuk jasa pengiriman.
- b. Fitur (*features*). Karakteristik pelengkap khusus yang dapat menambah pengalaman pemakaian produk. Contohnya minuman gratis selama

penerbangan pesawat, AC mobil dan koleksi tambahan aneka nada panggil pada telepon genggam.

- c. Reliabilitas, yaitu probabilitas terjadinya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadi kerusakan maka semakin andal produk yang bersangkutan.
- d. Konformasi (*conformance*), yaitu tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan. Misalnya ketepatan waktu keberangkatan, kesesuaian antara ukuran bola dengan standar yang berlaku.
- e. Daya tahan (*Durability*), yaitu jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk.
- f. *Serviceability*, yaitu kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahan staf pelayanan.
- g. Estetika, yaitu menyangkut penampilan produk yang dapat dinilai dengan panca indera (rasa, aroma, suara, dan seterusnya)
- h. Persepsi terhadap kualitas, yaitu kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi.

E. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan implementasi pengawasan kualitas produk. Adapun yang menjadi landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini rinciannya sebagai berikut.

1. Novita Marlia Ulfa (2010) dengan judul Implementasi pengawasan proses produksi tembakau Besuki na-oogst pasca panen pada PT. Perkebunan Nusantara x (persero) kebun ajong gayasan gudang Sukorambi jember. Hasil penelitian ini adalah Pengawasan proses produksi tembakau pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) dimulai dari pemenuhan bahan baku (input) pada saat setelah panen, kemudian saat proses produksi berlangsung, dan terakhir pada output yang berupa daun tembakau kering yang siap kirim. Adapun persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang implementasi pengawasan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Novita Marlia Ulfa membahas tentang proses produksi sedangkan pada penelitian ini membahas tentang kualitas produk.
2. Muhammad Nur Ilham (2012) dengan judul Analisis pengendalian kualitas produk dengan Menggunakan *statistical processing control (spc)* Pada PT. Bosowa media grafika (tribun timur). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian kualitas produk pada PT. Bosowa Media Grafika (Tribun Timur) masih belum terkendali, dari hasil observasi lapangan dan wawancara, faktor-faktor yang menjadi penyebab kerusakan ini adalah faktor manusia, mesin, lingkungan, metode kerja dan bahan baku. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama mengkaji kualitas produk suatu perusahaan. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Muhammad Nur Ilham membahas tentang pengendalian kualitas produk sedangkan pada penelitian ini membahas tentang implementasi pengawasan kualitas produk.

3. Derry Satrio Polomarto (2013) judul skripsi Implementasi Pengendalian Kualitas pada proses produksi karton kotak makanan duplex 22x22x8cm UD Wing On Surabaya. Dari hasil penelitian menggunakan alat-alat kendali kualitas menunjukkan bahwa produksi karton kotak makan duplex 22x22x8cm masih diluar batas kendali. Sehingga perlu dilakukan beberapa tindakan lanjutan, seperti desain terhadap Check Sheet yang baru dengan penambahan entitas agar pencatatan lebih efektif dan efisien. Adapun persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang Implementasi. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu Derry Satrio Polomarto membahas tentang implementasi pengendalian kualitas sedangkan pada penelitian ini membahas tentang implementasi pengawasan kualitas produk.
4. Ni Kadek Yuliasih (2014) dengan judul Analisis Pengendalian Kualitas Produk pada Perusahaan Garmen Wana Sari Tahun 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas produk garmen dilakukan mulai bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. kerusakan/kecacatan produk disebabkan oleh bahan baku, manusia, *method* dan lingkungan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala pengendalian kualitas produk garmen adalah memberikan arahan lebih baik kepada para pegawai yang terlibat dalam proses produksi. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas produk. Perbedaannya yaitu Ni Kadek Yuliasih membahas tentang pengendalian kualitas produk sedangkan pada penelitian ini membahas tentang pengawasan kualitas produk.

5. Fitriani (2017) dengan judul Analisis Implementasi Pengawasan Proses Produksi Semen Pada PT.Semen Tonasa Di Kabupaten Pangkep. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa dengan adanya implementasi pengawasan pada produksi sementonasa maka kegiatan produksi pada PT. Semen Tonasa di Kabupaten Pangkep dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan RKAP (Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan). Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang produksi suatu barang. Perbedaannya yaitu Fitriani membahas tentang pengawasan proses produksi, sementara pada penelitian ini membahas tentang pengawasan kualitas produk.

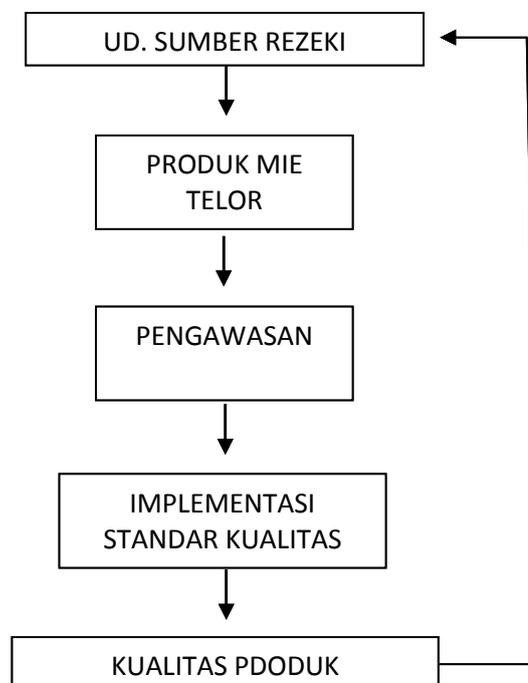
F. Kerangka Konsep

Sumber Rezeki merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *food manufacturing* yang beralamat di jalan Sultan Alauddin No. 2 Jongaya Tamalate Pa'baeng-baeng Kota Makassar dengan memproduksi produk pangan jenis mie telur. UD. Sumber Rezeki sudah menjadi pemasok bahan baku utama baik dalam bentuk mie basah maupun mie kering bagi sekian banyak usaha rumah makan baik dikota Makassar maupun diluar kota makassar.

Pengawasan merupakan kegiatan pemeriksaan dan pengawasan atau memastikan apakah kegiatan produksi dapat mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan implementasi pengawasan untuk menghasilkan dan menjaga agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku dan sesuai dengan harapan konsumen.

Kualitas produk yang baik dihasilkan dari implementasi pengawasan kualitas yang baik pula. Sehingga pada UD. Sumber Rezeki memiliki komitmen yang tinggi dalam memproduksi produk pangan yang berkualitas dengan penerapan dan pengawasan yang baik dan menghasilkan kualitas produk yang sesuai dengan standar operasional proses produksi.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan sebelumnya, maka berikut ini dikemukakan kerangka pikir yang berfungsi sebagai penuntun alur pikir dan sekaligus sebagai dasar dalam merumuskan pembahasan selanjutnya.



Gambar . 2.1 Bagan Kerang Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif menurut Moleong (2011:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan Menurut Gay (2011:44) penelitian kualitatif adalah pengumpulan, analisis, dan interpretasi narasi secara komprehensif pada data visual untuk mendapatkan wawasan terhadap fenomena tertentu yang menarik.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu menganalisis, mengidentifikasi, dan mendeskripsikan, serta berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi pengawasan kualitas produk pada Sumber UD. Rezeki Kota Makassar secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diketahui bagaimana implementasi pengawasan kualitas produk dijalankan pada pabrik pembuatan Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah pada Implementasi Pengawasan Kualitas Produk dalam proses pembuatan Mie Telor di pabrik UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Makassar tepatnya pada UD. Sumber Rezeki, yang beralamat di jalan Sultan Alauddin No. 2 Jongaya Tamalate Pa'baeng-baeng, Kota Makassar. Adapun situs penelitian ini yaitu pada pabrik pembuatan Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

D. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam, maupun metode lain.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi objek penelitian yang berkaitan langsung dengan variabel penelitian.
- c. Pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sampel*) Moleong, (2011:224). Sesuai dengan tujuan penelitian maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Artinya, teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dapat memberikan informasi tentang situasi dan

kondisi latar belakang penelitian, atau mungkin orang tersebut benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini ada dua jenis informan diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang memahami permasalahan yang diteliti. Informan yang dipilih pada penelitian ini yaitu Kepala Bagian Produksi yang mengetahui pengawasan kualitas produk dan permasalahan yang diteliti pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.
2. Informan non kunci, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Informan yang dipilih pada penelitian ini yaitu beberapa karyawan pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

E. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan, dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut :

- a. Wawancara mendalam, yaitu teknik yang digunakan untuk memperoleh data melalui percakapan langsung dengan memberikan sejumlah pertanyaan terstruktur kepada beberapa informan yang berkaitan dengan masalah penelitian terkait topik yang diteliti yaitu implementasi pengawasan kualitas produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.
- b. Pengamatan langsung, merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi dengan melakukan pengamatan langsung ditempat penelitian dengan mengamati sistem atau cara kerja, dalam hal ini yaitu implementasi pengawasan kualitas produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki di Kota Makassar.

- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara menghimpun data - data yang berkaitan dengan variabel penelitian baik berupa dokumen perusahaan, tempat, dan waktu pelaksanaan.

F. Teknik Pengumpulan Data

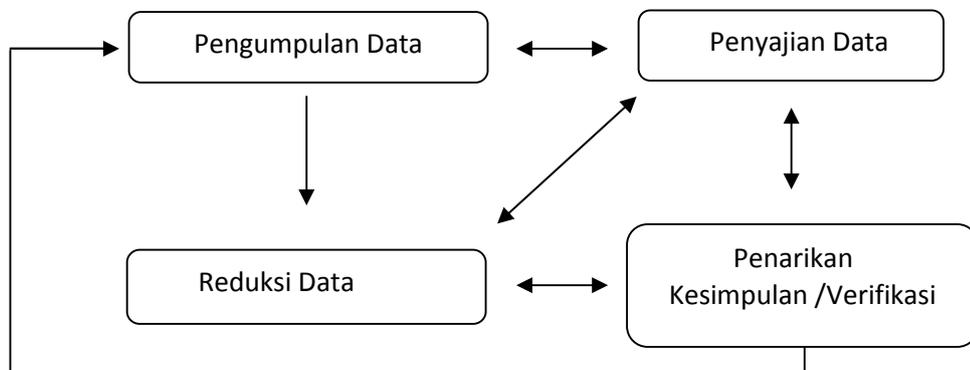
Pengumpulan data dengan teknik snow ball, yaitu dengan menentukan informan kunci, yaitu H. Mansyur selaku kepala bagian produksi pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

G. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2013:222-223), Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan, semuanya belum jelas. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif ini belum dapat dikembangkan instrumen penelitian sebelum masalah yang diteliti jelas. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif "the researcher is the key instrument". Jadi, peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian kualitatif.

