

## ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS (*QUALITY CONTROL*) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK

Oleh.

Adita Nurkholiq<sup>1</sup>, Oyon Saryono<sup>2</sup>, Iwan Setiawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Alumni Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh  
email : [aditanur95@gmail.com](mailto:aditanur95@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis  
Jabatan Fungsional Lektor Kepala email : [oyonsaryono1954@gmail.com](mailto:oyonsaryono1954@gmail.com)

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis  
Jabatan Fungsional Asisten Ahli email : [iwan.feunigal@gmail.com](mailto:iwan.feunigal@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada Analisis Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) dalam Meningkatkan Kualitas Produk. Penelitian dilakukan pada PT. Pacific Eastern Coconut Utama di Pangandaran. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana Pelaksanaan Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) pada Produk Santan Klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran?; 2) Bagaimana Kualitas Produk Santan Klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran?; 3) Bagaimana Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) dalam Meningkatkan Kualitas Produk Santan Klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran?. Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian kualitas produk santan klatu yang dilakukan di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran. 2) Untuk mengetahui kualitas produk santan klatu yang dihasilkan PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran. 3) Untuk mengetahui pengendalian kualitas (*Quality Control*) dalam meningkatkan kualitas produk santan klatu di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis Reduksi Data, Penyajian Data (*Display Data*) dan Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*). Hasil dari penelitian dan perolehan data menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas produk pada produk santan klatu dari mulai bahan baku, proses produksi, dan produk jadi telah sesuai dengan standar operasional perusahaan dan spesifikasi PT Pacific Eastern Coconut Utama. Diharapkan PT Pacific Eastern Coconut Utama dapat meningkatkan pengendalian kualitas dimulai dari kedatangan bahan baku, proses produksi/pengolahan dan proses produk jadi. Dan dapat mengurangi nilai kerusakan/cacat pada produk dan mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi dan Standar Operasional Perusahaan. Dan kandungan cita rasa yang gurih sehingga menghasilkan rasa yang lebih lezat. keinginan konsumen agar para konsumen puas dengan produk yang perusahaan ciptakan dan dapat meningkatkan daya beli serta kesetiaan pada produk tersebut.

**Keyword :** Pengendalian Kualitas, Kualitas Produk

### 1. PENDAHULUAN

Globalisasi ekonomi yang semakin meluas membawa perubahan yang signifikan dalam

perdagangan internasional, terutama setelah diberlakukannya pasar bebas MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang menyebabkan persaingan di dunia usaha semakin ketat dengan

bergabungnya perusahaan luar negeri dengan perusahaan dalam negeri.

Semakin ketat persaingan antar perusahaan dalam meraih pasaran, maka perusahaan yang terlibat dalam persaingan tersebut mengadakan suatu strategi peralihan pasar. Ada berbagai macam strategi yang bisa digunakan yaitu: (1) meningkatkan mutu produk atau jasanya, (2) melakukan inovasi, (3) efisiensi biaya produksi. Strategi meningkatkan mutu produk yang digunakan menyangkut perbaikan mutu produk yang dihasilkan supaya lebih baik dari pesaing yang lain.

Salah satu hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam mencapai sasaran peluang pasar adalah dengan cara penumbuhan kepuasan konsumen atas nilai guna produk, karena dewasa ini tuntutan masyarakat terhadap kualitas produk semakin tinggi, sehingga perusahaan dituntut dapat memberikan produk-produknya dengan kualitas yang lebih baik. Sebab dari itu maka produsen harus selalu berusaha menjaga dan melindungi kualitas produk yang dihasilkan.

Tingkat kualitas produk barang hasil produksi terdiri dari beberapa karakteristik tersebut perlu dijaga dalam batas-batas tertentu. Untuk menjaga kualitas produk hasil produksi supaya berada dalam batas-batas tertentu, maka harus diusahakan agar mesin, material, manusia dan metoda (4-M) yang digunakan dalam proses produksi barang hasil produksi tidak mengalami perubahan yang cukup berarti. Inti dari pengendalian kualitas ialah mengendalikan kualitas produk selama dalam proses pembuatan sampai produk jadi untuk mencegah adanya produk yang tidak memenuhi kualitas setelah produk selesai.

