

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengendalian Kualitas

1. Pengertian Pengendalian Kualitas

Pengertian atau definisi kualitas mempunyai cakupan yang sangat luas, relatif, berbeda-beda dan berubah-ubah. Sehingga definisi dari kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya terutama jika dilihat dari sisi penilaian akhir konsumen dan definisi yang diberikan oleh berbagai ahli serta dari sudut pandang produsen sebagai pihak yang menciptakan kualitas.

Konsumen dan produsen itu berbeda dan akan merasakan kualitas secara berbeda pula sesuai dengan standar kualitas yang dimiliki masing-masing. Begitu pula para ahli dalam memberikan definisi dari kualitas juga akan berbeda satu sama lain karena mereka membentuknya dalam dimensi yang berbeda. Oleh karena itu, definisi kualitas dapat diartikan dari dua perspektif. Yaitu dari sisi konsumen dan dari sisi produsen. Namun pada dasarnya konsep dari kualitas sering dianggap sebagai kesesuaian, keseluruhan ciri-ciri atau karakteristik suatu produk yang diharapkan oleh konsumen.

Josep Juran mempunyai suatu pendapat bahwa: "*Quality is fitness for use*" yang bila diterjemahkan secara bebas berarti kualitas (produk) berkaitan dengan enaknya barang tersebut digunakan.¹ Kualitas yang baik menurut produsen adalah apabila produk yang dihasilkan oleh perusahaan telah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Sedangkan kualitas yang jelek adalah apabila produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditentukan serta menghasilkan produk rusak. Namun demikian perusahaan dalam menentukan spesifikasi produk juga harus memperhatikan keinginan dari konsumen, sebab tanpa memperhatikan itu produk yang dihasilkan oleh

¹Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm. 5.

perusahaan tidak akan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang lebih memperhatikan kebutuhan konsumen.

Kualitas yang baik menurut sudut pandang konsumen adalah jika produk yang dibeli tersebut sesuai dengan keinginan. Memiliki sifat yang sesuai dengan kebutuhan dan setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen. Apabila kualitas produk tersebut tidak dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, maka mereka akan menganggapnya sebagai produk yang berkualitas jelek.

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang diinginkan dan dikehendaki pelanggan. Oleh karena itu, produk atau jasa yang dihasilkan harus terjangkau harganya dan kualitasnya bagus, sehingga pelanggan puas dan tetap loyal terhadap produk atau jasa yang dihasilkan, tanpa mengurangi nilai profit perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka produk atau jasa yang dihasilkan harus selalu dikendalikan sehingga selalu sesuai dengan permintaan pelanggan.²

Mutu atau kualitas adalah semua ciri-ciri dan karakteristik produk atau jasa yang turut membantu pencapaian (pemuasan) kebutuhan pelanggan. Kebutuhan disini mencakup harga yang ekonomis, keamanan, ketersediaan, kemudahan perawatan, dapat dipercaya, dan mudah digunakan kegunaannya.³

Menurut Crosby, kualitas atau mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang diharapkannya. Menurut Ahyari, secara umum mutu atau kualitas adalah jumlah dari sifat-sifat produk, seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan lain sebagainya. Mutu atau kualitas selalu diidentikkan dan dihubungkan

² Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 2.

³ Irvan, Zulia Hanum dan Rukmini, *Pengendalian Mutu Produk dengan Metode Statistik*, vol.7, Teknik Industri, Sumatera, 2006.

dengan kegunaan khusus, seperti panjangm lebar, warna, berat dan karakter produk lainnya.⁴

Beberapa ahli memberi definisi yang berbeda mengenai mutu. Di antaranya:

a. Philip B. Crosby

Mutu atau kualitas berarti kesesuaian terhadap persyaratan. Pendekatan yang dilakukan merupakan proses *top-down*.

b. W. Edward Deming

Mutu atau kualitas berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus. Pendekatan Deming merupakan *Bottom-Up*.

c. Joseph M. Juran

Mutu atau kualitas berarti kesesuaian dengan penggunaan. Pendekatan Juran adalah orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

d. K. Ishikawa

Mutu atau kualitas berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

e. Mutu menurut ISO

ISO 9000:2000 yang mengatur definisi dan kosakata mendefinisikan mutu sebagai : “*derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan*”.⁵

Pengendalian dan pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan produksi dan operasi yang dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan dan apabila terjadi penyimpangan tersebut dapat dikoreksi sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai.

Adapun pengertian pengendalian kualitas adalah usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang yang dihasilkan, agar

⁴Rudy Prihantoro, *Op. Cit*, hlm. 3.

⁵Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 dan Penerapan untuk Mencapai TQM*, PPM, Jakarta, 2003, hlm. 2-3.

sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan.

Menurut Ahyari, dalam kaitannya dengan mutu atau kualitas produk mengatakan bahwa pengendalian adalah segala aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu atau kualitas produk dapat dipertahankan sebagai mana yang telah direncanakan. Mutu bukan merupakan suatu hal yang bersifat kebetulan atau tiba-tiba, tetapi merupakan hasil perencanaan yang terencana dan sistematis jauh sebelum produk tersebut dibuat.

