

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Adapun yang dimaksud dengan pengawasan kualitas (*quality control*) adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam kualitas standar dapat tercermin dalam produk akhir. Dengan kata lain pengawasan kualitas merupakan usaha untuk menjaga, mengarahkan agar kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi produk atau standar yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan.

*Quality control* sangatlah penting karena dapat menentukan berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan. Kegiatan *quality control* yang kurang efektif dapat mengakibatkan banyaknya produk yang rusak atau cacat, target produksi tidak dapat tercapai baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Keadaan tersebut hambatan bagi perusahaan dan sangat merugikan apabila berkepanjangan akan mengganggu kontinuitas perusahaan.

Dengan melaksanakan *quality control* secara efektif diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas produk, dan diharapkan pula kepuasan dan kepercayaan konsumen dapat terpenuhi, sehingga perusahaan mampu bersaing

dan mempertahankan market share yang telah diraihinya serta dapat memperluas pangsa pasarnya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka penyusun tertarik untuk mengangkat masalah yang ada dalam perusahaan tersebut dalam hal “Pelaksanaan pengawasan kualitas”, sehingga dapat dicari faktor-faktor penyebab dimana pengawasan kualitas produk yang seharusnya dilaksanakan secara efektif ternyata kurang diperhatikan.

Bisnis merupakan kegiatan dalam menjual produk atau jasa agar memberikan keuntungan bagi pemiliknya. Bisnis merupakan kegiatan beresiko memberikan kerugian baik dari segi material atau non-material. Namun bila berhasil maka akan memberikan keuntungan dan kesejahteraan bagi pemiliknya. Agar terhindar dari resiko bisnis maka bisnis harus dijalankan dengan tepat dengan perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang serius dan mantap.

Bisnis terdiri atas beberapa komponen penting yang saling mendukung dan melengkapi. Bila salah satu komponen gagal maka akan mengganggu komponen lain. Contoh salah satu perusahaan yang melaksanakan bisnis seperti ini adalah PT. Garuda Food Indonesia. PT. Garuda Food merupakan salah satu perusahaan agrobisnis di Indonesia yang mengolah produk pertanian di bagian hilir. Produk yang dihasilkan merupakan snack yang bahan bakunya berasal dari pertanian yang dilakukan dahulu.

Garuda Food Group adalah perusahaan makanan dan minuman di bawah kelompok usaha Tudung Group. Selain Garuda Food, Tudung Group juga

menaungi perusahaan agrobisnis yang bergerak di CPO (Crude Palm Oil) dan kacang.

Garuda Food Group berawal dari PT. Tudung, didirikan di Pati, Jawa Tengah, 1979. Kita pasti tahu PT. Garuda Food yaitu suatu perusahaan yang meluncurkan produk makanan dan minuman ringan dengan berbagai merk seperti, Kacang Garing Garuda, Gery (Chocolatos, Salut, Cokluut, Romeo dan Juliet, Toya-toya), Mountea (Minuman berkemasan), Okky Jelly Drink, dan Leo (keripik kentang, keripik pisang, keripik singkong, dan kerupuk).

Sebagai perusahaan yang mengemban misi untuk membawa perubahan yang menciptakan kemanfaatan bagi masyarakat berdasarkan prinsip saling menumbuh kembangkan, Garuda Food juga aktif menjalankan program corporate social responsibility (CSR) di bawah bendera Garuda Food Sehati. Struktur organisasinya meliputi Dewan Direksi dan Komisaris dalam melakukan produksinya.

PT. Garuda Food menerapkan Enterprise Resource Planning (ERP) yang berfungsi untuk mengintegrasikan dan mengotomasikan proses bisnis yang berhubungan dengan aspek operasi, produksi maupun distribusi di perusahaan bersangkutan.

PT. Garuda Food Indonesia juga memiliki tujuan, motif, proses dan sistem kerja serta status pegawai perusahaan. Kualitas pada suatu perusahaan merupakan program yang sudah di desain sejak awal dan di jaga oleh produsen sampai produk akhir. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan dalam menjaga kualitas

produk kerap kali ditemukan adanya cacat produk atau tidak memenuhi standarisasi setelah produk beredar di pasaran. Banyak contoh kasus pada realitanya konsumen masih ada saja yang mengalami kekecewaan ataupun kerugian karena produk yang fisiknya cacat atau rusak, kempes, hancur dan tidak sesuai dengan standart pada kemasan yang di tulis oleh perusahaan. Di dalam ilmu manajemen operasional dan produksi kekecewaan pada konsumen akibat produk cacat pada perusahaan di sebut EROR II. EROR II adalah “Kesalahan Tipe II atau Resiko Konsumen (menerima produk cacat) adalah kesalahan atas keputusan dimana produk yang seharusnya tidak lolos uji atau cacat tetapi diloloskan untuk dijual kepada konsumen, sehingga kerugian akan diderita oleh konsumen akibat menerima produk cacat.”

Peristiwa bisnis yang mengecewakan ini akan mengakibatkan beralihnya pada produk lain dan akan membuat perusahaan yang sebelumnya akan kehilangan konsumen satu demi satu. Pada penelitian ini, penulis ingin meneliti tentang produk CHOCOLATOS yang sudah beredar di pasaran, karena diamati dari kehidupan sehari hari banyak sekali konsumen yang sangat menggemari produk ini dari kalangan anak kecil remaja hingga orang dewasa.

Penulis ingin mengetahui apakah produk yang sudah beredar di pasaran masih saja ada produk cacat dan masih ada penyimpangan antara berat produk dengan standarisasi tulisan berat produk pada kemasan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah masih ada cacat produk pada kemasan CHOCOLATOS yang sudah beredar di pasaran?
2. Apakah kelayakan produk CHOCOLATOS memenuhi berat standarisasi yang sudah tertera pada kemasan?
3. Sejauh mana terjadi penyimpangan *quality control* tentang berat produk CHOCOLATOS yang sudah beredar di pasaran?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui masih atau tidaknya cacat produk pada kemasan CHOCOLATOS yang sudah beredar.
2. Untuk mengetahui kelayakan produk CHOCOLATOS telah memenuhi standarisasi berat isi yang sudah tertera pada kemasan.
3. Untuk mengetahui sejauh mana terjadi penyimpangan *quality control* berat produk CHOCOLATOS yang sudah beredar di pasaran.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi beberapa pihak:

## 1. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Untuk lebih mengerti tentang manajemen kualitas dalam sebuah perusahaan.

## 2. Manfaat Bagi Penulis

- Menerapkan teori yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi dan guna memenuhi syarat sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dan sebagai perbandingan dengan peneliti sebelumnya.
- Bisa lebih memahami proses quality control yang ada pada perusahaan PT Garudafood.

## 3. Manfaat Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan penelitian dan bacaan yang bermanfaat dalam menambah wawasan dalam bidang manajemen operasional dan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan pembaca.

## 4. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai *quality control* produknya pada perusahaan tersebut dan perusahaan bisa lebih mengevaluasi sistem *quality control*nya agar produk tersebut dapat sangat di terima konsumen dan tidak ada konsumen yang merasa kecewa dengan produk tersebut karena akan membuat konsumen lari ke produk lain.