H. Teknik Analisis

Teknik analisis data merupakan sebuah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk-bentuk yang lebih sederhana sehingga lebih mudah untuk dipahami dan diimplementasikan. Miles dan Huberman (2012:15-19): menjelaskan bahwa dalam kegiatan analisis data dilakukan secara terus menerus hingga datanya sudah jenuh. Adapun secara skematis empat tahapan dalam analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Model Analisis Intelektif Miles dan Huberman

a. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yakni deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti tentang fenomena yang dijumpai, sedangkan catatan refleksi adalah catatan yang memuat kesan, komentar, tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya. Guna

mendapatkan catatan ini maka peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap beberapa informan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang masih kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan selama penelitian berlangsung, selama penelitian di lapangan, sampai laporan tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data dengan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi.

c. Penyajian Data

Data dan informasi yang didapat di lapangan dimasukkan ke dalam suatu matriks, data disajikan sesuai data yang diperoleh dalam penelitian di lapangan sehingga peneliti akan dapat menguasai data dan tidak salah dalam menganalisis data serta menarik kesimpulan.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola kejelasan, dan alur sebab akibat atau proporsisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah UD. Sumber Rezeki

UD. Sumber Rezeki ini mulai didirikan sejak tahun 1976, nama Sumber Rezeki berdasarkan pada akta pendirian No. 228 tanggal 14 Agustus 1976 di jalan Sultan Alauddin Lorong 8 Nomor 2 kota Makassar, Pimpinan usaha bernama H. Mansyur Dg. Rani. Pada awalnya UD. Sumber Rezeki memproduksi Lombok kuning, kecap dan cuka. Produksi tersebut hanya bertahan beberapa tahun. Kemudian pada tahun 1981 H. Mansyur terinspirasi serta melihat peluang usaha pembuatan Mie Telor sehingga UD. Sumber Rezeki melanjutkan untuk memproduksi Mie Telor dengan 2 varian yaitu Mie Telor kering dan Mie Telor basah. Karena bahan baku pembuatan Lombok kuning, kecap serta cuka saat itu meningkat dan produk tersebut sudah memiliki banyak persaingan dengan banyaknya produk yang beredar dipasaran, sehingga Pimpinan UD. Sumber Rezeki hanya berfokus untuk memproduksi Mie Telor kering dan Mie Telor basah sampai saat ini.

Sebelumnya, UD Sumber Rezeki memproduksi Mie Telor sebanyak 80 sak dan memiliki pegawai sekitar 50 orang, tetapi seiring berjalannya waktu UD. Sumber Rezeki mengalami kemunduran sehingga mengurangi jumlah produksinya dari 80 sak menjadi 20 sak per harinya dan sekarang hanya memiliki 8 orang karyawan, diantaranya 5 orang bagian produksi dan 3 orang bagian pemasaran. Dalam menghadapi persaingan yang

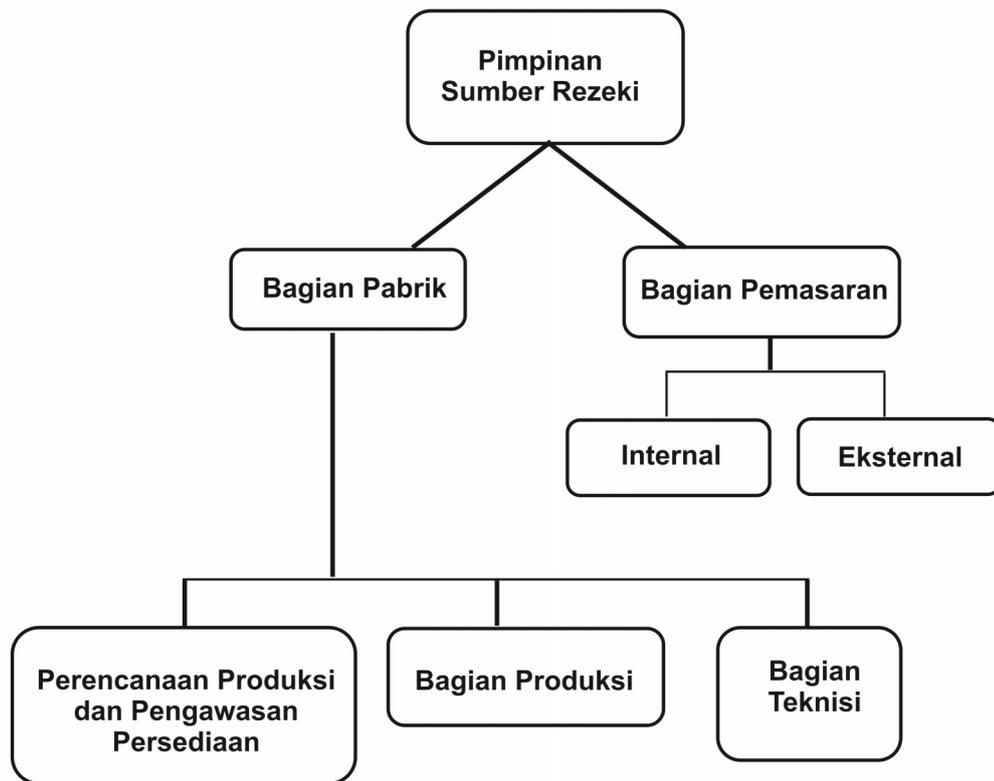
sangat ketat UD. Sumber Rezeki menjaga kualitas produk serta kepercayaan pelanggan terhadap usaha dagang tersebut.

2. Struktur Organisasi dan *Job Description*

a. Struktur Organisasi.

Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, perusahaan perlu memperhatikan masalah struktur organisasi karena struktur organisasi yang baik dapat menunjang jalannya kegiatan operasional perusahaan. Struktur organisasi dalam perusahaan menggambarkan batasan tugas dan kewajiban serta tanggung jawab yang akan dilaksanakan dalam perusahaan tersebut. Pimpinan secara langsung bertanggung jawab dan mengontrol jalannya suatu perusahaan dan menentukan kebijakan perusahaan baik secara internal maupun eksternal.

Dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan organisasi perusahaan atau lembaga apapun, struktur organisasi memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena dalam struktur organisasi kita dapat menentukan dan melihat jenis dan tanggung jawab yang telah diberikan. Dengan demikian organisasi merupakan suatu wadah untuk menampung orang-orang yang mau bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Agar lebih jelas maka di bawah ini disajikan struktur organisasi yang dimiliki oleh Sumber Rezeki Kota Makassar.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi UD. Sumber Rezeki Kota Makassar

b. Job Description

Pimpinan adalah pemegang saham atau Pimpinan modal sepenuhnya yang mempunyai kewenangan terbesar dalam mengambil keputusan serta memiliki hak penuh untuk mengendalikan industrinya.

1. Bagian Pabrik

Bidang ini dipimpin oleh pimpinan Sumber Rezeki yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan pabrik meliputi:

a. Perencanaan Produksi dan Pengawasan Persediaan

Bagian ini berkewajiban untuk merencanakan jadwal produksi berdasarkan banyaknya permintaan yang diterima dan bertugas

untuk mengawasi tingkat ketersediaan bahan baku sehingga tetap terjaga.

b. Bagian Produksi

Bagian ini bertugas untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengawasi aktivitas produksi sesuai persyaratan standar yang telah ditetapkan serta menjaga kelancaran proses produksi dengan tetap meminimalkan pemborosan bahan baku yang digunakan dan kualitas produk tetap terjaga.

c. Bagian Teknisi

Bagian ini bertugas untuk merencanakan, mengkoordinasi, dan mengawasi kegiatan di bagian teknik baik dalam perawatan maupun perbaikan mesin sehingga dapat menjamin kelancaran operasional mesin produksi beserta sarana penunjangnya.

2. Bagian Pemasaran, Pada bagian ini terdiri dari 2 bagian yaitu:

a. Bagian Internal

Pada bagian internal pemasaran ini juga perantara antara konsumen dan produsen namun hanya memasarkan pada pabrik tersebut, dalam hal ini konsumen yang mendatangi pabrik untuk mendapatkan produk Mie Telor yang diinginkannya.

b. Bagian Eksternal

Bagian ini dapat dikatakan sebagai perantara antara produsen dengan konsumen, dimana bagian pemasaran eksternal bertugas untuk memasarkan hasil produksi ke pasar-pasar serta mengantarkan pesanan yang telah dikemas dan siap untuk

dipasarkan kepada konsumen yang telah berlangganan terhadap pabrik tersebut.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan pangan dengan produk bermutu, berkualitas, aman untuk dikonsumsi dan menjadi pemimpin di industri makanan

b. Misi

- 1) Menjadi perusahaan transnasional yang dapat membawa nama Indonesia di bidang industri makanan.
- 2) Menjalankan dan menjunjung tinggi integritas, menghargai seluruh karyawan yang berperan penting dan secara bersama-sama membangun kesatuan untuk meraih keunggulan dengan cara melakukan pembaharuan yang berkelanjutan.

4. Kegiatan Usaha UD. Sumber Rezeki

UD Sumber Rezeki Kota Makassar kegiatan utamanya adalah produsen makanan yang berupa Mie Telor telur, yang dipasarkan di kota Makassar bahkan diluar kota Makassar.

a. Usaha Pokok

Usaha UD Sumber Rezeki adalah memproduksi produk Mie Telor basah dan Mie Telor kering serta memasarkannya kepada konsumen.

1) Mie Telor Basah



Gambar 4.2
Produk Mie Telor Basah

Mie Telor basah adalah salah satu jenis makanan yang bahan utamanya adalah tepung terigu dimana protein dalam tepung terigu ini sendiri dalam pembuatan Mie Telor diperlukan dalam jumlah yang cukup tinggi supaya Mie Telor menjadi elastis dan tahan terhadap penarikan sewaktu proses produksinya. Mie Telor basah ini dikenal sebagai Mie Telor kuning atau Mie Telor bakso.

2) Mie Telor Kering



Gambar 4.3
Produk Mie Telor Kering

Mie Telor kering Sumber Rezeki bahan dan proses pembuatannya sama dengan Mie Telor basah, tetapi mikering ini dikeringkan sehingga kadar airnya dibawah 10%. Proses pengeringannya dengan

cara dikeringkan dengan mesin oven. Karena sifatnya yang kering, Mie Telor ini bisa disimpan atau tahan lebih lama.

b. Pola Penjualan

Usaha pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki memiliki pelanggan dalam memasarkan produknya. Dalam pemasaran produk Mie Telor UD Sumber Rezeki memiliki pola penjualan sebagai berikut yakni: dibawa kepada konsumen yang telah berlangganan serta di took-toko atau pasar untuk melakukan penjualan, adapun *supplier* yang datang langsung untuk mengambil Mie Telor kemudian di jual kembali kepada pedagang kecil atau kepada penjual bakso. Penjual Mie Telor pangsit, Mie Telor titti pun telah menjadi langganan dari produk Mie Telor UD Sumber Rezeki Kota Makassar dan kadang ada beberapa konsumen yang datang langsung ke pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki untuk membeli Mie Telor basah maupun kering untuk di konsumsi sehari-harinya.

c. Produk-Produk UD. Sumber Rezeki

Pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki merupakan salah satu industri Mie Telor yang mengolah tepung terigu menjadi Mie Telor basah maupun Mie Telor kering. Usaha ini menggunakan asumsi skala rumah tangga dengan produksi normal 20 Sak per hari dimana Mie Telor basah menghasilkan 200 Kg per harinya sedangkan Mie Telor kering 500-600 Bungkus per harinya. Jumlah pekerja 8 orang, 5 orang bagian produksi dan 3 orang bagian pemasaran, dalam pemasaran produk Mie Telor basah seharga Rp 10.000 tiap 1 Kg, begitupun dengan Mie Telor kering

Rp 10.000 per bungkusnya. berikut disajikan data mengenai produk-produk pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki Kota Makassar.