Menurut Crosby, kaitannya dengan mutu berpendapat bahwa, mutu datang dari pencegahan dan pencegahan adalah sebuah hasil dari hal seperti pelatihan, disiplin, contoh, kepemimpinan. Standar kinerja mutu adalah 'nol cacat' (*zero defect*). Error tidak dapat ditoleransi. Pengukuran mutu adalah harga dari ketidaksesuaian.⁶ Harga sangat mudah didefinisikan dengan mata uang. Sedangkan kebutuhan lainnya didefinisikan dengan menggantikan ciri-ciri dan karakteristik pabrikasi suatu produk atau penyampaian jasa menjadi spesifikasi. Kesesuaian produk atau jasa dengan spesifikasi tertentu dapat diukur dan membuat definisi mutu yang paling diperhitungkan. Jika spesifikasi tersebut tidak memenuhi kebutuhan pelanggan, maka spesifikasi ini harus diganti.⁷

Pengendalian kualitas adalah suatu sistem verifikasi dan penjagaan atau perawatan dari suatu tingkatan atau derajat kualitas produk atau proses yang dikehendaki dengan cara perencanaan yang seksama, pemakaian peralatan yang sesuai, inspeksi yang terus menerus, serta tindakan korektif bilamana diperlukan. Dengan demikian hasil yang diperoleh dari kegiatan pengendalian kualitas ini benar-benar bisa memenuhi standar-standar yang telah direncanakan atau ditetapkan.

Sedangkan pengendalian kualitas produk dalam prespektif Islam adalah suatu sistem manajemen dalam meningkatkan keseluruhan kualitas

⁶ *Ibid.*, hlm. 4.

⁷ Irvan, Zulia Hanum dan Rukmini, *Pengendalian Mutu Produk dengan Metode Statistik*, vol.7, Teknik Industri, Sumatera, 2006

menuju pencapaian keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi berdasarkan al-Qur'an dan sunnah. Berikut penjelasan pengendalian kualitas dalam Al-Qur'an.

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ ﴿١٨٢﴾

﴿ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٣﴾

Artinya : *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.* (Qs. Asy-syu'ara : 181-182)

Kegiatan pengendalian kualitas pada dasarnya akan merupakan keseluruhan kumpulan aktifitas di mana berusaha untuk mencapai kondisi "fitness for use" tidak peduli di mana aktifitas tersebut akan dilaksanakan yaitu mulai pada saat produk dirancang, diproses, sampai selesai dan didistribusikan ke konsumen.

Dengan pengendalian kualitas maka diharapkan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dapat ditekan serendah mungkin dan proses produksi dapat diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai.⁸

2. Konsep Pengendalian Kualitas

Pengendalian mutu atau kualitas adalah suatu sistem kendali yang efektif untuk mengoordinasikan usaha-usaha penjagaan kualitas, dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Beberapa alasan mengapa pengendalian kualitas harus diterapkan:

- a. Agar produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga dapat memuaskan konsumen di dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

⁸ Muhaimin, Imam Sodikin dan Sidarto, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Penerapan Metode Taguchi dan 5S*, vol 1, IST AKPRIND, Yogyakarta, 2013

- b. Kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat dihindarkan sehingga akan menghemat pemakaian bahan baku, dan sumber daya lainnya, serta produk-produk yang cacat atau rusak dapat dikurangi.

Ada beberapa konsep pengendalian mutu atau kualitas yang sering diterapkan, antara lain:

- a. *Market-In (Customer Oriented Action)*. Konsep “*market-in*” dapat dijabarkan sebagai berikut:
- 1) Perilaku yang berorientasi pada ‘empati’ (anda tempatkan diri anda di tempatnya).
 - 2) Sediakan produk atau jasa yang sekiranya dapat diterima konsumen dan layak bagi konsumen.
 - 3) Konsumen bukan Tuhan, tetapi raja atau ratu.
- b. *Quality First (Customer Full Satisfaction)*. Konsep ini dijabarkan sebagai berikut:

Mutu jasa atau produk merupakan prioritas tertinggi dalam manajemen bisnis memiliki dominasi lebih tinggi daripada peningkatan penjualan, pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, dan perolehan pasar.

Mutu merupakan perpaduan bukan hanya dari mutu jasa atau produk namun juga harga, biaya, waktu, keselamatan, modal pekerja dan output setiap karyawan dalam pekerjaan rutin.

- c. *Vital-Few (Oriented Action – Brain, Time & Fond Constrain)*.

Konsep ini dijabarkan sebagai berikut:

Manusia hanya memiliki satu otak dan tidak ada ruang otak yang tersedia untuk lebih dari satu konsentrasi pada saat yang sama, terkecuali genius. Identifikasi dan pisahkan apa isu atau item yang cukup pantas untuk mendapat perhatian pada saat ini dengan keterbatasan akan kerja pikiran, waktu, dan dana yang ada.

- d. *Fact & Data Appereciation (Scientific Approach)*. Konsep ini dijabarkan sebagai berikut:

Kegagalan atau kesalahan mungkin saja terjadi, maka dari itu harus dilakukan pengawasan yang tepat dengan membuat indikator kegagalan apa yang terjadi. Jika terjadi kegagalan, periksa bukti (kegagalan, cacat, klaim atau keluhan), kemudian ambil tindakan dengan sadar data yang ada.
- e. *Process Control (Prevention Plan & Implementation)*

Pengendalian proses berarti jika setiap pekerja pada setiap tingkatan dari setiap organisasi melakukan pekerjaan dengan benar pada pertama kali dan setiap saat sesuai dengan spesifikasi *Standard Operational Procedure* (SOP), gambar spesifikasi dan proses standar dengan metodologi 'self-checking atau 'self controlling'.
- f. *Dispersion Control*

Dewasa ini pengendalian mutu tidak memiliki arti bila bila tidak mengendalikan penyebaran yang terjadi pada beberapa kasus seperti manusia, mesin, material, metode dan lingkungan.
- g. *Next Down-Stream Shop are Customer*

Konsumen adalah raja atau ratu. Namun demikian terkecuali orang-orang *sales* atau *marketing*, banyak karyawan tidak memiliki kontak secara langsung dengan konsumen di mana konsep ini menjadi agak tidak mungkin untuk dimengerti dan diikuti oleh orang-orang di 'in-process'.
- h. *Upper Stream Control*

Bagian pemasaran disituasikan pada mutu produk atau jasa, namun demikian tanggung jawab itu tidak hanya dipikul oleh mereka, tetapi juga oleh bagian desain dan perencanaan.
- i. *Recurrent Preventive Action (Repetitive Failure is Shame)*

Pada proses berikut ini adalah alir yang harus diikuti oleh setiap karyawan di mana pada saat ditemukan sesuatu yang salah pada tahapan pemeriksaan.