Perusahaan PT. Pacific Eastren Coconut Utama yang ada di wilayah Pangandaran, Jawa Barat merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang produksi santan klatu. Produk pertanian lokal ini dijual ke pasar lokal agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan. Karena bahan baku santan klatu ini mudah untuk didapat serta meningkatkan taraf hidup petani kecil yang ada di Kab. Pangandaran khususnya dan bahkan sekarang bisa sampai keluar dari provinsi Jawa Barat yaitu Aceh dan Palembang untuk membeli bahan baku karena untuk memenuhi permintaan konsumen dari tahun ke tahun yang terus meningkat sedangkan hasil dari daerah Pangandaran saja tidak memenuhi kebutuhan konsumen.

Hal ini sesuai dengan data yang diperoleh dari PT. Pacific Eastren Coconut Utama bahwa dari tahun 2016 – 2018 tingkat kebutuhan bahan baku terus meningkat, seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1. Data Penjelasan Kebutuhan Bahan Baku 3 tahun terakhir 2016 – 2018**

Tahun (T)	Bahan Baku (BB)	Proses Produksi (PP)
2016	120000	100000
2017	130000	110000
2018	200000	180000
<b>TOTAL</b>	<b>450000</b>	<b>390000</b>

Sumber: *Produksi Santan Klatu 2016-2018 PT. Pacific Easteren Coconut Utama*

Kegiatan pengendalian kualitas merupakan bidang pekerjaan yang sangat luas dan kompleks karena semua variabel yang mempengaruhi kualitas harus diperhatikan. Secara garis besarnya, pengendalian kualitas dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pengendalian kualitas bahan baku, terjadi pada bahan baku kelapa yang tidak termasuk spesifikasi yang ditentukan antaranya kelapa pecah, kelapa busuk, dan kelapa yang sudah bertunas.
2. Pengendalian dalam proses produksi yaitu pengendalian yang dilakukan agar meminimalisir kegagalan dalam tahap produksi, adapun kegagalan yang terjadi diluar kendali perusahaan adalah mesin serta adanya pemadaman listrik.
3. Pengendalian kualitas produk akhir, pengendalian pada tahap ini terjadi pada kemasan yang bocor serta micronya yang tinggi karena tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.

Berdasarkan klasifikasi pengendalian diatas, semua proses dilalui akan tetapi dalam prosesnya di temui permasalahan dalam hal kerusakan data yang menjadi dasar dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

**Tabel 2. Data Tingkat Kerusakan Produk Santan Klatu Pada Tahun 2016-2018**

Tahun (T)	Bahan Baku (BB)	Proses Produksi (PP)	Produk Akhir (PA)
2016	120000	100000	70000
2017	130000	110000	68000
2018	200000	180000	117000
<b>TOTAL</b>	<b>450000</b>	<b>390000</b>	<b>255000</b>

Sumber: *Produksi Santan Klatu 2016-2018 PT. Pacific Easteren Coconut Utama (dalam satuan pcs)*

Dari tabel 2 dapat dilihat selisih antara bahan baku (BB), proses produksi (PP) dan Produk akhir (PA). Bahan Baku (BB) dan proses produksi (PP) yang tidak sesuai. Adapun selisih tingkat kerusakan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Selisih Tingkat Kerusakan Produk Santan Klatu Pada Tahun 2016-2018**

Tahun (T)	Selisih Kerusakan
2016	50000
2017	62000
2018	83000
<b>TOTAL</b>	<b>219000</b>

Sumber: *Produksi Santan Klatu 2016-2018 PT. Pacific Eastern Coconut Utama (dalam satuan pcs)*

