

**PELAKSANAAN PENGENDALIAN KUALITAS YANG EFEKTIF  
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK  
PADA PG KREBET BARU 2 MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:  
CHRISTA HARDIANTI  
NIM 201111018**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Christa Hardianti  
NIM : 201111018  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : PELAKSANAAN PENGENDALIAN KUALITAS YANG EFEKTIF SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK PADA PG KREBET BARU 2 MALANG

Malang, 24 Juni 2015

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302

Ketua Jurusan Manajemen  
  
Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul

**PELAKSANAAN PENGENDALIAN KUALITAS YANG EFEKTIF  
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN  
PRODUK PADA PG KREBET BARU 2 MALANG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Christa Hardianti

NIM : 201111018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 24 Juni 2015 dan telah  
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Strata (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIDN: 0706055302

Dewan Penguji:

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302
3. Dewi Ratih, SE, MSM  
NIDN: 0704078107

Tanda Tangan

**SURAT KETERANGAN**

SDM/KB/2015/VI/18/Ket

Yang bertanda tangan dibawah ini Kabag SDM & Umum PT PG Rajawali-I  
Unit PG Krebbe Baru Malang dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama : Christa Hardianti**  
**NIM : 201111018**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Universitas Katholik Widya Karya Malang**

telah melaksanakan Penelitian di PG Krebbe Baru mulai bulan Maret sd Juni  
2015.

Demikian harap yang berkepentingan maklum.

Malang, 20 Juni 2015

**PT. PG. Rajawali I**

Unit PG Krebbe Baru



Kabag SDM & Umum

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

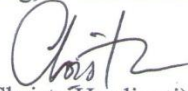
Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul PELAKSANAAN PENGENDALIAN KUALITAS YANG EFEKTIF SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK PADA PG KREBET BARU 2 MALANG merupakan karya asli dari:

Nama : Christa Hardianti  
NIM : 201111018  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 24 Juni 2015

  
(Christa Hardianti)

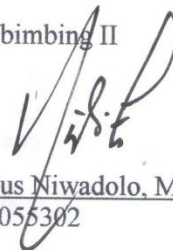
**DITERIMA DAN DISETUJUI:**

Pembimbing I





Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302

Mengetahui

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Drs. Cornelius Niwadolo, MM  
NIDN: 0706055302

  
Ketua Jurusan Manajemen  
  
Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Christa Hardianti  
NIM : 201111018  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Tempat, tanggal lahir : Bangil, 30 Maret 1991  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Katolik  
Bangsa : Indonesia  
Nama orang tua (ayah) : Titof Hariono  
(ibu) : Trinna Lukeyanti (alm)  
Alamat : Jl. Sawojajar Vb/32 Malang  
No. Telepon : 085 791 136 144  
Riwayat Pendidikan : Lulus SDN Gading VII Surabaya  
Lulus SMP Waskita Dharma Malang  
Lulus SMA Taman Harapan Malang  
Lulus D1 SOB School of Business  
Lulus Universitas Katolik Widya Karya Malang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir berbentuk skripsi ini dengan judul “PELAKSANAAN PENGENDALIAN KUALITAS YANG EFEKTIF SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK PADA PG KREBET BARU 2 MALANG”.

Adapun penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Yang terhormat Rm. Albertus Magnus H.T.N., O. Carm, MA ; selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, MM. ; selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun nasihat yang sangat berguna sehingga terselesaikanlah skripsi ini dengan baik.

4. Yang terhormat Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MP. ; selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang dan sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun nasihat yang sangat berguna sehingga terselesaikanlah skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, selaku staf pengajar yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama masa studi peneliti di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
6. Pimpinan dan Staff PG Kreet Baru 2 Malang terima kasih atas bantuannya yang telah membantu peneliti dalam memperlancar penelitian dengan mengizinkan melakukan pengambilan dan pengolahan data.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan berkat, anugrah dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan dan dukungan tersebut di atas. Dengan segala kerendahan hati, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada semua pihak yang berkepentingan dengan harapan semoga skripsi yang telah peneliti susun ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan ilmu pengetahuan oleh seluru pihak yang berkepentingan.