- j. *Respect Employees as Human Being (Employees are Precious Asset)*
Untuk menangani dan memperlakukan karyawan sebagai manusia dewasa maka perlakuan manajemen puncak.
- k. *Top Management Commitment (Employees Full Participation)*
Manajemen puncak perlu mengumumkan secara pasti mengapa Pengendalian Mutu Terpadu (*Total Quality Control*) adalah sebuah keharusan yang perlu dilaksanakan.⁹

3. Sistem Pengendalian Kualitas

Sistem pengendalian mutu adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, di dokumentasi dalam prosedur-prosedur teknis manajerial yang terpadu dan efektif, untuk membimbing tindakan-tindakan yang terkoordinasi dari tenaga kerja, mesin, dan informasi perusahaan, serta pabrik melalui cara yang terbaik dan paling praktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis.

Secara umum, sistem pengendalian adalah susunan komponen-komponen fisik yang dirakit sedemikian rupa sehingga mampu mengatur sistemnya sendiri atau sistem diluarnya. Sistem kontrol adalah proses mengatur atau pengendalian terhadap satu atau beberapa besaran (variabel, parameter) sehingga berada pada suatu harga range tertentu. Istilah lain sistem kontrol atau teknik kendali adalah teknik pengaturan, sistem pengendalian, atau sistem pengontrolan.

Secara umum ada empat aspek yang berkaitan dengan sistem pengendalian yaitu masukan, keluaran, sistem, dan proses. Masukan (*input*) adalah rangsangan dari luar yang diterapkan ke sebuah sistem kendali untuk memperoleh tanggapan tertentu dari sistem pengaturan. Keluaran (*output*) adalah tanggapan sebenarnya yang didapatkan dari

⁹ Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 6-9.

suatu sistem kendali. Tanggapan ini bisa sama dengan masukan atau mungkin juga tidak sama dengan tanggapan pada masukannya.¹⁰

Tim pengendali mutu adalah sebuah tim yang digunakan untuk mengendalikan mutu. Tim pengendali mutu beranggotakan karyawan yang melakukan pekerjaan dalam bidang pekerjaan sejenis. Misalnya, bagian pemesinan, pelayanan jalan tol, bagian pembuat produk, dan lain-lain.

4. Fungsi dan Kegunaan Pengendalian Kualitas

Secara umum fungsi dari penerapan pengendalian kualitas pada perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Penerapan/pentradisian pengendalian kualitas di lingkungan perusahaan akan ikut mempercepat sosialisasi budaya produksi kompetitif melalui praktek nyata dalam kehidupan perusahaan sehari-hari, sehingga hasilnya akan jauh lebih efektif daripada sistem ceramah teori.
- b. Apabila pemasyarakatan pengendalian mutu dapat diterapkan semakin meluas, hal ini akan berdampak positif bagi kemajuan dan pertumbuhan perusahaan terutama oleh faktor pendorong *knowledge-based*.

5. Tujuan Penerapan Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas ditujukan untuk mendayagunakan seluruh aset yang dimiliki perusahaan/instansi terutama sumber daya manusianya secara lebih baik, guna meningkatkan mutu dalam arti luas. Tujuan penerapan pengendalian mutu, antara lain untuk:

- a. Peningkatan mutu dan peningkatan nilai tambah
- b. Peningkatan produktivitas sekaligus penurunan biaya
- c. Peningkatan kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai target
- d. Peningkatan moral kerja dengan mengubah tingkah laku
- e. Peningkatan hubungan yang setara antara atasan dan bawahan
- f. Peningkatan ketrampilan dan keselamatan kerja
- g. Pengembangan tim

¹⁰*Ibid.*, hlm. 13.

Produk berkualitas prima memang akan lebih atraktif bagi konsumen, bahkan akhirnya dapat meningkatkan volume penjualan. Tetapi lebih dari itu, produk berkualitas mempunyai aspek penting lain, yakni:

Pertama:

Konsumen yang membeli produk berdasarkan mutu, umumnya dia mempunyai loyalitas produk yang besar dibandingkan dengan konsumen yang membeli dengan orientasi harga. Normalnya, konsumen berbasis mutu akan selalu membeli produk tersebut sampai saat produk tersebut membuat dia merasa tidak puas karena adanya produk lain yang lebih bermutu. Tetapi selama produk semula masih selalu melakukan perbaikan mutu (*quality improvement*) dia akan tetap setia dengan tetap membelinya. Berbeda dengan konsumen berbasis harga, dia akan mencari produk yang harganya lebih murah, apapun mereknya. Jadi, konsumen terakhir tersebut tidak mempunyai loyalitas produk. Contohnya, seorang konsumen membeli mobil bermutu bermerek T, walaupun harganya mahal. Dia akan tetap setia pada T sampai misalnya ada mobil merek R yang memberi kepuasan lebih besar dari T. Akan tetapi, sebenarnya T pun telah melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus, sehingga bila dia tahu T yang telah menjadi “idola”-nya maka mungkin saja dia kembali membeli T.