Tabel 4.1
Data Penjualan Pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki Kota Makassar
selama tahun 2017

No	Bulan	Nama Produksi	
		Mie Telor Basah	Mie Telor Kering
1	Januari	7.750 Kg	18.600 Kg
2	Februari	5.600 Kg	14.000 Kg
3	Maret	6.200 Kg	15.500 Kg
4	April	6.000 Kg	15.000 Kg
5	Mei	6.200 Kg	15.500 Kg
6	Juni	3.600 Kg	11.400 Kg
7	Juli	5.890 Kg	15.190 Kg
8	Agustus	6.200 Kg	15.500 Kg
9	September	6.000 Kg	15.000 Kg
10	Oktober	6.000 Kg	15.000 Kg
11	November	6.000 Kg	15.000 Kg
12	Desember	12.400 Kg	27.900 Kg

Sumber: Pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa pabrik Mie Telor UD Sumber Rezeki selama satu tahun mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya dalam proses produksi. Pada bulan Januari produksinya mengalami peningkatan karena pada waktu itu tahun baru dan banyak konsumen yang memesan produk Mie Telor baik Mie Telor basah maupun Mie Telor kering. Pada bulan Februari sampai Mei produksinya sama karena setiap hari memproduksi 20 sak dimana menghasilkan Mie Telor basah sebanyak 200 Kg dan Mie Telor kering sebanyak 500 Kg, namun pada tabel tersebut jumlahnya berbeda kaarena tiap bulan mempunyai jumlah hari yang berbeda.

Namun pada bulan juni sampai juli mengalami penurunan dikarenakan banyaknya karyawan yang tidak bekerja pada saat itu disebabkan bulan Ramadan dan kurangnya juga pesanan dari konsumen. Sehingga pada bulan Agustus sampai November proses produksi normal kembali.

Peningkatan yang sangat pesat terjadi pada bulan Desember dikarenakan banyaknya pemesanan konsumen sehingga proses produksinya bertambah. Jadi dari hasil tabel tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari bulan Januari sampai Desember pada tahun 2017 tingkat produksi Mie Telor basah maupun Mie Telor kering mengalami peningkatan dan penurunan namun yang terjadi peningkatan yang sangat pesat terjadi pada bulan Desember karena banyaknya pesanan.

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan bagian yang menjadi substansi dari penelitian ini yaitu Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar, dengan metode analisis yang digunakan yakni analisis deskriptif kualitatif.

Pada penelitian deskriptif kualitatif, peneliti dituntut dapat memaparkan, menjelaskan, menggambarkan atau mendeskripsikan dan menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dilihat dan dilakukan oleh sumber data sesuai dengan fakta-fakta dilapangan dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi langsung di lokasi penelitian yakni di sumber Rezeki kota Makassar.

1. Deskripsi Karakteristik Informan Penelitian

Tabel 4.2 Karakteristik Informan

No	Nama	Umur	Jabatan	Kategori Informan
1	H. Mansyur	50 Tahun	Kepala bagian produksi	Informan Kunci
2	Yunus	33 Tahun	Bagian produksi	Informan Non Kunci
3	Hasbullah	48 Tahun	Bagian pengawasan	Informan Non Kunci

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 3 orang. Informan yang terdiri dari 1 orang sebagai informan kunci yakni bernama bapak H. Mansyur selaku kepala bagian produksi pada proses produksi Mie Telor di UD. Sumber Rezeki kota Makassar yang kini berusia 50 tahun. Dan 2 orang sebagai informan non kunci yang terdiri dari 1 orang pekerja dalam proses produksi Mie Telor di sumber Rezeki, Yunus yang bekerja dibagian pembentukan lembaran adonan kini sudah berusia 33 tahun dan sudah bekerja selama 2 tahun, dan 1 orang bagian pengawasan yakni bapak Hasbullah yang kini berusia 48 tahun.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu 2 (dua) bulan yakni pada bulan April sampai Mei 2018. Dan informan yang menjadi sasaran wawancara pada penelitian ini adalah kepala bagian pengawasan

pada proses produksi Mie Telor di UD. Sumber Rezeki Kota Makassar. Adapun deskripsi wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak kepala bagian pengawasan pada proses produksi Mie Telor di UD. Sumber Rezeki Kota Makassar adalah sebagai berikut :

Pertama peneliti menggali informasi lebih lanjut mengenai pengawasan yang dilakukan pada saat proses produksi Mie Telor telor dilakukan apakah langsung atau tidak langsung? Informan menjawab:

“Kalau disini pengawasan yang kami gunakan yaitu pengawasan langsung. Semua karyawan yang bergerak dibidangnya melakukan pengawasannya sendiri sesuai dengan standar yang ditetapkan.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti bertanya mengenai standar yang dimaksud, apakah itu SOP yang ditetapkan oleh UD. Sumber Rezeki ?

“Yahh, kami bekerja sesuai dengan SOP yang ada karna proses produkdi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya SOP.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut informasi tentang pengawasan dengan pertanyaan tentang tahap-tahap apa saja yang diawasi dalam proses produksi Mie Telor? Informan menjawab

“dalam produksi semua tahap harus diawasi, mulai dari tahap pemilihan bahan baku sampai tahap akhir atau produk jadi sehingga menghasilkan kualitas produk yang baik.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana pengawasan yang dilakukan pada tahap pemilihan bahan baku?. Informan menjawab sebagai berikut :

“Semua harus diawasi, terutama kualitas bahan-bahan yang akan digunakan dalam proses produksi Mie Telor harus baik serta terjamin dan sesuai dengan SOP, karena satu bahan baku yang tidak layak pakai atau rusak akan sangat mempengaruhi pada saat proses pembuatan Mie Telor seperti misalnya adonan rusak.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti lanjut menggali tentang apa sajakah bahan baku yang digunakan dalam pembuatan Mie Telor di UD. Sumber Rezeki ini?

Informan menjawab sebagai berikut:

“bahan baku yang kami gunakan dalam pembuatan Mie Telor ini yaitu tepung terigu, larutan alkali, benzoat, soda, CMC, Garam, Pewarna makanan dan bahan lainnya. Tepung terigu merupakan bahan utama dalam pembuatan Mie Telor. Air yang digunakan berfungsi sebagai media reaksi antara gluten dan karbohidrat, untuk melarutkan garam, dan membentuk sifat kenyal. Sedangkan untuk garam berperan dalam memberi rasa, memperkuat tekstur Mie Telor, meningkatkan fleksibilitas dan elastisitas Mie Telor serta mengikat air.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang apakah pernah terjadi kesalahan dalam pemilihan bahan baku? Informan menjawab sebagai berikut:

“iyah, pernah terjadi kelalaian terigu yang digunakan rusak atau tidak layak pakai dan hasilnya adonan keras dan tidak bisa dicetak.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti menggali informasi lagi mengenai dalam produksi Mie Telor di UD. Sumber Rezeki, berapa mesin yang digunakan?

Informan menjawab sebagai berikut:

“Secara keseluruhan ada enam mesin yang aktif digunakan dalam proses produksi Mie Telor.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti bertanya lebih lanjut lagi mengenai apakah dilakukan pengawasan pada mesin-mesin tersebut, dan bagaimana pengawasan itu dilakukan? Informan menjawab sebagai berikut:

“Oh, Tentu. Dan untuk pengawasannya itu dilakukan oleh masing-masing karyawan yang bertugas. Dan sekaligus dilakukan perawatan atau pembersihan mesin setelah digunakan.” (wawancara pada hari selasa tanggal 1 Mei 2018)

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan lagi mengenai karyawan, skill apa saja yang harus dimiliki karyawan yang ada pada bagian produksi? Dan apakah skill tersebut harus sesuai dengan jenis proses produksi yang dilakukan? Informan menjawab sebagai berikut:

“Yah Begini, skill yang dimiliki berbeda-beda sesuai dengan basic masing-masing dan itu harus sesuai dengan kegiatan produksi yang dilakukan.” (wawancara pada hari rabu tanggal 2 Mei 2018)

Kemudian informasi digali lebih dalam lagi oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan adakah pengawasan untuk tenaga kerja atau karyawan? Informan menjawab sebagai berikut:

“Oh, jelas ada. Karena selain untuk keselamatan kerja kalau tidak diawasi pekerjaan bisa berantakan dan tidak sesuai prosedur.” (wawancara pada hari rabu tanggal 2 Mei 2018)

Selanjutnya, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai produk apa yang dihasilkan dari proses produksi tersebut? Informan menjawab sebagai berikut:

“Di pabrik Sumber Rezeki produk yang dihasilkan yaitu Mie Telor basah dan Mie Telor kering saja, setelah sebelumnya kami memproduksi Lombok kuning, kecap dan cuka”. (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Kemudian peneliti lebih lanjut mengajukan pertanyaan kapasitas produksi yang semestinya dihasilkan perhari? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ohh iyah, kalau perharinya itu Mie Telor basa menghasilkan sebanyak 200 kg perhari, sedangkan Mie Telor kering menghasilkan 500 sampai dengan 600 perharinya. Biasa juga

sampai 1000 kemasan kalau banyak permintaan”. (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Dan peneliti mengajukan pertanyaan lagi mengenai apakah diterapkan pengawasan pada produk jadi? Informan menjawab sebagai berikut:

“Iya, produk jadi hingga pengemasan tetap dimonitoring agar terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai dengan target kualitas produk”. (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Selanjutnya peneliti lebih lanjut menggali informasi dengan mengajukan pertanyaan bagaimana bentuk pengawasan produk jadi tersebut? Informan menjawab sebagai berikut:

“Tetap diawasi agar tidak terjadi kesalahan pada saat pemindahan ke tempat pengemasan sampai produk selesai dikemas supaya sesuai dengan kebutuhan konsumen”. (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Dan peneliti mengajukan pertanyaan lagi mengenai apakah ada produk yang dikategorikan rusak sehingga tidak layak untuk dipasarkan? Informan menjawab sebagai berikut:

“Iya kalau masalah itu produk rusak ada dan produk yang rusak itu akan dijual kepada yg punya empang untuk dijadikan makanan ikan.” (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Kemudian peneliti menanyakan sejak kapan produk yang rusak ada yang membeli untuk makanan ikan? Informan menjawab sebagai berikut:

“kalau soal tahunnya kapan saya kurang ingat tapi pada saat itu makanan ikan harganya meningkat dan akhirnya peternak ikan

mulai membeli produk kami yang rusak dengan harga yang terjangkau". (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Dan peneliti kembali penasaran jadi waktu dulu sebelum ada yang mau membeli produk yang rusak untuk makanan ikan produk rusak itu diapakan kalo dibuangkan rugi pak? Inporman menjawab sebagai berikut:

" Yah dibuang hahaha, kan sudah tidak bisa dipakai lagi. Tapi kan dulu masih belum banyak saingan yang bergerak dibidang yang sama jadi kerugian terkendali karena pemasukan juga lumayan". (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut mengenai hasil dari pengawasan yang diterapkan pada proses produksi Mie Telor? Informan menjawab sebagai berikut:

"Dengan diterapkannya pengawasan dalam proses produksi Mie Telor sangat membantu jalannya proses produksi dan sesuai dengan standar." (wawancara pada hari). (wawancara pada hari rabu 2 Mei 2018)

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Penelitian ini menggunakan motede deskriptif kualitatif tentang bagaimana Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

UD. Sumber Rezeki merupakan salah satu produsen Mie Telor. Dimana UD. Sumber Rezeki melakukan produksi secara terus menerus,

dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk memperoleh keuntungan yang maksimal, sehingga dilakukan pengawasan agar proses produksi tetap berjalan lancar dan menghasilkan kualitas produk yang baik. Dalam hal ini semua karyawan bertindak sebagai pengawas pada masing-masing bagian dalam proses produksi Mie Telor yang dilakukan.