Malang, Juni 2015

Peneliti



**DAFTAR ISI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
SURAT KETERANGAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1. Tujuan Penelitian .....	3
2. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
B. Landasan Teori .....	6
1. Pengertian kualitas .....	6
2. Pengertian pengendalian .....	7
3. Pengertian pengendalian kualitas.....	8
4. Tujuan pengendalian kualitas .....	9
5. Ruang lingkup pengendalian kualitas .....	10
6. Organisasi pengendalian kualitas .....	11
7. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas .....	11

8. Hubungan antara pengendalian kualitas dengan pengendalian produksi ..	12
9. Kegiatan-kegiatan pelaksanaan pengendalian kualitas.....	12
10. Tugas pengendalian kualitas dalam suatu perusahaan .....	13
11. Teknik-teknik pengawasan kualitas .....	13
C. Kerangka Pikir .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A. Jenis Penelitian .....	16
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	16
C. Lokasi Penelitian .....	16
D. Sumber Data .....	16
E. Jenis Data .....	17
F. Definisi Operasional Variabel.....	18
G. Metode Pengumpulan Data .....	19
H. Teknik Analisis Data .....	20
<b>BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....</b>	<b>23</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	23
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	23
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	25
3. Lokasi Perusahaan .....	25
4. Bentuk Badan Hukum.....	26
5. Struktur Organisasi .....	26
6. Kondisi Perusahaan secara Umum .....	36
7. Proses Produksi dan Hasil Produksi .....	39
8. Pemasaran .....	44
B. Penyajian Data Penelitian .....	45
1. Pelaksanaan Pengendalian Kualitas.....	45
2. Penyajian Data Produksi dan Jumlah Kerusakan .....	47
3. Tingkat Target dan Realisasi Produksi Mesin. ....	44
C. Interpretasi Hasil Penelitian.....	57
D. Implikasi Hasil Penelitian.....	59

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

BAB V PENUTUP.....	62
Simpulan.....	62
Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



**DAFTAR TABEL**

Penelitian Terdahulu .....	5
Indikator .....	18
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan PG Krebbe Baru 2 Malang.....	38
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Karyawan PG Krebbe Baru 2 Malang.....	38
Tabel 4.3 Aktivitas Kerja Karyawan PG Krebbe Baru 2 Malang.....	39
Tabel 4.4 Aktivitas Penggilingan PG Krebbe Baru 2 Malang .....	43
Tabel 4.5 Jumlah Produksi dan Jumlah Kerusakan Tahun 2012 .....	47
Tabel 4.6 Jumlah Produksi dan Jumlah Kerusakan Tahun 2013 .....	50
Tabel 4.7 Jumlah Produksi dan Jumlah Kerusakan Tahun 2014 .....	53
Tabel 4.8 Rekapitulasi Komponen Pengendalian Kualitas Tahun 2012-2014 .....	56



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Grafik Proses Pengontrolan.....22  
Gambar 4.2 Proses Produksi Gula Pada PG Kribet Baru 2 Malang.....42  
Gambar 4.3 Bagan Statistik Pengendalian Kualitas Tahun 2012 .....49  
Gambar 4.4 Bagan Statistik Pengendalian Kualitas Tahun 2013 .....52  
Gambar 4.5 Bagan Statistik Pengendalian Kualitas Tahun 2014 .....55  
Gambar 4.6 Rekapitulasi Komponen Pengendalian Kualitas Tahun 2012-2014.....56



**ABSTRAK**

**“PELAKSANAAN PENGENDALIAN KUALITAS YANG EFEKTIF  
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN TINGKAT KERUSAKAN PRODUK  
PADA PG KREBET BARU 2 MALANG”**

Oleh:  
Christa Hardianti

Persaingan bisnis semakin ketat di era globalisasi dan kondisi menuntut perusahaan untuk semakin kreatif. Salah satu cara agar dapat memenangkan persaingan atau dapat bertahan dalam berkompetisi adalah memperbaiki dan mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan. Maka perlu usaha pengendalian kualitas agar produk yang dihasilkan memiliki karakteristik sesuai standart. Pelaksanaan pengendalian kualitas dikatakan pada PG Kreet Baru 2 Malang dinyatakan efektif, karena berdasarkan *Statistical Quality Control* (SQC) selama proses dapat meminimalisir kerusakan dari tahun ke tahun.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi efektivitas penerapan pengendalian kualitas dan mengetahui besarnya penyimpangan kerusakan produk pada PG Kreet Baru 2 Malang jika dibandingkan dengan standart toleransi kerusakan yang ditetapkan oleh perusahaan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus. Sumber data kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis produk adalah *Statistical Quality Control* (SQC).

Hasil penelitian dengan menggunakan bagan pengendalian kualitas PG Kreet Baru 2 Malang dinyatakan efektif mengingat semakin kecilnya tingkat kerusakan batas kendali atas dari tahun 2012 sampai dengan 2014. Jika dilihat dari rata-rata kerusakan produk selama 3 periode tahun 2012 dan tahun 2013 rata-rata kerusakan 2,42% dan 2,98% masih berada di bawah standart kerusakan yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu 5%. Sedangkan tahun 2014 mengalami kerusakan dengan rata-rata 14,27% melebihi batas yang ditentukan oleh perusahaan dikarenakan banyaknya tebu yang ditolak sebanyak 806 truck di pos gawang, sebagai indikasi kualitas bahan baku masih perlu peningkatan kualitas tebaran kemudian tingginya refraksi dalam pabrik sebanyak 2.956 truck disebabkan kualitas tebaran yang rusak di dalam truck atau lori.