Kedua:

Bersifat kontradiktif dengan cara pikir bisnis tradisional, ternyata bahwa memproduksi barang bermutu tidak secara otomatis lebih mahal dengan memproduksi produk bermutu rendah. Banyak perusahaan menemukan (*discovery*) bahwa memproduksi produk bermutu tidak harus berharga lebih mahal. Mengapa? Fakta menunjukkan, bahwa cara (*methods*) memproduksi untuk menghasilkan produk bermutu tinggi secara simultan meningkatkan produktivitas, antara lain mengurangi penggunaan bahan (*reduce materials usage*) dan mengurangi biaya. Konon, pabrik General Motor (GM) telah melakukan perubahan proses kerja dalam merakit kolom-pengarah (*steering columns*), ternyata mutunya lebih baik,

sedangkan biayanya menurun. Penulis dalam hal ini dapat memberi contoh yang “umum”, misalnya dua ibu rumah tangga masing-masing mendapat pesanan membuat kue donat 5000 buah yang harus diserahkan besok pagi pukul 10.00 WIB. Keduanya ahli membuat kue. Bedanya yang satu memahai mikser tradisional (dikocok dengan manual), sedangkan yang satu menggunakan mikser listrik. Juga ovennya, yang satu dengan oven tradisional, sedangkan yang lain dengan oven listrik. Soal kecepatan, artinya produktivitas per satuan waktu tentunya, alat modern (yang harganya lebih mahal) akan lebih cepat berproses produksi. Hasilnya pun, lebih bermutu. Harga jual pun mungkin lebih murah, karena tidak perlu mengeluarkan upah tenaga kerja yang lebih banyak (baik untuk mengaduk adonan) maupun untuk “menjaga” oven yang otomatis.

Ketiga:

Menjual barang tidak bermutu, kemungkinan akan banyak menerima keluhan dan pengembalian barang dari konsumen. Atau biaya untuk memperbaikinya (*after sales services*) menjadi sangat besar, selain memperoleh citra tidak baik. Belum lagi, kecelakaan yang diderita konsumen akibat pemakaian produk yang bermutu rendah. Konsumen tersebut mungkin akan menuntut ganti rugi melalui pengadilan.

Jadi, berdasarkan ketiga hal atau ulasan di atas, memproduksi produk bermutu tinggi lebih banyak akan memberi keuntungan bagi produsen, bila dibandingkan dengan produsen yang menghasilkan produk bermutu rendah.¹¹

B. Standar Kualitas Produk

Standar sistem mutu pertama kali digunakan oleh USA yang berlaku pada pemasok barang militer. Tetapi setelah diterbitkan, standar mutu ini banyak menarik perhatian dunia, sebab merupakan satu-satunya standar mutu yang ada, terutama Inggris. Pasar internasional Inggris pada saat itu harus

¹¹ Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm. 2-3.

menjaga konsistensi mutu produknya di pasar internasional sehingga mengadopsi standar mutu tersebut.

Mutu atau lebih dikenal dengan kualitas memiliki peran penting dalam suatu aktivitas perekonomian, baik itu sektor produk maupun jasa. Mutu sebagai suatu bentuk standarisasi yang secara tidak langsung ditetapkan oleh pelanggan menjadi tolak ukur kesuksesan penyedia. Hampir seluruh konsumen menempatkan kualitas dalam proses pengambilan keputusan pembelian mereka setelah faktor harga (*cost*). Hal ini dapat diartikan bahwa strategi pemasaran para penyedia haruslah difokuskan pada mutu produk mereka. Persaingan di antara masing-masing jenis usaha tidaklah lagi berputar pada persaingan harga melainkan telah bergeser pada bagaimana menyediakan produk/jasa yang berkualitas sehingga konsumen memilih untuk membeli atau menggunakan produk mereka dibanding produk pesaing.¹²

Masalah yang berkaitan dengan hubungan peningkatan mutu dengan biaya (*cost*), peningkatan standar mutu suatu produk, bertujuan agar standar mutu suatu produk tetap terjaga, target pasar konsumen baru, tanpa kehilangan konsumen lama, peningkatan standar secara efektif dapat dilakukan secara terorganisasi, tepat, dan berdaya saing.

1. Hubungan Standar Mutu Produk dengan Standar Kuantitas

Standar mutu merupakan bagian dari standar produk (barang atau jasa). Seyogyanya perencanaan standar produk merupakan bagian dari perencanaan produksi secara keseluruhan dari suatu perusahaan, baik industri manufaktur maupun industri jasa. Sedangkan standar mutu dari suatu produk (barang atau jasa) merupakan salah satu dari standar produk bersangkutan secara keseluruhan.¹³

2. Jenis Standarisasi dalam Organisasi Perusahaan

Standardisasi operasional perusahaan (SOP) dapat digolongkan menjadi 2 golongan besar, yakni sebagai berikut:

¹² Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 198.

¹³Suyadi Prawirosentono, *Op.Cit*, hlm. 45.

a. Standardisasi Operasional Teknis (SOT) (*Technical Operation Standard*)

Adapun yang dimaksud dengan Standardisasi Operasional Teknis adalah hal-hal yang berkaitan dengan bentuk (desain) dan mutu produk yang akan dihasilkan.