Dari tabel 3 terlihat tingkat kerusakan yang semakin meningkat setiap tahunnya. Terjadinya kerusakan yang ada di PT. Pacific Eastern Coconut Utama diakibatkan oleh beberapa hal dimulai dari bahan baku yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan perusahaan seperti kelapa yang busuk, pecah dan bertunas, dan proses produksi yang mengalami kendala akibat mesin yang rusak diakibatkan kurangnya perawatan/service serta adanya pemadaman listrik yang diluar pemberitahuan/tiba-tiba, dan manusia faktor lain yang dapat menyebabkan kerusakan. Dan dampak jika terjadinya kerusakan yang terus menerus menyebabkan perusahaan akan banyak mengeluarkan keuangan yang besar serta kemungkinan perusahaan akan menyebabkan kebangkrutan.

Kendala atau permasalahan yang terjadi di PT. Pacific Eastern Coconut Utama seperti penjelasan diatas perlu adanya pengendalian kualitas karena ternyata di PT. Pacific Eastern Coconut Utama belum efisien dan efektif. Selama ini metode yang digunakan *quality control* (qc) yang manual, yaitu dengan cara pemeriksaan atau inpeksi. Kerusakan pada proses produksi kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan antara peralatan dan pekerja sehingga bisa terjadi kekeliruan. Tanpa metode pengendalian kualitas yang tepat, maka produk yang ekonomis sulit dihasilkan. Pengendalian kualitas merupakan kombinasi semua alat dan teknik yang akan digunakan untuk mengontrol kualitas suatu produk dengan biaya seekonomis mungkin dan memenuhi syarat pemesanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas (*quality control*) produk santan klatu di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran?
2. Bagaimana kualitas produk santan klatu di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran ?
3. Bagaimana pengendalian kualitas (*QC*) dalam meningkatkan kualitas produk santan klatu di PT Pacific Eastern Coconut Utama Pangandaran?

## 2. METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2014:335-336) bahwa: Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Adapun langkah-langkah analisis data yang dapat dilakukan sebagaimana pendapat Miles dan Huberman dalam sugiyono (2009:337-338) sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)
2. Data Display (Penyajian Data)
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penerikan Kesimpulan dan Verifikasi)

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Pelaksanaan Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) Produk Santan Klatu di PT Pacific Eastern Coconut Utama

Berdasarkan keseluruhan data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, catatan lapangan, tinjauan literatur dan triangulasi terdapat empat indikator dari pengendalian kualitas (*quality control*) produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama dalam penelitian ini yaitu : Kemampuan Proses, Spesifikasi yang berlaku, Tingkat ketidak sesuaian yang diterima, dan Biaya Kualitas.

Indikator yang digunakan sebagai dasar pertanyaan kepada informan dalam penelitian ini dijelaskan secara terpisah di deskripsi variabel untuk lebih dalam memahami bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas yang diterapkan di PT Pacific Eastern Coconut Utama berdasarkan informasi dari para informan.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pengendalian kualitas yang diterapkan PT Pacific Eastern Coconut Utama terdiri:

1. Kemampuan proses dalam memproduksi santan klatu adalah dengan membuat Standar Operasional Perusahaan (SOP) agar tidak adanya penyelewengan/ pelanggaran. Adapun Standar Operasional Perusahaan (SOP) mengatur tentang prosedur mutu inspek kedatangan barang, mengarah pada

prosedur mutu inspek kedatangan barang nomor PM-GD.QC-01.. Prosedur ini menganut pada referensi ISO 9001:2008 Kalusul 7.4.3: Verifikasi produk yang dibeli dengan ketentuan umum yaitu: 1. Pengecekan dokumen yang dibawa oleh supplier meliputi: Kesesuaian Jumlah, Kesesuaian Barang dan Kesesuaian Jenis 2. dan semua pengecekan harus tercatat dalam from Laporan Harian Inspeksi Barang Datang. Selanjutnya pengemasan produk yang sesuai dengan permintaan yang didasari oleh Standar Operasional Perusahaan (SOP) pada prosedur mutu inspeksi proses produksi.