Kata Kunci: Pengendalian Kualitas, efektivitas, tingkat kerusakan produk

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan bisnis bersaing semakin ketat di era globalisasi. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk semakin kreatif dan inovatif agar dapat berkompetisi dengan perusahaan lain yang sejenis. Upaya perusahaan untuk tetap bertahan didalam persaingan adalah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk yang akan dihasilkan oleh perusahaan sehingga mampu berkompetisi dan mengungguli perusahaan pesaing.

Kualitas produk yang baik akan menjadi salah satu taktik dan strategi perusahaan untuk tetap bersaing dan memiliki daya saing terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain. Kualitas dalam konteks ini dapat diartikan dimana tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan dan yang diharapkan konsumen.

Kualitas dan produk yang dihasilkan suatu perusahaan ditentukan berdasarkan ukuran dan karakteristik tertentu yaitu dimana produk perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat diterima oleh pelanggan sebagai bahan spesifikasi. Akan tetapi terkadang barang yang menurut produsen jelek belum tentu ditolak oleh konsumen, sebaliknya juga seperti itu barang yang menurut produsen cacat tetapi oleh konsumen bisa diterima. Tentunya hal tersebut diluar batas standar.

Dalam mempertahankan mutu dan menghasilkan kualitas suatu produk yang baik, maka perlu melakukan pencegahan maupun meminimalisir kerusakan, agar hasil produksi sesuai standar. Produk yang tidak memenuhi spesifikasi sesuai dengan yang ditetapkan level yang diikuti, tentu akan ditolak oleh konsumen, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Oleh karena itu kegiatan pengendalian mutu berperan penting dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan.

Assauri (2004:205) menyatakan bahwa pengendalian kualitas adalah spesifikasi yang telah ditetapkan sebagai standar dapat tercermin dalam produk/hasil akhir. Tujuan dilakukannya pengendalian kualitas adalah mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan dan dalam rangka mengadakan perbaikan sedini mungkin apabila terjadi kesalahan, dan mencegah serta mengurangi terjadinya pemborosan dalam biaya dan waktu. Pengawasan tersebut dilaksanakan pada waktu sebelum, selama dan sesudah proses produksi.

PG. Kreet Baru 2 Malang merupakan perusahaan yang memproduksi gula dan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya telah menerapkan sistem pengendalian kualitas produksi. Meskipun pengendalian dan pengawasan proses produksi dilakukan dengan baik dan hati-hati, kenyataannya masih sering muncul ketidaksesuaian produk yang dihasilkan dengan yang diharapkan atau dengan kata lain kualitas yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar. Faktor – faktor yang tidak sesuai dengan standar antara lain dari segi bahan baku, tenaga kerja manusia serta fasilitas. Dalam menciptakan barang produksi yang sesuai



dengan standar maka dilakukan analisis mengenai upaya pengendalian kualitas yang diterapkan oleh PG Krobot Baru 2 Malang sehingga tingkat kerusakan produksi dapat ditekan seminimal mungkin.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya maka judul penelitian dan diangkat adalah “Pelaksanaan Pengendalian Kualitas yang Efektif sebagai Upaya Menekan Tingkat Kerusakan Produk Pada Perusahaan PG Krobot Baru 2 Malang”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pengendalian kualitas pada PG Krobot Baru 2 Malang dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk?
2. Bagaimana penerapan pengendalian kualitas statistikal (*Statistical Quality Control*) pada PG Krobot Baru 2 Malang sebagai dasar pelaksanaan pengendalian kualitas yang efektif?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan dari penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan pengendalian kualitas pada PG Krobot Baru 2 Malang dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk.
  - b. Untuk mendeskripsikan penerapan pengendalian kualitas statistikal (*Statistical Quality Control*) pada PG Krobot

Baru 2 Malang sebagai dasar pelaksanaan pengendalian kualitas yang efektif.

## 2. Manfaat Penelitian :

### a. Bagi peneliti

Memberi keseimbangan pengetahuan antara teori dan praktik dalam menyongsong kehidupan kerja setelah pendidikan sarjana, terutama terkait dengan masalah pengendalian kualitas.

### b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak perusahaan sebagai tambahan informasi agar pengendalian kualitas yang digunakan dapat lebih diefektifkan.

### c. Bagi Universitas

Menambah bahan referensi pada perpustakaan berguna bagi penelitian selanjutnya terutama pada bidang manajemen operasional khususnya pengendalian kualitas.

### d. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi maupun pertimbangan bagi mereka yang mengadakan penelitian lebih lanjut khususnya mengenai pengendalian kualitas.