Dari desain dan mutu produk yang direncanakan, selanjutnya dapat ditentukan berbagai standar teknis lainnya. Artinya, Standar Operasional Teknis terdiri atas:

- 1) Jenis dan jumlah bahan baku (Standar Bahan Baku)
- 2) Lama proses pembuatannya (Standar Waktu Operasional)
- 3) Mesin dan peralatan (Standar Teknologi yang berkaitan dengan mesin)
- 4) Bangunan (Standar Bangunan)

b. Standar Operasional Manajerial (SOM) (*Managerial Operational Standard*)

Selain dari standar teknis seperti telah diterangkan di atas, perusahaan perlu pula menyusun suatu standar operasional yang berkaitan dengan standar operasi manajemen (pengelolaan ini dikenal dengan istilah *Standard Operating Management (SOM)* atau standar operasional manajerial (SOM)).

Standar operasional manajerial (SOM) ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1) *Standar Gaji dan Upah (Salary and Wages Standard/SWS)*

Gaji dan upah para karyawan harus ditentukan standar ukurannya, yakni berdasarkan hal berikut ini:

- a) Jenis pekerjaan
- b) Jenis kepangkatan
- c) Lamanya kerja (senioritas)

Sedangkan upah dari prespektif Islam disebut juga dengan Ujrah. Upah adalah bentuk kompensasi atas jasa yang telah diberikan

tenaga kerja. Untuk mengetahui definisi upah dalam prespektif Islam dapat dilihat dari ayat Al-Qur'an di bawah ini.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Qs. At-Taubah : 105)

2) Standar Karier (Career Standard)

Karyawan tidak saja memerlukan gaji/upah yang adil, tetapi juga jenjang karier yang sangat menentukan kepuasan kerja.

3) Standar Administrasi(SA) (Administration Standard)

Untuk menunjang kelancaran operasi suatu perusahaan, diperlukan standar administrasi untuk pedoman kerja para karyawan. Hal itu meliputi membentuk organisasi, pembagian kerja, prosedur kerja dan lain-lain.

4) Standar Harga Jual (SHJ)

Barang yang dihasilkan harus ditentukan secara seksama. Hal ini penting agar setiap produk memberikan keuntungan yang optimum, sesuai biaya yang dikeluarkan.¹⁴

3. Peningkatan Standar

Standar atau lengkapnya standar teknis, adalah suatu norma atau persyaratan yang biasanya berupa suatu dokumen formal yang menciptakan kriteria, metode, proses, dan praktik rekayasa atau teknis yang seragam. Suatu standar dapat pula berupa suatu artefak atau perangkat formal lain yang digunakan untuk kalibrasi. Suatu standar primer biasanya berada dalam yurisdiksi suatu badan standarisasi nasional. Standar sekunder, tersier, cek, serta bahan standar biasanya digunakan sebagai rujukan dalam sistem meterologi. Suatu kebiasaan, konvensi,

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 46-52.

produk perusahaan, atau standar perusahaan yang telah diterima umum dan bersifat dominan sering disebut sebagai “*standar de facto*”.

Peningkatan standar tidak bisa dilepaskan dari kata inovasi. Apa itu inovasi? Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” dan atau “hasil” pengembangan dan/atau pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, ketrampilan (termasuk ketrampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang/jasa), proses, dan/atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial). Proses inovasi terdiri dari tahap identifikasi, perumusan ide, penyelesaian masalah, solusi, pengembangan, difusi dan utilisasi.¹⁵

Peningkatan kualitas produk sudah barang tentu menjadi nilai tambah bagi produk/jasa yang kita jual. Ingat, konsumen tidak lagi menempatkan harga di posisi pertama dalam pertimbangan pengambilan keputusan pembelian mereka, melainkan kualitas. Oleh karena itu, pada beberapa golongan konsumen akan berani membayar lebih mahal guna mendapatkan dan menikmati produk yang dijual. Sebagai contoh, para eksekutif muda akan berani membayar lebih mahal untuk tiket kelas eksekutif bagi penerbangan bisnis mereka. Tentu saja mereka ingin menikmati kenyamanan penerbangan mereka seperti bangku yang luas, penawaran makanan yang lebih variatif, dan banyak lagi. Selain itu, produk berkualitas akan bisa menjaga hubungan baik antara produsen dan konsumen, dalam hal ini penggunaan kembali produk tersebut. Konsumen yang sudah merasa puas terhadap produk/pelayanan yang mereka anggap telah memenuhi harapan mereka sudah barang tentu akan menggunakan lagi produk tersebut dan enggan untuk mencoba produk yang lain. Hal ini akan menjadikan pelanggan tersebut sebagai pelanggan yang loyal, selama produsen tetap menjaga kualitas produk mereka. Hal penting yang perlu

¹⁵Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 198-199.

diperhatikan adalah diperlukan lebih banyak biaya untuk mendapatkan pelanggan baru dibandingkan untuk mempertahankan pelanggan lama.

4. Teknik Peningkatan Standar Mutu

Teknik peningkatan standar mutu dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

a. Diagram Ishikawa

Diagram ishikawa merupakan visualisasi grafik sederhana yang dapat mengidentifikasi permasalahan secara praktis menurut sebab-sebab tanpa dan potensial oleh para pemakainya. Keberhasilan penggunaannya ditentukan oleh kemampuan pengelola untuk menuntaskan gagasan-gagasan yang dimiliki kelompok perbaikan mutu dan gambaran grafik yang mudah dibaca.