2. Spesifikasi yang berlaku pada produk santan klatu, dapat dilakukan mulai dari bahan baku, terdiri dari kelapa yang tidak rusak, kelapa yang tidak bertunas dan kelapa yang tidak berbau agar bahan baku berkualitas. Kemudian pada produk yang dihasilkan, terdiri dari: isi dan kemasan, tertera tanggal *expired*, berat isi, berat kemasan, isi produk dalam kardus, penempelan barcode kemasan, dan penempelan label kardus.
3. Tingkat ketidak sesuaian yang diterima, adanya tingkat ketidak sesuaian yang diterima dalam proses produksi yang dilakukan PT Pacific Eastern Coconut Utama melalui *quality control*, dengan melakukan perbaikan/inspeksi agar mengetahui proses mana yang dapat menyebabkan kegagalan dan melakukan perbaikan pada proses tersebut. Sehingga dapat meningkatkan kualitas produk santan klatu dan memperkecil tingkat kerusakan ketidak sesuaian yang diterima pada produk, adapun tingkat ketidak sesuaian hanya 5%, maka jika kerusakan yang terjadi melebihi ketentuan yang diterapkan perusahaan maka produk tersebut akan dimusnahkan.
4. Biaya Kualitas, dalam setiap proses produksi yang terjadi di perusahaan dalam menghasilkan produknya terdapat biaya kualitas. Biaya yang digunakan PT Pacific Eastern Coconut Utama dalam memproduksi santan menerapkan biaya yang seminimal mungkin agar produk yang dihasilkan mempunyai kualitas yang bagus. Kemudian selain menerapkan biaya kualitas juga menerapkan standar biaya agar pengelolaan biaya yang terjadi dapat terkontrol dan merata disetiap proses.

Adapun teori yang berkaitan dengan pengendalian kualitas diungkapkan oleh Pranoto dalam Irwan dan Didi (2015:63) bahwa: “Pengendalian Kualitas merupakan kombinasi semua alat dan teknik yang digunakan untuk mengontrol kualitas

dengan biaya seekonomis mungkin dan memenuhi syarat pemesanan”.

Berdasarkan hasil penelitian, dengan menerapkan pelaksanaan pengendalian kualitas pada produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama terdiri dari beberapa indikator mulai dari kemampuan proses, spesifikasi yang berlaku, tingkat ketidak sesuaian yang diterima dan biaya kualitas maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas pada produk santan klatu telah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang dimulai dari kedatangan bahan baku, proses produksi/pengolahan dan proses produk jadi sehingga dapat mengurangi nilai kerusakan/cacat pada produk yang terjadi dalam memproduksi santan klatu.

### **Analisis Kualitas Produk Santan Klatu di PT Pacific Eastern Coconut Utama**

Berdasarkan keseluruhan data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, catatan lapangan, tinjauan literatur dan triangulasi, indikator dari kualitas produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama dalam penelitian ini yaitu:

1. *Kinerja*, Pada setiap produk dapat menghasilkan kinerja produk terutama pada produk santan klatu yang dihasilkan dari PT Pacific Eastern Coconut Utama. Kinerja yang dihasilkan produk santan klatu memiliki manfaat yang amat sangat dibutuhkan oleh para pelanggan terutama ibu rumah tangga karena ke praktisannya dan para pedagang makanan dalam proses pembuatan makanan/minuman.
2. *Fitur*, yang terdapat pada produk santan klatu adalah produk santan klatu dihasilkan dari perasan pertama, dan memiliki *fitur* kemasan berbagai varian terdapat kemasan 200 ml yang mudah digunakan serta anti tumpah. Dan pada kemasan 70 ml digunakan untuk sekali pakai, dengan menggunting ujung. Selain itu memiliki kandungan gizi yang baik untuk dikonsumsi serta memiliki aroma ciri khas yang berasal dari kelapa tua itulah *fitur* yang dimiliki santan klatu yang menjadikan santan klatu berbeda dari produk lainnya.
3. *Reability*, dalam setiap produk terdapat *reability* yang ada pada produk tersebut, termasuk pada produk santan klatu dari PT Pacific Eastern Coconut Utama. *reability* yang ada pada produk santan klatu ialah produk ini dapat menggugah selera para konsumen dalam setiap masakan, maupun menciptakan produk dari bahan baku yang berkualitas dan pengolahan secara higienis dan sehat untuk dikonsumsi, maka dengan *reability* yang dimiliki produk santan klatu

dapat membuat konsumen tertarik untuk membelinya.