Berikut skema pengawasan pada produksi Mie Telor UD. Sumber Rezeki sebagai berikut:

1. Pengawasan Kualitas Produk

Pengawasan kualitas produk merupakan suatu tindakan atau kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal kualitas (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Pengawasan kualitas ini akan menentukan komponen-komponen mana yang rusak dan menjaga agar bahan-bahan untuk produksi mendatang tidak sampai rusak. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan kualitas merupakan alat bagi manajemen untuk memperbaiki kualitas produk bila diperlukan, mempertahankan kualitas yang sudah tinggi dan mengurangi jumlah bahan yang rusak.

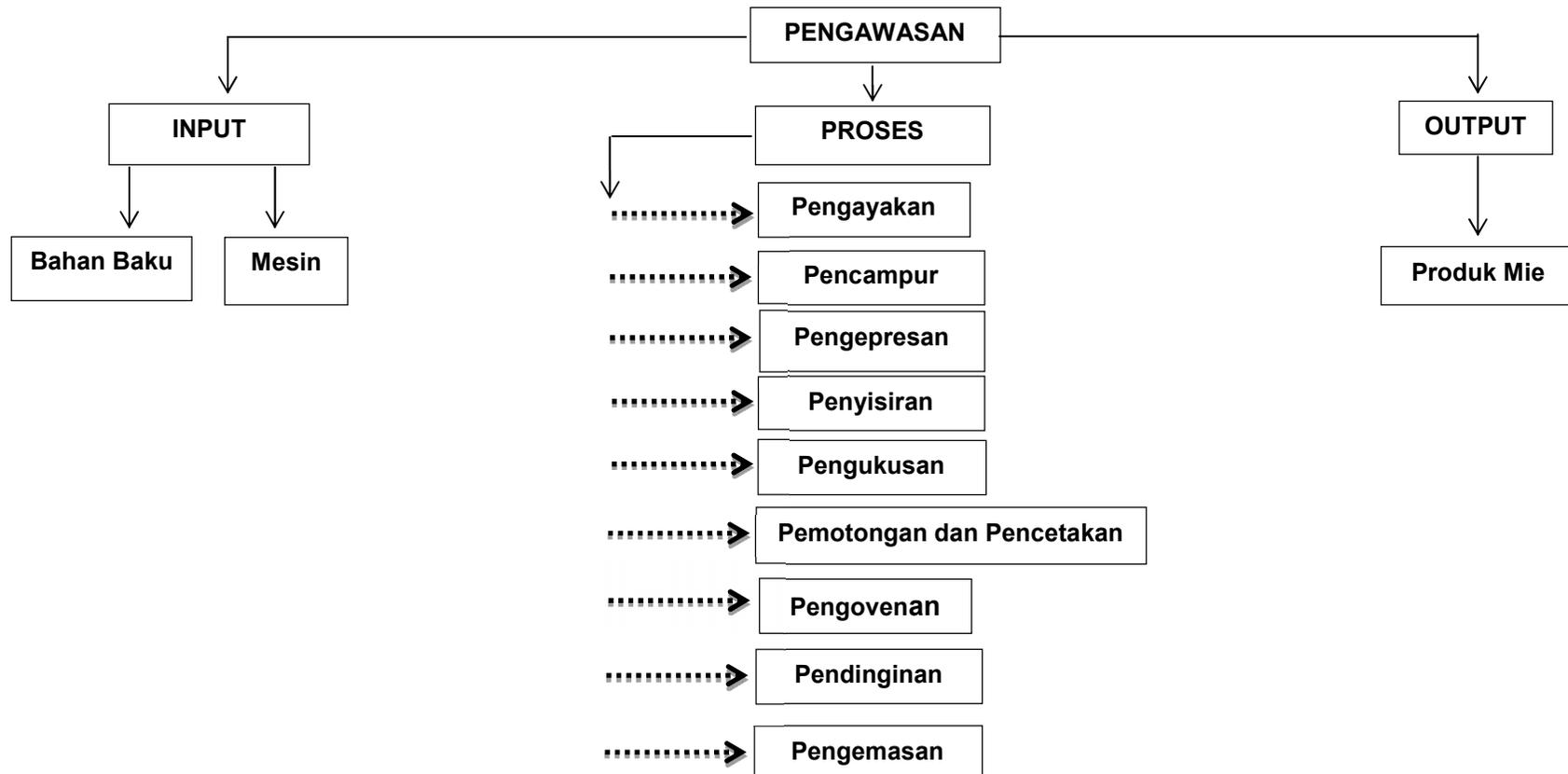
Tujuan lain dari dilakukannya pengawasan kualitas produk agar spesifikasi produk yang telah ditetapkan sebagai standar dapat terlihat dalam produk atau hasil akhir dan juga untuk menekan atau mengurangi volume kesalahan dan perbaikan, menjaga atau menaikkan kualitas sesuai standar. Pengawasan kualitas produk suatu perusahaan dengan semaksimal mungkin akan memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen yang akan terus menggunakan produk tersebut.

Walaupun segala proses produksi direncanakan dan dilaksanakan dengan baik, barang hasil akhir mungkin saja karena satu dan lain hal tidak sesuai dengan standar-standar yang telah ditentukan. Tindakan yang dilakukan untuk mengurangi kerugian karena kerusakan, pemeriksaan tidak terbatas pada pemeriksaan akhir saja, tetapi dapat dilakukan pada saat proses sedang berlangsung.

Produk Mie Telor yang dihasilkan oleh pabrik SUD. Sumber Rezeki Kota Makassar telah terstandarisasi secara menyeluruh, diantaranya bahan baku, proses, mesin/peralatan, manpower (tenaga kerja), dan barang jadi. Selain itu UD. Sumber Rezeki Kota Makassar memiliki sertifikat halal yang berlaku untuk semua produk. Produk berkualitas tidak hanya dibuat dari bahan baku pilihan, tetapi diproses secara higienis dan memenuhi unsur kandungan gizi dan halal. Pengawasan kualitas yang dilakukan oleh UD. Sumber Rezeki Kota Makassar ini berdasar dan mengacu pada SOP (*Standart Operational Procedure*) perusahaan, dimana SOP merupakan kebijakan dari perusahaan itu sendiri.

Untuk pengawasan kualitas produk di UD. Sumber Rezeki Kota Makassar dibagi menjadi beberapa tahap menurut SOP. Pengawasan kualitas bahan baku, pengawasan kualitas proses produksi, dan pengawasan kualitas produk akhir. Berikut adalah prosedur pengawasan proses produksi Mie Telor di UD. Sumber Rezeki Kota Makassar:

PROSEDUR PENGAWASAN KUALITAS PRODUK MIE TELOR SUMBER REZEKI



Gambar 4.4 Prosedur Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor Sumber Rezeki

Sumber : Hasil Wawancara

a. Pengawasan Kualitas Bahan baku

Baku Bahan baku yang digunakan dalam pembuatan Mie Telor di UD. Sumber Rezeki Kota Makassar adalah tepung terigu, air, benzoat, soda, CMC, Garam, Pewarna makanan dan bahan lainnya. Perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas diperlukan bahan baku yang berkualitas pula. Bahan baku merupakan material atau bahan dasar yang diperlukan untuk memproduksi suatu produk. Dengan demikian didalam perusahaan tersedianya bahan baku untuk keperluan produksi merupakan sesuatu yang mutlak diperlukan. Oleh karena itu, mulai dari pembelian, penerimaan dan penyimpanan bahan baku dilakukan pengawasan sesuai dengan *standar operational procedur* (SOP), dimana karyawan mengawasi semua bahan baku yang akan digunakan.

b. Pengawasan Pada Mesin

Dalam kegiatan produksinya, UD Sumber Rezeki menggunakan pabrik yang didalamnya terdapat komponen mesin yang harus diawasi secara berkala. Jika, salah satu mesin rusak atau performance alat kurang maksimal maka kegiatan produksi akan terhambat sehingga target produksi tidak tercapai. Adapun pengawasan mesin sangat diperlukan untuk lebih menjaga ketahanan dan meningkatkan kehandalan mesin.

c. Pengawasan Pada Tahap Proses Produksi

Proses produksi Mie Telor telor yang dilakukan oleh UD. Sumber Rezeki yaitu program efisiensi akan terus dilakukan melalui penyempurnaan di bidang proses produksi, pengelolaan persediaan bahan baku dan lain-lain. Sehingga dapat dikatakan tugas divisi

pengawasan kualitas bagian proses produksi pada tiap tahapan proses dimulai dari tahap:

1). Pengayakan

Tepung yang digunakan untuk satu kali proses produksi yaitu sebanyak 20 hingga 30 sak tergantung dari banyaknya pesanan. Tepung tersebut kemudian diayak dengan menggunakan screw conveyor yang berukuran 20 mesh. Pemeriksaan pada tahapan ini dilakukan secara fisik oleh divisi pengawasan kualitas yang meliputi keadaan kemasan tepung terigu, jumlah terigu tiap batch yang harus ditambahkan, dan ada tidaknya cemaran pada tepung terigu secara visual. Pemeriksaan ini dilakukan pada tiap *shift* dengan frekuensi pemeriksaan tertentu. Titik kritis yang harus diamati untuk melakukan penolakan terhadap tepung ini yaitu jika terdapat kerusakan pada kemasan tepung, adanya cemaran pada tepung seperti serangga, kutu, telur atau larva, dan benda asing lainnya. Pada tahap pengayakan tepung terigu seorang pengawasan kualitas proses produksi akan berkewajiban untuk mengamati kualitas dari tepung terigu yang digunakan dalam proses produksi. Kegiatan pengawasan kualitas pada tahap pengayakan dimulai dari saat pemeriksaan tepung terigu yang datang hingga siap dimasukkan ke dalam *molen pencampur*

2). Pencampuran

Pada tahap ini dilakukan proses pencampuran tepung yang sudah diayak dengan air alkali. Proses pencampuran ini berlangsung selama 10 menit hingga 15 menit. Proses pengawasan mutu pada bagian

proses pencampuran ini dimulai dari proses pencampuran tepung terigu dengan larutan alkali sampai dengan adonan diturunkan ke *mesin pengepresan*. Pada proses ini titik kritis untuk penolakan dilakukan bila adonan tidak sesuai dengan standar, tidak dapat diproses, lembar adonan terputus - putus dari satu silinder ke silinder selanjutnya pada bagian proses pembentukan lembaran adonan. Selain itu juga dapat dikarenakan adanya cemaran atau benda asing dan adonan yang terlalu lembek atau basah. Jika hal itu terjadi maka adonan dipisahkan dan sudah dikategorikan rusak.