Terbentuknya kelompok perbaikan mutu atau kelompok kerja pendidikan dan pelatihan yang dipimpin oleh seorang penyedia dari kelompok kerja fungsional didasarkan pada pertemuan-pertemuan mingguan untuk menghasilkan tim kerja efektif yang perlu ditindaklanjuti dengan pertemuan berkala dan membahas proses perbaikan mutu. Dalam hal ini, diperlukan kelompok proses kunci dan kelompok inovasi.

Tahapan penggunaan diagram ishikawa adalah menentukan pilihan dampak sebagai karakteristik utama yang akan dipelajari, dengan melibatkan teknik *brainstorming* untuk memunculkan gagasan-gagasan asli menentukan faktor penyebab utama dari karakteristik yang dipelajari, yang divisualisasi dalam bentuk kotak hitam bergaris tipis pada hulu dan hilir bergaris mendatar; menentukan pengelompokan faktor penyebab utama dari karakteristik yang dipelajari, divisualisasikan dalam bentuk anak panah mendatar, menentukan unsur terkecil dari masing-masing komponen pada setiap faktor penyebab utama dari karakteristik yang dipelajari, divisualisasikan dalam bentuk anak panah mendatar; melakukan verifikasi sebelumnya. Dalam hal ini, terlihat bahwa penggunaan

diagram menunjukkan suatu upaya perbaikan mutu produk melalui kegiatan pemikiran anggota, sumbangsaran, pengelompokan data informasi dan adanya konsensus.¹⁶

b. Analisis Pareto

Analisis Pareto dikembangkan oleh Vilfredo Frederigo Samoso pada akhir abad ke-19, merupakan pendekatan logika dari tahap awal pada proses perbaikan suatu situasi yang digambarkan dalam bentuk histogram yang dikenal sebagai konsep *Vital few and the trivial many* untuk mendapatkan penyebab utamanya.

Analisis Pareto telah digunakan secara luas dalam kegiatan kendali mutu untuk menangani kerangka proyek; proses program; kombinasi pelatihan, proyek dan proses, sehingga sangat membantu dan memberikan kemudahan bagi para pekerja dalam meningkatkan mutu pekerjaan. Analisis pareto merupakan metode standar dalam pengendalian mutu untuk mendapatkan hasil maksimal atau memilih masalah-masalah utama dan dianggap sebagai suatu pendekatan sederhana yang dapat dipahami oleh pekerja berpendidikan menengah, serta sebagai perangkat pemecahan dalam bidang yang cukup kompleks.

Tahapan dari penggunaan dari analisis pareto adalah mencari fakta dari data ciri gugus kendali mutu yang diukur, menentukan penyebab masalah dari tahapan sebelumnya dan mengelompokkan sesuai dengan periodenya, membentuk histogram evaluasi dari kondisi awal permasalahan yang ditemui, melakukan rencana dan pelaksanaan perbaikan dari evaluasi awal permasalahan yang ditemui, melakukan standarisasi dari hasil perbaikan yang telah ditetapkan dan menentukan tema selanjutnya.

c. Gugus Kendali Mutu

Gugus kendali mutu (GKM) merupakan suatu kelompok diskusi yang dibentuk di perusahaan untuk memecahkan persoalan

¹⁶*Ibid.*, hlm. 201.

yang timbul ditempat kerjanya sendiri. Pembentukan GKM bertujuan untuk membantu perbaikan dan pengembangan perusahaan, menghargai kemanusiaan dan membangun tempat kerja yang bahagia, cerah dan layak, serta menggunakan kemampuan manusia sepenuhnya dan menggali potensi yang tidak terbatas.

Kegiatan GKM harus didukung oleh semua pihak dalam perusahaan. Dalam GKM diperlukan seorang “fasilitator” yang bertugas untuk melatih ketua dan GKM. Selain itu, tugas “fasilitator” adalah membantu ketua GKM untuk mengkoordinasikan kegiatan kelompok dan meningkatkan semangat setiap anggota untuk terus belajar.

Keberhasilan kegiatan GKM tidak boleh dinilai dari aspek keuangan saja. Pada suatu kegiatan yang terus-menerus, penambahan hasil yang di dapat akan kembali kecil, sehingga dapat menurunkan semangat kerja GKM. Beberapa aspek yang dapat dinilai untuk menentukan keberhasilan adalah aspek perbaikan mutu, penekanan biaya, tingkat penggunaan mesin, kepuasan konsumen dan ada tidaknya keluhan pekerja.¹⁷

Secara umum tim pengendali mutu disebut dengan istilah Gugus Kendali Mutu. Istilah ini juga digunakan sebagai istilah resmi oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Akan tetapi diberbagai perusahaan, penyebutan untuk tim pengendali mutu cukup beragam diantaranya adalah Aktivitas Kelompok Kecil (AKK), SGA (*Small Group Activity*), *Quality Control Circle (QCC)*, *Quality Improvement Team (QIT)*, *Small Circle of Improvement (SCI)*, *Continuous Improvement Team (CIT)*, *JK (Jishu Kanri)*, *PIP (Partner IN Progress)*, dan lain-lain. Walaupun demikian, sebenarnya artinya kurang lebih sama dengan Gugus Kendali Mutu, yang berbeda hanya istilahnya saja.

¹⁷Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 203.

Pengendalian mutu atau bisa disebut dengan Gugus Kendali Mutu, (GKM) adalah suatu sistem dalam manajemen usaha yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan mutu produksi dalam rangka meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan. Sistem ini dilaksanakan melalui permasyarakatan cara pandang, cara analisis, dan diagnosa dan solusi terhadap suatu masalah (*inefisiensi*, produktivitas rendah, dan rendahnya mutu pekerjaan/produk) di lingkungan kerja seluruh jajaran SDM perusahaan, sehingga dapat membentuk kebiasaan (*habit*) yang diterapkan dalam etos kerja dan budaya produksi kompetitif.