4. Kesesuaian dengan Spesifikasi, dalam produk satan klatu ada kesesuaian yang dilakukan dengan spesifikasi agar menghasilkan produk yang berkualitas, sesuai dengan keinginan konsumen dan memuaskan konsumen. Kesesuaian dengan spesifikasi telah diterapkan dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP). Dan hasil dari standar operasional perusahaan sangat bagus terutama dalam bentuk dan ukuran yang bervariasi, kemudian warna dan berat dengan begitu dapat menarik keinginan konsumen.
5. Daya Tahan pada produk santan klatu, karena telah melalui proses UHT dan proses pasteurisasi dimana agar produk tersebut bertahan lama dan kualitasnya tetap terjaga, dan pada kemasannya memiliki tesktur tidak mudah rusak ataupun tidak mudah basi dan untuk mengetahui daya tahan kemasan dilihat pada kemasan yang bagus tanpa bocor serta terternya tanggal kadaluarsa yang terdapat pada setiap kemasan.
6. *Serviceability*, yang dimiliki produk santan klatu ialah praktis, harganya terjangkau, mudah diaplikasikan dengan bahan lain dan tidak merepotkan pengguna karena tanpa proses lain karena santan klatu siap digunakan.
7. Estetika, yang terdapat pada produk santan klatu terdiri dari warna yang menarik dan senada dengan produk yang dihasilkan, bentuk dan tampilan produk yang diambil sebagai gambaran produk santan klatu dibuat seunik mungkin agar meningkatkan kualitas, kepercayaan dan menarik minat beli konsumen dalam pembelian produk santan klatu.
8. Kualitas yang dipersepsikan, kualitas keunggulan produk santan klatu yaitu ketahanan produk dari bahan baku yang berkualitas dengan menggunakan kelapa pilihan dan terbaik, dengan proses pengolahan yang steril. Selain itu dari segi *packagingnya* produk santan klatu disesuaikan dengan kebutuhan

Adapun teori tentang kualitas produk yang diungkapkan oleh Fandy Tjiptono (2012:121) menyatakan bahwa: "Kualitas adalah sebagai gambaran langsung dari suatu produk seperti kinerja, kehandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Serta segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan".

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama

telah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) dalam menciptakan produk mulai dari kualitasnya yang baik untuk dikonsumsi, harganya yang terjangkau, kemasan yang menarik dan praktis dan sehingga para konsumen merasa puas dengan begitu akan meningkatkan kualitas dari produk santan PT Pacific Eastern Coconut Utama.

### **Analisis Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Santan Klatu di PT. Pacific Eastern Coconut Utama**

PT Pacific Eastern Coconut Utama dalam pelaksanaannya menerapkan metode pengendalian kualitas dengan menetapkan metode kemampuan proses dalam memproduksi santan klatu, penentuan spesifikasi yang berlaku, pengendalian pada produk yang berada dibawah standar, dan upaya menghasilkan produk yang berkualitas dengan pengeluaran biaya, dimana biaya merupakan faktor yang sangat menentukan baik tidaknya kualitas produk tersebut, semakin tinggi biaya produk tersebut maka semakin baik kualitas yang dihasilkannya.

Kualitas produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama adalah metode kedua yang diterapkan setelah metode pengendalian kualitas (*quality control*). Metode ini bisa berdampak pada proses produksi dari bahan baku yang berkualitas menghasilkan produk jadi yang berkualitas. Beberapa metode yang diterapkan perusahaan mengenai kualitas produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama yaitu kinerja produk yang dihasilkan, kondisi *fitur* dari produk santan klatu, tujuan dari *reliability* santan klatu, kesesuaian santan klatu dengan standar, tingkat daya tahan santan klatu, kemampuan dari *service*, estetika dari kemasan santan klatu, dan kualitas yang dipersepsikan.