3). Pembentukan lembar adonan

Pada tahap ini dilakukan penekanan adonan dengan menggunakan roll press. Pada tahap ini adonan Mie Telor dibentuk menjadi bentuk lembaran. Pengepresan ini dilakukan melalui 4 tahap pengepresan agar dapat menghasilkan lembaran Mie Telor dengan ketipisan mencapai $\pm 1,1$ mm.

4). Penyisiran

Setelah tahap pengepresan lembaran Mie Telor dimasukkan ke mesin pembentukan adonan yaitu mesin penyisir. Titik kritis pada tahap ini yaitu akan dilakukan penolakan apabila tebal atau jumlah untaian tiap jalur tidak sesuai dengan standart, rebah, ataupun tertarik, dan apabila ada cemaran. Jika hal tersebut terjadi maka akan dilakukan penginformasian ke operator pembentukan lembaran adonan agar jalur Mie Telor dapat diputuskan dan dilakukan pemrosesan ulang sehingga sesuai dengan standart. Penolakan jika terdapat cemaran pada untaian Mie Telor dilakukan dengan cara memisahkan dan

membuang Mie Telor yang tercemar. Untuk setiap kali penyimpangan terjadi harus dilakukan pencatatan dan pembuatan laporannya.

5). Pengukusan

Setelah adonan membentuk seperti Mie Telor karena sudah masuk kemesin penyisir maka adonan dimasukkan kelangsang, kemudian dikukus selama 1 jam 10 menit sebanyak 20 langsang satu kukusan.

6). Pemotongan dan pencetakan

Pada tahapan proses ini lembaran Mie Telor yang telah mengalami proses pengepresan dan pengukusan itu dipotong hingga membentuk untaian-untaian Mie Telor dan ditimbang kemudian dimasukkan ke cetakan untuk dimasukkan ke oven. Tugas seorang pengawasan kualitas proses pada tahap pemotongan ini adalah mengamati adanya cemaran atau tidak dan menimbang berat basah Mie Telor, apakah sudah sesuai standar atau tidak.

7). Pengovenan

Pengovenan dilakukan selama \pm 1 jam 20 menit dengan menggunakan mesin pengovenan. Pemeriksaan kualitas Mie Telor pada bagian proses pengovenan dimulai dari pencetakan Mie Telor sampai dengan Mie Telor dikeluarkan dari oven. Pemeriksaan dilakukan dengan periode tertentu. Titik kritis pemeriksaan sifat fisik yang dilakukan oleh bagian pengawasan kualitas adalah suhu, level ruangan oven dan waktu pengovenan. Pendinginan pengawasan kualitas Mie Telor pada proses pendinginan dimulai dari penerimaan Mie Telor setelah pengovenan sampai Mie Telor keluar dari pendinginan. Sifat fisik yang diperiksa meliputi bentuk dan berat Mie Telor, suhu Mie Telor yang

keluar dari proses pendinginan, waktu proses pendinginan dan pemeriksaan ada tidaknya cemaran pada Mie Telor.

8). Pengemasan

Proses akhir yaitu pengemasan dilakukan dengan pengawasan kualitas plastik yang digunakan harus bersih dan kerapian dalam mengemas Mie Telor UD. Sumber Rezeki.

d. Pengawasan Pada Tahap Output (produk akhir)

Produk yang diproduksi oleh UD. Sumber Rezeki ada dua yaitu Mie Telor basah dan Mie Telor kering. Dengan kapasitas yang dihasilkan yaitu Mie Telor basa menghasilkan sebanyak 200 kg perhari dan Mie Telor kering menghasilkan 500 sampai dengan 600 bungkus perhari produksi. Produk tersebut tetap dalam pengawasan agar terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai dengan target kualitas kapasitas dan kuantitasnya. Kemudian produk tersebut langsung diantar kebeberapa konsumen dan tidak banyak juga yang langsung ke pabrik untuk mengambil pesanan. Karena hasil produksi Mie Telor basah dan Mie Telor kering UD. Sumber Rezeki langsung dipasarkan maka tidak ada produk yang disimpan semua langsung dipasarkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak bagian produksi Mie Telor UD. Sumber rezeki telah mengimplementasikan sistem pengawasan kualitas produk pada setiap tahapan kegiatan proses produksi mulai dari tahap input yaitu pemilihan bahan baku, kinerja mesin, proses produksi, sampai pada tahap output. Dengan adanya pengawasan kualitas produk yang diimplementasikan dalam proses produksi mie telor pada UD. Sumber Rezeki dapat menjamin kelancaran proses produksi yang dijalankannya.

Proses produksi yang telah dilakukan oleh UD. Sumber Rezeki Kota Makassar sesuai dengan instruksi kerja yang berlaku dan *standar operating procedures* (SOP).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ni Kadek Yuliasih (2014) yang menyatakan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas produk garmen dilakukan mulai bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Dan diperkuat oleh teori Winardi (2011:589) yang menyatakan bahwa Fungsi pengawasan dapat dibagi dalam tiga macam tipe, atas dasar fokus aktifitas pengawasan, antara lain :

- a. Pengawasan Pendahuluan / tahap input (*Preliminary Control*)
- b. Pengawasan pada saat kerja berlangsung /proses produksi (*Cocurrent Control*)
- c. Pengawasan Feed back (*Feed back Control*)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengawasan kualitas produk telah diimplementasikan pada setiap tahap proses produksi mie telur pada UD. Sumber Rezeki, mulai dari tahap input pemilihan bahan baku, mesin, proses produksi, sampai pada tahap output. Dengan adanya pengawasan kualitas produk tersebut sehingga proses produksi mie telur pada UD. Sumber Rezeki dapat terjamin kelancara proses produksinya. Kemudian hasil wawancara mendalam oleh peneliti dan informan pada penelitian ini, informan menyatakan bahwa ketika tidak ada pengawasan selama proses produksi Mie Telor dilakukan maka semua pekerjaan tidak berjalan. Informan juga menyatakan dengan diterapkannya pengawasan dalam proses produksi mie sangat membantu jalannya proses produksi dan sesuai dengan standar.

B. Saran

Seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmupengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, maka dari itu dalam hasil penelitian mengenai pengawasan kualitas produk dalam proses pembuatan mie telur pada UD. Sumber Rezeki, ada beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti yaitu: Bagi UD. Sumber Rezeki, Peneliti menyarankan agar lebih meningkatkan lagi pengawasan dalam proses produksi, agar kegiatan proses produksi lebih lancar lagi dari sebelumnya. Penambahan jumlah karyawan

pada tahap pengovenan sehingga kepala bagian produksi tidak kewalahan. Melakukan atau membuat jadwal tertentu untuk melakukan pengawasan, agar pengawasan yang dilakukan lebih efektif lagi. Harus menjaga kebersihan pabrik demi kenyamanan pada saat proses produksi. Sedangkan untuk peneliti selanjutnya, Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya menambah lokasi penelitian tentang pengawasan kualitas produk mie telur, untuk menambah sumber referensi dan sebagai perbandingan antara lokasi penelitian yang satu dengan yang lain apakah ada letak perbedaan pengawasan kualitas produknya atau tidak pada variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, A. (2012). *Manajemen Operasi Dan Produksi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Febriyanto, A. dan Triana, S. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Haming, M., & Nurnajamuddin, M. (2014). *Manajemen Produksi Modern (Operasi Manufaktur dan Jasa) Buku 1 (1st ed.)*. Jakarta: PT. BUMI AKSA.
- JobStreet.com, C. S. (1997). Working at CV. Surya Mandiri Company Profile and Information.
<https://doi.org/https://www.jobstreet.co.id/en/companies/876588-cv-surya-mandiri>
- Kotler dan Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1 da)*. Jakarta: Erlangga. <https://doi.org/10.2307/1250103>
- Lupiyoadi, dan H. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Jasa (Edisi Kedu)*. Jakarta: Selemba Empat.
- Maringan dan Masry, S. (2012). *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martoyo, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Keli)*. Yogyakarta: BPFE.
- Mathis R. L. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management) (Edisi Kese)*. Jakarta: Selemba Empat.
- Putri, M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung*.
- Richard, L., D. (2012). *Era Baru Manajemen (New Era Of Management) Terjemahan Tita Maria Kanita (9th ed.)*. Jakarta: Selemba Empat.
- Rusdiana. (2014). *Manajemen Operasi (Edisi Pert)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sondang P. Siagian. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stevenson. (20011). *Operation Management (10th ed.)* New jersey: Pearson Edukation Inc.

- Suryadi Prawirosentono. (2014). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 (Kiat Membangun Bisnis Kompetitif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- T. Hani Handoko. (2015). *Manajemen* (Edisi Kedu). Yogyakarta: BPFE.
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.
- Winardi. (2011). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Lampiran 1.**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie pada
Sumber Rejeki Kota Makassar

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Implementasi Pengawasan Kualitas Produk	Pengawasan pada tahap input	Bahan baku
		Mesin	
		Pengawasan pada tahap proses produksi	Proses Produksi (pengayakan, pencampuran, pengepresan, penyisiran, pengukusan, pemotongan dan pencetakan, pengovenan sampai pengemasan).
		Pengawasan pada tahap output	Produk
		Umpan balik	Hasil pengawasan

Lampiran 1.1**Pedoman dan Checklist Observasi**

Petunjuk : Beri tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan terhadap hasil pengamatan (*observasi*) sesuai dengan option jawaban:

No	Pertanyaan	Penataan	
		Baik (✓)	Kurang Baik (✓)
1.	Implementasi pengawasan kualitas produk mie telur pada UD. Sumber Rejeki Kota Makassar		
2.	Pengawasan mulai tahap proses persiapan bahan baku sampai ke tahap akhir dalam memproduksi mie telur pada UD. Sumber Rejeki Kota Makassar		

Lampiran 1.2

Pedoman Wawancara Mendalam

1. Pengawasan apa yang diterapkan di UD. Sumber Rezeki pada saat proses produksi apakah pengawasan langsung atau tidak langsung ?
2. Apakah dalam proses produksi menggunakan SOP?
3. Tahap-tahap apa saja yang dilakukan pengawasan pada saat pembuatan mie telur?
4. Bagaimana pengawasan dilakukan pada tahap pemilihan bahan baku?
5. Apa saja bahan baku yang digunakan dalam proses pembuatan mie telur UD. Sumber Rezeki?
6. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam pemilihan bahan baku?
7. Berapa banyak mesin yang digunakan dalam proses pembuatan mie?
8. Dalam proses produksi mie berapa banyak mesin yang digunakan?
9. Apakah dilakukan pengawasan pada mesin-mesin tersebut, dan bagaimana pengawasan itu dilakukan?
10. Berapa banyak karyawan yang bergerak dibagian produksi mie telur UD. Sumber Rezeki?
11. Skill apa saja yang harus dimiliki karyawan yang ada pada bagian produksi?
12. Apakah skill tersebut harus sesuai dengan jenis proses produksi yang dilakukan?
13. Apakah ada pengawasan untuk tenaga kerja atau karyawan?
14. Produk apa yang dihasilkan dari proses produksi tersebut?
15. Berapa kapasitas produk yang semestinya dihasilkan perhari?