Tim Gugus Pengendali Mutu adalah suatu kelompok kerja kecil yang secara sukarela mengadakan kegiatan pengendalian mutu di dalam tempat kerja mereka sendiri. Sedangkan definisi Gugus Kendali Mutu di dalam perusahaan menurut Deperin adalah sekelompok kecil karyawan yang terdiri beberapa orang (kira-kira 3-8 orang) yang memiliki pekerjaan sejenis dalam suatu area yang dengan sukarela secara berkala dan berkesinambungan mengadakan pertemuan untuk melakukan alat kendali mutu proses pemecahan masalah.

Tiap anggota dari Gugus Kendali Mutu aktif dalam organisasi. Tiap anggota kelompok kecil ini berpartisipasi secara terus menerus (berkesinambungan), sebagai bagian dari kegiatan kendali mutu menyeluruh perusahaan, mengembangkan diri serta pengembangan bersama, pengendalian dan perbaikan di dalam tempat kerja dengan menggunakan teknik-teknik kendali mutu.

Pada dasarnya Gugus Kendali Mutu merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui penumbuhan partisipasi karyawan. Gugus Kendali Mutu merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang bertujuan untuk mencari pemecahan persoalan dengan memberikan tekanan pada partisipasi dan kreatifitas diantara karyawan. Setiap gugus juga bertindak sebagai mekanisme pemantau yang membantu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan

lingkungan dan memantau kesempatan. Bersifat proaktif, tidak menunggu bergerak kalau permasalahan timbul dan tidak menghentikan kegiatannya kalau suatu persoalan telah ditemukan dan dipecahkan. Artinya Gugus Kendali Mutu harus bekerja terus-menerus dan tidak tergantung pada proses produksi.

Gugus Kendali Mutu didasarkan pada beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Para pekerja dianggap sebagai sumberdaya yang sangat berharga bagi perusahaan
- 2) Pengembangan anggota bermanfaat bagi perusahaan
- 3) Adanya keikutsertaan dan mendukung dari semua tingkatan
- 4) Bekerja dan suatu *teamwork* yang solid
- 5) Dorongan yang konsisten tentang kreativitas
- 6) Kegiatan dihubungkan dengan pekerjaan sehari-hari

d. Konsep *Technovation*

Di tataran mikro perusahaan, iklim persaingan yang kian ketat mengharuskan pelaku industri memikirkan bagaimana produknya bisa dibedakan oleh konsumen terhadap barang yang dihasilkan pesaing. Perbedaan itu tentu saja tidak hanya dalam harga, tetapi juga pada “sesuatu” yang bisa memberi nilai tambah lebih besar kepada konsumen. Pembeli bersedia membayar lebih terhadap “sesuatu” yang berbeda itu. Jika perbedaan hanya disandarkan pada harga, produk akan cepat tersingkir begitu masuk barang yang lebih murah.

Sedikitnya ada dua hal yang perlu mendapat perhatian, agar pelaku industri selalu siap melakukan antisipasi dengan baik. Kerja keras secara berkelanjutan memperbaiki kemampuan di bidang teknologi dan inovasi, untuk meningkatkan nilai tambah terhadap lingkungan, serta selalu komit menjunjung tinggi “*customer first*” dan mengutamakan “*Genba Genbutsu*” (turun/ konfirmasi keadaan lapangan). Kata bijak mengatakan “masalah dan jawaban/solusi ada di lapangan.”

Untuk itu, pendekatan konsep *technovation* perlu mendapat perhatian. Apa itu *technovation*? *Technovation* adalah upaya secara berkelanjutan dalam melakukan inovasi teknologi untuk meningkatkan kemampuan teknologi dan metode kerja ke tingkat yang lebih tinggi, agar produk yang dihasilkan memberi nilai tambah yang tinggi bagi konsumen, agar produk yang dihasilkan selalu berdaya saing.

Technovation mengandung tiga aspek, yaitu kemampuan *technology innovation*, *entrepreneurship* dan *technology management*. Kemampuan *technology innovation* dan *entrepreneurship* saja misalnya, tidaklah cukup. Tanpa dukungan *technology management*, seringkali produk yang dihasilkan gagal dalam tahap komersialisasi di pasar.

Di lapangan sering ditemukan, dari sisi teknologi dan inovasi banyak pengusaha (*entrepreneur*) yang berkemampuan membuat produk yang menarik (terutama produk berbasis budaya). Saat bersaing di pasar, produk mereka kalah karena kurangnya kemampuan *technology management*. Pasar menuntut skala ekonomi yang cukup dan kemampuan *delivery* yang tepat. Kemampuan *technology management* dalam kegiatan proses produksi sangat penting, agar barang yang dibuat bisa memenuhi standar yang diharapkan konsumen, baik dari sisi kualitas maupun *delivery*-nya.