Dari metode tersebut mengenai pelaksanaa pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas produk telah sesuai dengan Standar Operasional perusahaan (SOP) yang dimulai dari persediaan dan pemilihan bahan baku, proses produksi/pengolahan sampai pada produk jadi, sehingga dapat mengurangi nilai kerusakan/cacat pada produk yang terjadi dalam proses produksi. Dengan kualitas produk yang baik untuk dikonsumsi, harga yang terjangkau, kemasan yang menarik dan praktis, berfungsi dengan baik, bermanfaat yang berguna, sehingga para konsumen merasa puas dengan begitu akan meningkatkan kualitas dan meningkatkan daya beli konsumen pada produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa analisis pelaksanaan pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas produk

santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama . Hal ini sesuai dengan ciri-ciri kualitas produk yang dikemukakan oleh Irwan dan Didi (2015:38) bahwa: “Segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau memuaskan kebutuhan pelanggan”.

Selain itu sesuai dengan tujuan pengendalian kualitas yang dikemukakan oleh Assauri (2009) bahwa:

1. Agar barang yang dihasilkan bisa mencapai target kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Mengusahakan agar biaya pemeriksaan dapat menjadi seminimal mungkin.
3. Mengusahakan agar biaya desain produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi seminimal mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi seminimal mungkin.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan dapat disimpulkan tentang analisis pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas pada produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama.

1. PT Pacific Eastern Coconut Utama menerapkan metode pengendalian kualitas (*quality control*) pada produk santan klatu untuk menghasilkan produk sesuai dengan spesifikasi, dimulai dari kedatangan bahan baku, proses produksi/pengolahan dan proses produk jadi sehingga dapat mengurangi nilai kerusakan/cacat pada produk yang terjadi telah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP).
2. Kualitas produk yang diterapkan pada produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama itu sendiri untuk mendapatkan kualitas produk yang sesuai spesifikasi perusahaan dan Standar Operasional Perusahaan. Dan dari hasil kualitas produk tersebut menghasilkan produk yang berkualitas baik untuk dikonsumsi, harga yang terjangkau, kemasan yang menarik dan praktis, fungsi yang baik, manfaat yang berguna, kandungan cita rasa yang gurih dan aroma ciri khas dari kelapa tua, sehingga menghasilkan rasa yang lebih lezat.
3. Pelaksanaan pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas produk santan klatu PT Pacific Eastern Coconut Utama telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan spesifikasi, dimulai

dari kedatangan bahan baku, proses produksi/pengolahan dan proses produk jadi. Selain itu dapat mengurangi nilai kerusakan/cacat pada produk. Maka dari itu kualitas produk yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi dan Standar Operasional Perusahaan. Selain itu menghasilkan kandungan cita rasa yang gurih dan aroma ciri khas dari kelapa tua, sehingga menghasilkan rasa yang lebih lezat dan dengan keinginan konsumen agar para konsumen puas dengan produk yang perusahaan ciptakan dan dapat meningkatkan daya beli serta kesetiaan pada produk tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Edisi Pertama. PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is Free*. Mc-Graw Hill Book, Inc. New York
- Didi dan Irwan, 2015. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*, Alfabeta.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas manajemen*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fikron Al Choir, 2018. *Pelaksanaan Quality Control Produksi Untuk Mencapai Kualitas Produk Yang Meningkat* (Studi kasus PT. Gaya Indah Kharisma Kota Tangerang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol.1 No.4/ Juli 2018. Tersedia: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JP/article/view/1545>. Diakses 03 Maret 2019
- Ginting, Rosnani. 2012. *Sistem Produksi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gunawan. 2012. *Analisis Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan PT. Fajar Surya Wisesa Tbk. Periode Tahun 2009, 2010 dan 2011*.
- Heizer dan Render, 2009. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Harni, R. dan I. Mustika. 2002. *Pengendalian nematoda parasit tanaman lada berwawasan lingkungan*. *Teknologi Budidaya Organik Tanaman Rempah dan Obat*. *Perkembangan Teknologi Tanaman Rempah dan Obat* 14 (1) : 17-26.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