16. Apakah diterapkan pengawasan pada produk jadi?
17. Bagaimana bentuk pengawasan produk jadi tersebut?
18. Apakah ada produk yang dikategorikan rusak sehingga tidak layak untuk dipasarkan?
19. Sejak kapan produk yang rusak ada yang membeli untuk hal lain?
20. Bagaimana jika tidak ada yang beli apakah produk rusak dibuang begitu saja?
21. Bagaimana hasil dari pengawasan yang diterapkan pada proses produksi mie telur UD. Sumber Rezeki?

Lampiran 2.**Matriks Hasil Observasi**

Petunjuk : Beri tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan terhadap hasil pengamatan (*observasi*) sesuai dengan option jawaban:

No	Pertanyaan	Penataan	
		Baik (✓)	Kurang Baik (✓)
1.	Implementasi pengawasan kualitas produk mie telur pada UD. Sumber Rejeki Kota Makassar	✓	
2.	Pengawasan mulai tahap proses persiapan bahan baku sampai ke tahap akhir dalam memproduksi mie telur pada UD. Sumber Rejeki Kota Makassar	✓	

Lampiran 2.1**Matriks Hasil Wawancara**

No.	Variabel	Indikator	Hasil Wawancara	Skor
1.	Implementasi Pengawasan Kualitas Produk	Pengawasan pada tahap input	Bahan baku	Baik
			Mesin Produksi	Baik
		Pengawasan pada tahap proses produksi	Proses Produksi	Baik
		Pengawasan pada tahap output	Produk	Baik
		Hasil pengawasan	Kualitas	Baik

Lampiran 2.2.1

Transkrip Wawancara Informan 1
Antara peneliti (Kn) dengan Bapak Mansyur (M)

Biodata Informan

Nama	: H. Mansyur
Usia	: 50 Tahun
Jabatan/pekerjaan	: kepala bagian produksi
Hari, Tanggal dan Bulan	: Selasa, 1 Mei 2018
Pukul	: 8:40-Selesai

Pelaku	Hasil Wawancara
Kn	Assalamu 'alaukum warahmatullahi wabarakatuh pak
M	<i>Iya dek Waalaikummussalam warahmatullahi wabarakatuh</i>
Kn	Saya seorang mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan manajemen dari Universitas Muhammadiyah Makassar pak. Sebelumnya saya minta maaf karena telah mengganggu waktu kerja bapak dan saya sangat berterima kasih karena diperkenankan untuk melakukan penelitian di tempat ini yakni salah satu industri manufaktur pabrik Mie Telor Sumber Rezeki yang terdapat di Kota Makassar.
M	<i>Oh, Unismuh yahh.</i>
Kn	Iya pak, ini surat penelitian saya pak.
M	<i>Oh tentang pengawasan yah dek yang mau diteliti, ini pake apa penelitiannya dek sebar kuesioner yah?</i>
Kn	Tidak pak saya pakai sistem wawancara dan saya butuh beberapa orang pak untuk saya wawancara?
M	<i>Yasudah kalau begitu silahkan dek pilih mau wawancara siapa</i>

Kn	Iya pak, bisa dimulai wawancaranya dari bapak?
M	<i>Wah saya lagi tidak enak badan ini lagi batuk, tapi tidak apa- apalah silahkan dek, mau tanya apa?</i>
Kn	Berkaitan dengan topik penelitian saya pak yakni “analisis implementasi pengawasan kualitas produk” pertama-tama yang saya ingin tanyakan yaitu apakah pengawasan kualitas produk diimplementasikan pada saat proses produksi mie dilakukan pak?
M	<i>Begini dek kalau tidak ada pengawasan semua pekerjaan akan kacau jadi tentu ada pengawasan yang kami lakukan baik mulai dari pemilihan bahan baku sampai ke proses akhir.</i>
Kn	Apakah pengawasan yang dilakukan pengawasan langsung atau ada juga pengawasan tidak langsung pak?
M	<i>Kalau disini pengawasan yang kami gunakan yaitu pengawasan langsung. Semua karyawan yang bergerak dibidangnya melakukan pengawasannya sendiri sesuai dengan standar yang ditetapkan.</i>
Kn	Kemudian peneliti bertanya mengenai standar yang dimaksud, apakah itu SOP yang ditetapkan oleh Sumber Rezeki?
M	<i>Yahh, kami bekerja sesuai dengan SOP yang ada karena proses produksi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya SOP.</i>
Kn	Dalam pengawasan kualitas produk proses produksi mie telur ini pak tahap apa saja yang dilakukan pengawasan?
M	<i>Ada tiga tahap dalam pengawasan kualitas produk yang dilakukan yaitu pada tahap pemilihan bahan baku, pada tahap proses produksi dan tahap akhir.</i>

Kn	Oh iya pak saya akan muali wawancaranya sekarang tentang pengawasan tahap pemilihan bahan baku dan jika hari ini belum selesai saya akan lanjut dihari lain sampai data saya lengkap yah pak?
M	<i>Oh iyah dek silahkan.</i>

Tahap pemilihan bahan baku

Kn	Pada tahap pemilihan bahan baku untuk proses produksi bagaimana pengawasan yang dilakukan pada tahap ini pak?
M	<i>Semua harus diawasi, terutama kualitas bahan-bahan yang akan digunakan dalam proses produksi Mie harus baik serta terjamin dan sesuai dengan SOP, karena satu bahan baku yang tidak layak pakai atau rusak akan sangat mempengaruhi pada saat proses pembuatan mie seperti misalnya adonan rusakn dan hal lain yang bisa merugikan.</i>
Kn	Apa sajakah bahan baku yang digunakan dalam pembuatan mie di sumber Rezeki ini pak?
M	<i>Oke, bahan baku yang kami gunakan dalam pembuatan mie ini yaitu tepung terigu, larutan alkali, benzoat, soda, CMC, Garam, Pewarna makanan dan bahan lainnya. Tepung terigu merupakan bahan utama dalam pembuatan mie. Air yang digunakan berfungsi sebagai media reaksi antara gluten dan karbohidrat, untukmelarutkan garam, dan membentuk sifat kenyal. Sedangkan untuk garam berperan dalam memberi rasa, memperkuat tekstur mie, meningkatkan fleksibilitas dan elastisitas mie serta mengikat</i>

	<i>air.</i>
Kn	Apakah ada hambatan pada tahap pemilihan bahan baku pernah terjadi kesalahan pak atau bagaimana?
M	<i>lyah, kalau hambatan pasti ada dan pernah terjadi kelalaian terigu yang digunakan rusak atau tidak layak pakai dan hasilnya adonan keras dan tidak bisa dicetak alhasil semua adonan dibuang pada saat itu.</i>
Kn	Bagaimana syarat dan ketentuan standar bahan baku dalam menghasilkan produk yang sesuai standar pak?
M	<i>Kalau itu kami berpatokan dengan SOP yang ada.</i>

Tahap Proses Produksi

Kn	Bagaimana proses pengolahan bahan baku sampai menjadi produk mie?
M	<i>Proses pengolahan bahan baku menjadi produk mie mulai dari pengayakan tepung, kemudian pencampuran terigu dengan bahan-bahan lain kemesin pencampur(molen), dan selanjutnya pembentukan adonan menggunakan roll press lalu kemudian dimasukkan kemesin penyisir hingga adonan membentuk menjadi mie dan dimasukkan ketandang untuk dilakukan pengukusan, setelah pengukusan kemudian pemotongan dan pencetakan lalu pengovenan dan terakhir yaitu pendinginan lalu pengemasan.</i>
Kn	Bagaimana pengawasan yang diterapkan pada tahap pengayakan pak?
M	<i>Pengawasan dilakukan secara fisik meliputi keadaan kemas tepung terigu, jumlah terigu tiap batc yang harus diambahkan, dan</i>

	<i>ada tidaknya cemaran pada tepung terigu secara fisual.</i>
Kn	Kapan pengawasan dilakukan pada tahap pengayakan pak?
M	<i>Pengawasan dilakukan mulai dari saat pemeriksaan tepung terigu yang datang hingga siap dimasukkan kedalam molen pencampur.</i>
Kn	Selanjutnya pak pada tahap pencampuran bagaiman pengawasan yang dilakukan?
M	<i>Pengawasan kualitas pada bagian proses pencampuran dimulai dari proses pencampuran tepung terigu dengan larutan alkali sampai dengan adonan diturunkan kemesin pengepresan.</i>
Kn	Pengawasan seperti apa yang diterapkan pada tahap pengepresan?
M	<i>Pengawasan yang dilakukan pada tahap pengepresan yaitu mengontrol pengepresan agar dapat menghasilkan lembar adonan dengan ketipisan yang sesuai standar.</i>
Kn	Kemudian pada tahap penyisiran bagaimana pengawasan yang dilakukan pak?
M	<i>Pengawasan yang dilakukan pada tahap ini yaitu memperhatikan penolakan apabila tebal atau jumlah untaian tiap jalur tidak sesuai dengan standar dan apabila ada cemaran.</i>
Kn	Pengawasan seperti apa yang dilakukan pada tahap pengukusan?
M	<i>Pengawasan yang dilakukan pada tahap ini yaitu memperhatikan waktu pengukusan jangan sampai melewati batas waktu pengukusan yang telah ditentukan.</i>
Kn	Lalu pada saat pengovenan bagaimana pengawasan yang diterapkan pak?