- Malayu S.P. Hasibuan. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Miles & Huberman. Analisis Data Kualitatif Terjemahan oleh tjeptjep Rohidi, 2009. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, Lexi J. (2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- M. Fajar Wulan, 2014 “Analisis Pengendalian Mutu (Quality Control) CPO (Crude Palm Oil) Pada Pt. Buana Wira Subur Sakti Di Kabupaten Paser” eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 2, 2014:245-259. Tersedia: [http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/06/ejournal%20Fajar%20\(06-14-14-02-36-35\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/06/ejournal%20Fajar%20(06-14-14-02-36-35).pdf). Diakses: 21 Februari 2019.
- Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas, 2017 “Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (Sqc) Untuk Meminimumkan Produk Gagal Pada Toko Roti Barokah Bakery” Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA Vol. 7, Maret 2017, Hal 15-22. D. Tersedia: <http://ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/330>. Diakses: 20 Februari 2019
- Paradede M, Pontas. 2007 Manajemen Operasi dan Produksi: Teori, Model dan Kebijakan, ANDI, Yogyakarta.
- Prihantoro, Rudy. 2012. Konsep Pengendalian Mutu, Rosda.
- Rusadarti dan Kusmuriyanto. 2009. *Fenomene ekonomi di sekitar kita 3*, platinum, Solo.
- Rendy Kaban, 2014. “Pengendalian Kualitas Kemasan Plastik Pouch Menggunakan Statistical Procces Control (Spc) Di Pt Incasi Raya Padang” Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 13 No. 1, April 2014:518-547. Tersedia: [http://industri.ft.unand.ac.id/Pdf/josifiles/vol13no1april2014/JOSI%20-%20Vol.%2013%20No.%201%20April%202014%20-%20Hal%20518-547%20Pengendalian%20Kualitas%20Kemasan%20Plastik%20Pouch%20Menggunakan%20Statistical%20Procces%20Control%20\(SPC\)%20di%20....pdf](http://industri.ft.unand.ac.id/Pdf/josifiles/vol13no1april2014/JOSI%20-%20Vol.%2013%20No.%201%20April%202014%20-%20Hal%20518-547%20Pengendalian%20Kualitas%20Kemasan%20Plastik%20Pouch%20Menggunakan%20Statistical%20Procces%20Control%20(SPC)%20di%20....pdf). Diakses 20 Maret 2019
- Shinta Anggraini Putri, 2015, “Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan metode Statistical Processing Control PT Sumiati Ekspor Internasional. Jurnal Manajemen Operasional, Sept 2015. Tersedia: [https://docplayer.info/60778468-Analisis-pengendalian-kualitas-produk-](https://docplayer.info/60778468-Analisis-pengendalian-kualitas-produk-dengan-metode-statistical-processing-control-pt-sumiati-ekspor-internasional.html)
- [dengan-metode-statistical-processing-control-pt-sumiati-ekspor-internasional.html](https://docplayer.info/60778468-Analisis-pengendalian-kualitas-produk-dengan-metode-statistical-processing-control-pt-sumiati-ekspor-internasional.html), Diakses 20 Februari 2019
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmandinata, 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Solihin Ismail, 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Suroso, 2011. *Pengaruh Product Design dan Quality Control terhadap Produktivitas Pengusaha Kerajinan Tangan*. Jurnal Magister Manajemen. Vol 4, Nomor 2, Halaman 11-26.
- Wirjana, Bernardine. 2007. *Mencapai manajemen berkualitas (Organisasi, Kinerja, Program)*, ANDI, Yogyakarta.