M	<i>Pengawasan yang dilakukan pada tahap pengovenan yaitu mengontrol suhu, level ruangan oven dan waktu pengovenan.</i>
Kn	Pengawasan apa yang diterapkan pada tahap pengemasan ini pak?
	<i>Pengawasan yang dilakukan pada tahap pengemasan yaitu dengan memperhatikan kualitas plastik yang digunakan harus bersih dan rapih dalam mengemas mie.</i>

Indikator mesin

Kn	Dalam produksi Mie di Sumber Rezeki, berapa mesin yang digunakan pak?
M	<i>Secara keseluruhan ada enam mesin yang aktif digunakan dalam proses produksi mie.</i>
Kn	Apakah dilakukan pengawasan pada mesin-mesin tersebut pak?
M	<i>Oh, Tentu. Kalau tidak ada pengawasan mesin tidak akan bekerja dengan baik.</i>
Kn	Bagaimana pengawasan itu dilakukan pada mesin-mesin tersebut pak?
M	<i>Untuk pengawasannya itu dilakukan oleh masing-masing karyawan yang bertugas pada masing-masing mesin. Dan sekaligus dilakukan perawatan atau pembersihan mesin setelah digunakan.</i>
Kn	Apakah pernah terjadi kerusakan mesin selama produksi pak?
M	<i>Oh kalau masalah itu pernah dek. Kita sementara produksi dan tiba-tiba salah satu mesin rusak.</i>
Kn	Jadi kalau mesin ada yang rusak apakah proses produksi tetap

	berjalan pak?
M	<i>Tentu tidak dek. Karena kalau salah satu mesin rusak karena ini pekerjaan bertahap dari mesin satu kemesin yang lain maka kalau salah satu mesin rusak misalnya mesin penyisir yah produk mie tidak akan jadi.</i>
Kn	Lalu bagaimana pak apakah proses produksi dihentikan dalam waktu yang lama? Dan apakah adonan rusak?
M	<i>Yah kita tunggu sampai proses perbaikan selesai. Karena begitu ada masalah dengan mesin kami punya tenaga ahli dalam bidangnya jadi selama ini belum pernah ada adonan yang rusak akibat hambatan mesin rusak dek.</i>
Kn	Oh iyah pak terima kasih banyak untuk waktunya hari ini pak in shaa allah besok saya lanjut lagi.
M	<i>Iya dek karena waktu juga masih ada yang mau saya kerja.</i>
Kn	Mohon maaf sekali pak sudah menyita waktunya bapak.
M	<i>Tidak apa-apa dek silahkan datang besok jangan sungkan yah.</i>
Kn	Iyah pak saya pamit terima kasih banyak. Assalamualaikum
M	<i>Iya dek sama-sama waalaikum salam.</i>

Transkrip Wawancara
Antara peneliti (Kn) dengan Bapak Mansyur (M)

Biodata Informan

Nama	: H. Mansyur
Usia	: 50 Tahun
Jabatan/pekerjaan	: Kepala bagian produksi
Hari, Tanggal dan Bulan	: Rabu 2, Mei 2018
Pukul	: 8:20-Selesai

Pelaku	Hasil Wawancara
Kn	Assalamu 'alaukum warahmatullahi wabarakatuh pak
M	<i>Iya dek Waalaikummussalam</i>
Kn	Sehat pak? Saya lagi.
M	<i>Oh iyah dek Alhamdulillah. Kenapa masih ada yang mau ditanyakan lagi?</i>
Kn	Iya pak saya mau lanjut wawancara mengenai karyawan yang bekerja di Sumber Rezeki?
M	<i>Silahkan dek mau tanya soal apa.</i>

Indikator tenaga kerja

Kn	Berapa karyawan yang ada di UD Sumber Rezeki pak?
M	<i>Secara keseluruhan ada 8 orang karyawan, diantaranya 5 orang bagian produksi dan 3 orang bagian pemasaran.</i>
Kn	Skill apa saja yang harus dimiliki karyawan yang ada pada bagian produksi? Dan apakah skill tersebut harus sesuai dengan jenis proses produksi yang dilakukan?
M	<i>Yah Begini dek, skill yang dimiliki berbeda-beda sesuai dengan</i>

	<i>basic masing-masing dan itu harus sesuai dengan kegiatan produksi yang dilakukan.</i>
Kn	Apakah ada pengawasan untuk tenaga kerja atau karyawan di Sumber Rezeki ini pak?
M	<i>Oh, jelas ada. Karena selain untuk keselamatan kerja kalau tidak diawasi pekerjaan bisa berantakan dan tidak sesuai prosedur.</i>

Indikator produk

Kn	Apa saja produk yang diproduksi di UD. Sumber Rezeki ini pak?
M	<i>Di pabrik Sumber Rezeki produk yang dihasilkan yaitu mie basah dan mie kering saja. Setelah sebelumnya kami memproduksi Lombok kuning, kecap dan cuka.</i>
Kn	Berapa kapasitas produksi yang semestinya dihasilkan perhari?
M	<i>Ohh iyah, kalau perharinya itu Mie basa menghasilkan sebanyak 200 kg perhari, sedangkan Mie kering menghasilkan 500 sampai dengan 800 perharinya. Biasa juga sampai 1000 kemasan kalau banyak permintaan.</i>
Kn	Apakah diterapkan pengawasan pada produk jadi ini pak?
M	<i>Iya, produk jadi hingga pengemasan tetap dimonitoring agar terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai harapan, hasil bagus dengan target kualitas produk yang ditentukan.</i>
Kn	Sejauh ini, apakah ada produk yang dikategorikan rusak sehingga tidak layak untuk dipasarkan?
M	<i>Iya kalau masalah itu produk rusak ada dan produk yang rusak itu akan dijual kepada yg punya empang untuk dijadikan makanan ikan.</i>

Kn	Sejak kapan produk yang rusak ada yang membeli untuk makanan ikan pak?
M	<i>Kalau soal tahunnya kapan saya kurang ingat tapi pada saat itu makanan ikan harganya meningkat dan akhirnya peternak ikan mulai membeli produk kami yang rusak dengan harga yang terjangkau.</i>
Kn	Bagaimana hasil dari pengawasan yang diterapkan pada proses produksi mie di UD. Sumber rezeki ini pak?
M	<i>Dengan diterapkannya pengawasan dalam proses produksi mie sangat membantu jalannya proses produksi dan sesuai dengan standar.</i>
Kn	Oke bapak terima kasih banyak atas waktunya
M	<i>Iya sama-sama dek kalau datanya masih kurang jangan sungkan yah untuk bertanya.</i>
Kn	Iya pak sekali lagi terima kasih banyak.
M	<i>Iya dek.</i>

Lampiran 2.2.2

Transkrip Wawancara Informan 2
Antara peneliti (Kn) dengan Bapak Hasbullah (H)

Biodata Informan

Nama	: Hasbullah
Usia	: 48 Tahun
Jabatan/pekerjaan	: Bagian pengawasan
Hari, Tanggal dan Bulan	: Kamis, 3 Mei 2018
Pukul	: 9 : 35 – Selesai

Pelaku	Hasil Wawancara
Kn	Assalamualaikum pak?
H	<i>Wa Alaikum salam, iya dek ada yang bisa saya bantu?</i>
Kn	Maaf mengganggu waktunya sebentar pak, saya mahasiswi yang kemarin pak dan saya bisa minta waktunya bapak untuk wawancara sebentar?
H	<i>Oh iyah dek boleh, silahkan.</i>
Kn	Begini pak skill apa saja yang harus dimiliki karyawan yang ada pada bagian produksi? Dan apakah skill tersebut harus sesuai dengan jenis proses produksi yang dilakukan?
H	<i>Yah Begini dek, skill yang dimiliki berbeda-beda sesuai dengan basic masing-masing dan itu harus sesuai dengan kegiatan produksi yang dilakukan.</i>
Kn	Apakah ada pengawasan untuk tenaga kerja atau karyawan di Sumber Rezeki ini pak?

H	<i>Oh, jelas ada. Karena selain untuk keselamatan kerja kalau tidak diawasi pekerjaan bisa berantakan dan tidak sesuai prosedur.</i>
Kn	Apa saja produk yang diproduksi di UD. Sumber Rezeki ini pak?
H	<i>Di pabrik Sumber Rezeki produk yang dihasilkan yaitu mie basah dan mie kering saja. Setelah sebelumnya kami memproduksi Lombok kuning, kecap dan cuka.</i>
Kn	Berapa kapasitas produksi yang semestinya dihasilkan perhari?
H	<i>Ohh iyah, kalau perharinya itu Mie basa menghasilkan sebanyak 200 kg perhari, sedangkan Mie kering menghasilkan 500 sampai dengan 800 perharinya. Biasa juga sampai 1000 kemasan kalau banyak permintaan.</i>
Kn	Apakah diterapkan pengawasan pada produk jadi ini pak?
H	<i>Iya, produk jadi hingga pengemasan tetap dimonitoring agar terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai harapan, hasil bagus dengan target kualitas produk yang ditentukan.</i>
Kn	Bagaimana bentuk pengawasan produk jadi tersebut pak?
H	<i>Tetap diawasi agar tidak terjadi kesalahan pada saat pemindahan ke tempat pengemasan sampai produk selesai dikemas supaya sesuai dengan keinginan konsumen.</i>
Kn	Sejauh ini, apakah ada produk yang dikategorikan rusak sehingga tidak layak untuk dipasarkan?
H	<i>Iya kalau masalah itu produk rusak ada dan produk yang rusak itu akan dijual kepada yg punya empang untuk dijadikan makanan ikan.</i>

Kn	Sejak kapan produk yang rusak ada yang membeli untuk makanan ikan pak?
H	<i>Kalau soal tahunnya kapan saya kurang ingat tapi pada saat itu makanan ikan harganya meningkat dan akhirnya peternak ikan mulai membeli produk kami yang rusak dengan harga yang terjangkau.</i>
Kn	Bagaimana hasil dari pengawasan yang diterapkan pada proses produksi mie di UD. Sumber rezeki ini pak?
H	<i>Dengan diterapkannya pengawasan dalam proses produksi mie sangat membantu jalannya proses produksi dan sesuai dengan standar.</i>
Kn	Oh iya pak bicara soal standar saya bisa lihat data mengenai SOP yang berkaitan dengan proses produksi mie telur pak?
H	<i>Oh iyah boleh tapi ini bukan untuk menilai benar tidaknyakan?</i>
Kn	Bukan pak tapi untuk dijadikan referensi untuk penelitian saya ini pak.
H	<i>Oh iyah kalau begitu. Kalau ada yang masih mau ditanyakan jangan sungkan yah dek.</i>
Kn	Iya pak terima kasih banyak.
H	<i>Iya dek.</i>
Kn	Saya pamit yah pak terima kasih banyak atas semuanya. Assalamualaikum.
H	<i>Walaikum salam.</i>

Lampiran 2.2.3

Transkrip Wawancara Informan 3 Antara peneliti (Kn) dengan Bapak Yunus (Y)

Biodata Informan

Nama	: Yunus
Usia	: 33 Tahun
Jabatan/pekerjaan	: Bagian produksi
Hari, Tanggal dan Bulan	: Sabtu 5, Mei 2018
Pukul	: 8 : 15 – Selesai

Pelaku	Hasil Wawancara
Kn	Assalamualaikum pak?
Y	<i>Wa Alaikum salam, iya dek ada yang bisa saya bantu?</i>
Kn	Maaf mengganggu waktunya sebentar pak, saya mahasiswi yang penelitian disini pak dan saya bisa minta waktunya bapak untuk wawancara sebentar?
Y	<i>Oh iyah jangan panggil bapak saya masih muda</i>
Kn	<i>Oh iyah kak maaf, jadi saya panggil kakak saja yah? Bisa saya mulai wawancaranya kak?</i>
Y	<i>Iyah gitu dong kan bagus. Oke dek silahkan.</i>
Kn	Begini pak skill apa saja yang harus dimiliki karyawan yang ada pada bagian produksi?
Y	<i>Yah Begini dek, skill yang dimiliki berbeda-beda sesuai dengan basic dan bidangnya masing-masing.</i>
Kn	Apakah skill tersebut harus sesuai dengan jenis proses produksi

	yang dilakukan?
Y	<i>Iya dek harus sesuai dengan kegiatan produksi yang dilakukan.</i>
Kn	Apakah ada pengawasan untuk tenaga kerja atau karyawan di Sumber Rezeki ini kak?
Y	<i>Iya dek, untuk keselamatan kerja dan kalau tidak diawasi pekerjaan bisa berantakan dan tidak sesuai prosedur.</i>
Kn	Apa saja produk yang diproduksi di UD. Sumber Rezeki ini kak?
Y	<i>Di pabrik Sumber Rezeki produk yang dihasilkan yaitu mie basah dan mie kering saja.</i>
Kn	Berapa kapasitas produksi yang semestinya dihasilkan perhari?
Y	<i>Kalau perhari itu Mie basa menghasilkan sebanyak 200 kg perhari, sedangkan Mie kering menghasilkan 500 sampai dengan 600 perharinya dek.</i>
Kn	Apakah diterapkan pengawasan pada produk jadi ini pak?
Y	<i>Iya, produk jadi hingga pengemasan tetap dilakukan pengawasan agar terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai harapan, hasil bagus dengan target kualitas produk yang ditentukan.</i>
Kn	Bagaimana bentuk pengawasan produk jadi tersebut pak?
Y	<i>Tetap diawasi agar tidak terjadi kesalahan pada saat pemindahan ke tempat pengemasan sampai produk selesai dikemas.</i>
Kn	Sejauh ini, apakah ada produk yang dikategorikan rusak sehingga tidak layak untuk dipasarkan?
Y	<i>Iya kalau masalah itu produk rusak ada.</i>

Kn	Jadi kalau ada produk yang rusak itu diapakan kak?
Y	<i>Kalau ada produk yang gagal atau rusak ada yang beli dek untuk makanan ikan Jadi tidak dibuang.</i>
Kn	Bagaimana hasil dari pengawasan yang diterapkan pada proses produksi mie di UD. Sumber rezeki ini kak?
Y	<i>Dengan diterapkannya pengawasan dalam proses produksi mie sangat membantu jalannya proses produksi dan sesuai dengan standar.</i>
Kn	Apakah ada hambatan selama proses produksi mie dilakukan kak?
Y	<i>Sejauh ini belum ada yang terlalu menghambat sekali karena selalu bisa diatasi dek.</i>
Kn	Oh iya kak kalau begitu terima kasih banyak atas waktunya ya kak.
Y	Iyah dek sama-sama
Kn	Saya boleh ambil gambar kak
Y	Silahkan dek
Kn	Saya pamit kak assalamualaikum
Y	Waalaikumsalam dek.

Lampiran 3**Dokumentasi Penelitian****Proses pengayakan dan pencampuran****Proses pengepresan**

Proses penyisiran



Proses pemindahan kelangsang



Proses pengukusan



Setelah pengukusan



Proses pemotongan dan pencetakan



Mie setelah pengovenan



Mie yang sudah dikemas



Lampiran 4



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kepada Yth.

Ketua Prodi Manajemen

Di

Tempat

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Kardiana Nur
No. Stambuk : 105720486014
Jurusan : Manajemen
Kelas : MAN 5-14

Dengan ini mengajukan permohonan judul sebagai berikut :

1. Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produksi Pada CV Surya Mandiri Di Kota Makassar *f*
2. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda Brio Pada PT Honda Remaja Jaya Mobilindo Di Kota Makassar *f*
3. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Di Site PT Malea Energy Kantor Cabang Makassar *f*

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

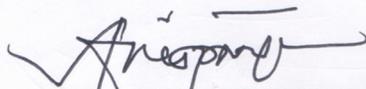
Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 09 November 2017

Ketua Jurusan Manajemen

Mahasiswa Ybs.


Moh. Aris Pasigai SE, MM
 NBM: 1093485


Kardiana Nur

Tim Asistensi Judul :

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Dr. Andi Mappatempo, SE, MM | (_____) |
| 2. Dr. Edi Jusriadi, SE, MM | (_____) |
| 3. Drs. Asdi, MM | () |
| 4. Abdul Muttalib, SE, MM | (_____) |
| 5. Dr. Buyung Romadhoni, SE, MM | (_____) |

Pembimbing :

Lampiran 5



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:

Nama	: Kardiana Nur
Stambuk	: 105720486014
Program Studi	: Manajemen
Pembimbing I	: Drs. Asdi, MM
Pembimbing II	: Faidhul Adziem, SE., M.Si

JudulSkripsi : Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar..

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


DEKAN
Ismail Rasulong, SE, MM.
NBM: 903 078

Tembusan :

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

Lampiran 7



UD SUMBER REZEKI KOTA MAKASSAR

Jalan Sultan Alauddin, Lorong 8, No.2, Tamalate,
Pa'baeng-baeng, Makassar, Telepon. 0411 – 5609534.,
Hp: 085342866390

Makassar, 21 April 2018

Kepada Yth,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Up. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Jl. Sultan Alauddin No.259

Di –

Makassar

Dengan hormat,

Menunjukkan surat No. 22/05/C.4-II/III/39/2018 Tertanggal 12 April 2018 perihal tersebut, bersama ini disampaikan bahwa permohonan dimaksud dapat disetujui atas:

Nama : Kardiana nur
Nim : 105720486014
Jurusan : Manajemen
Judul : Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk
Mie Telor Pada Sumber Rezeki Kota Makassar

Berkaitan dengan hal tersebut, diharapkan kepada mahasiswa yang bersangkutan mempersiapkan proposal/Kuisisioner dan alat pengumpul data lainnya sebelum melaksanakan *Penelitian* pada bulan **April/Mei 2018**

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pimpinan Sumber Rezeki

UD. SUMBER RESEKY

PRODUKSI MIE / MINUMAN

MARKISA, CREAM SODA

Jl. SULTAN ALAUDDIN Lt. 8 No. 2 TELP.853529

UJUNG PANDANG

H. Mansyur

Lampiran 8



UD SUMBER REZEKI KOTA MAKASSAR

Jalan Sultan Alauddin, Lorong 8, No.2, Tamalate,
Pa'baeng-baeng, Makassar, Telepon. 0411 – 5609534.,
Hp: 085342866390

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : KARDIANA NUR
NIM/Jurusan : 105720486014/Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah melaksanakan penelitian di UD Sumber Rezeki Kota Makassar, berdasarkan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Nomor 22/05/C.4-II/III/39/2018 tanggal 12 April 2018, dalam rangka penelitian skripsi dengan judul:

**“ANALISIS IMPLEMENTASI PENGAWASAN KUALITAS PRODUK
MIE TELOR PADA SUMBER REZEKI KOTA MAKASSAR”**

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

Makassar, 21 Mei 2018

Pimpinan UD Sumber Rezeki

H. Mansyur



Tembusan:

1. Arsip

Lampiran 9



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jln. Sultan alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411)866972 Fax (0411)860132 Makassar

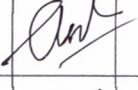
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU KONTROL BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Kardiana Nur
 No. Stambuk : 105720486014
 Prodi / Kelas : Manajemen / Man 5-14
 Nama Pembimbing I : Drs. Asdi, MM
 NIDN : 0026126103
 Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 Judul Skripsi : Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie
 Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

No.	Hari/ Tanggal	Uraian Perbaikan	Halaman	Paraf Dosen	Paraf Mahasiswa
1.	Sabtu, 23 Desember 2017	- Pembuatan file dan folder proposal dan skripsi - Daftar Isi Skripsi	- iii		
2.	Selasa, 25 Desember 2017	- Perumusan Masalah - Tujuan Penelitian - Jenis Penelitian	3 3 27		
3.	Kamis, 28 Desember 2017	- Teknik Penulisan dan Pengutipan Pendapat - Penyusunan Tinjauan Pustaka - Tinjauan Empiris	- - 23-24		

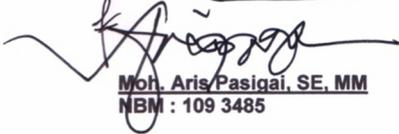
4.	Jum'at, 5 Januari 2018	- Kerangka Konsep - Hipotesis	25 26		
5.	Senin, 8 Januari 2018	- Metode Penelitian - Jenis Data - Fokus Penelitian - Pemilihan Lokasi dan Situs - Sumber Data	27 27 28 28 28		
6.	Rabu, 24 Januari 2018	- Pengumpulan Data - Instrumen Penelitian - Teknik Analisis	29 30 30		
7.	Ahad, 28 Januari 2018	- Kisi-kisi Instrumen Penelitian	-		
8.	Selasa, 6 Februari 2018	- Pedoman Observasi - Pedoman Wawancara	- -		
9	Senin, 21 Mei 2018	Gambaran Umum Lokasi Penelitian 1. Sejarah Singkat UD. Sumber Rezeki 2. Struktur Organisasi dan Job Description 3. Visi dan Misi UD. Sumber Rezeki	34		

10.	Rabu, 23 Mei 2018	1. Kegiatan Usaha 2. Deskripsi Karakteristik Informan	38	
11	Kamis, 24 Mei 2018	Transkrip Wawancara	68	
12	Sabtu, 26 Mei 2018	1. Hasil Penelitian 2. Pembahasan	42	
13	Senin, 28 Mei 2018	Kesimpulan dan Saran	58	
14	Selasa, 29 Mei 2018	Abstrak	9	
15	Rabu, 30 Mei 2018	Lampiran	62	

Makassar, Mei 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen


Moh. Aris Pasigai, SE, MM
NBM : 109 3485

Lampiran 10



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kardiana Nur
 No. Stambuk : 1057204846014
 Prodi / Kelas : Manajemen / Man 5-14
 Nama Pembimbing II : Faidhul Adziem, SE., M.Si
 NIDN : 09210180
 Judul Skripsi : Analisis Implementasi Pengawasan Kualitas Produk Mie
 Telor Pada UD. Sumber Rezeki Kota Makassar.

No	Hari/ Tanggal	Uraian Perbaikan	Halaman	Paraf Dosen	Paraf Mahasiswa
1	31/5/2018	- Struktur bab - Uraian - - Pembahasan - - Kesimpulan - - Pembahasan - - Abstrak	5/6 iii		
- u		Kata kunci Acc. soup	devisi		

Makassar, Mei 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Moh. Aris Pasigai, SE., MM
 NBM : 109 3485

Lampiran 11

Riwayat Hidup



Kardiana Nur, dilahirkan di Ralleanak, 23 Desember 1996. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan bapak Idar. P dan Ibu Nurlaela. Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 014 Ralleanak lulus pada tahun 2008, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Swasta Ralleanak lulus pada tahun 2011, lanjut ke SMAN 2 Mamuju lulus pada tahun 2014, selanjutnya pada tahun yang sama penulis diterima di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis melalui jalur *One Day Servis* penerimaan mahasiswa baru dan menyandang status sebagai salah satu mahasiswi di jurusan Manajemen.