Dengan memahami secara persis keinginan dan kebutuhan pasar/konsumen dari waktu ke waktu, kita tidak akan pernah membuat produk hanya karena kita bisa membuat produk tersebut. Kita harus selalu mengembalikannya ke pasar, apakah konsumen memerlukan atau membutuhkan akan produk ini, atau tidak. Orientasinya selalu konsumen atau pasar. Dan inilah yang juga sangat penting untuk menjadi perhatian kita semua. Kedepan adalah era *customer driven*. Konsumentenlah yang paling menentukan.

e. Six Sigma

Suatu alat manajemen baru yang digunakan untuk mengganti *Total Quality Management* (TQM), sangat terfokus terhadap pengendalian kualitas dengan mendalami sistem produksi perusahaan secara keseluruhan. Memiliki tujuan untuk, menghilangkan cacat produksi, memangkas waktu pembuatan produk, dan menghilangkan biaya. *Six Sigma* juga disebut sistem komprehensif, yang maksudnya adalah strategi, disiplin ilmu, dan alat-untuk mencapai dan mendukung kesuksesan bisnis *Six Sigma* disebut strategi karena terfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan, disebut disiplin ilmu karena mengikuti model formal, yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*), dan sebagai alat karena digunakan bersamaan dengan yang lainnya, seperti Diagram Pareto (*Pareto Chart*) dan histogram. Kesuksesan peningkatan kualitas dan kinerja bisnis, bergantung dari kemampuan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Kemampuan ini adalah hal fundamental dalam filosofi *Six Sigma*.

C. Langkah-langkah Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas harus dilakukan melalui proses yang terus menerus dan berkesinambungan. Proses pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan salah satunya dengan melalui penerapan PDCA (*plain-do-check-action*) yang diperkenalkan oleh Dr.W. Edwards Deming, seorang pakar kualitas ternama berkebangsaan Amerika Serikat, sehingga siklus ini disebut siklus deming (*Deming Cycle/ Deming Wheel*). Siklus PDCA umumnya digunakan untuk mengetes dan mengimplementasikan perubahan-perubahan untuk memperbaiki kinerja produk proses atau suatu sistem di masa yang akan datang.

Penjelasan dari tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan rencana (*Plan*)

Merencanakan spesifikasi, menetapkan spesifikasi atau standar kualitas yang baik, memberi pengertian kepada bawahan akan pentingnya kualitas produk, pengendalian kualitas dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

2. Melaksanakan rencana (*Do*)

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat tercapai.

3. Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (*Check*)

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Membandingkan kualitas hasil produksi dengan standar yang telah ditetapkan, berdasarkan penelitian diperoleh data kegagalan dan kemudian ditelaah penyebab kegagalannya.

4. Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (*Action*)

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu. Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.¹⁸

D. Tahapan Pengendalian Kualitas

Untuk memperoleh hasil pengendalian yang efektif, maka pengendalian terhadap kualitas suatu produk dapat dilaksanakan dengan menggunakan tehnik-tehnik pengendalian kualitas, karena tidak semua hasil produksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

¹⁸Darsono, *Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk*, Jurnal Ekonomi Manajemen, No. 35, 2013

Menurut Suyadi Prawirosentono, terdapat beberapa standar kualitas yang bisa ditentukan oleh perusahaan dalam upaya menjaga *output* barang hasil produksi diantaranya adalah:

1. Standar kualitas bahan baku yang akan digunakan
2. Standar kualitas proses produksi (mesin dan tenaga kerja yang melaksanakannya)
3. Standar kualitas barang setengah jadi
4. Standar kualitas barang jadi
5. Standar administrasi, pengepakan dan pengiriman produk akhir tersebut sampai ke tangan konsumen.

Sedangkan Sofyan Assauri menyatakan bahwa tahapan pengendalian atau pengawasan kualitas terdiri dari 2 (dua) tingkatan, antara lain:

1. Pengawasan selama pengolahan (proses)

Pengawasan selama pengolahan (proses) yaitu dengan mengambil contoh atau sampel produk pada jarak waktu yang sama, dan dilanjutkan dengan pengecekan statistik untuk melihat apakah proses dimulai dengan baik atau tidak. Apabila mulainya salah, maka keterangan kesalahan ini dapat diteruskan kepada pelaksana semula untuk penyesuaian kembali. Pengawasan yang dilakukan hanya terhadap sebagian dari proses, mungkin tidak ada artinya bila tidak diikuti dengan pengawasan pada bagian lain. Pengawasan terhadap proses ini termasuk pengawasan atas bahan-bahan yang akan digunakan untuk proses.

2. Pengawasan atas barang hasil yang telah diselesaikan

Walaupun telah diadakan pengawasan kualitas dalam tingkat-tingkat proses, tetapi hal ini tidak dapat menjamin bahwa tidak ada hasil yang rusak atau kurang baik ataupun tercampur dengan hasil yang baik. Untuk menjaga supaya hasil barang yang cukup baik atau paling sedikit rusaknya, tidak keluar atau lolos dari pabrik sampai ke konsumen atau pembeli, maka diperlukan adanya pengawasan atas produk akhir.¹⁹

¹⁹ Darsono, *Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk*, Jurnal Ekonomi Manajemen, No. 35, 2013

E. Ekonomi Syari'ah

1. Pengertian Ekonomi Syari'ah

Menurut Muhammad Abdul Manan mendefinisikan ekonomi syari'ah merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah ekonomi rakyat yang yang diilhami oleh nilai-nilai islam.²⁰

Hasanuzzaman mendefinisikan ekonomi islam adalah pengetahuan dan aplikasi dari anjuran dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh sumber-sumbernya material sehingga tercipta kepuasan manusia dan memungkinkan mereka menjalankan perintah Allah dan masyarakat.²¹

Menurut Khursid Ahmad mendefinisikan ekonomi islam adalah suatu usaha sistematis untuk memahami masalah ekonomi dan perilaku manusia dalam hubungannya kepada persoalan tersebut menurut perspektif islam.²²

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa ekonomi islam bersumber dari ajaran islam yang mengatur kegiatan manusia dalam beraktifitas ekonomi (*muamalah*) untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang berlandaskan pada syariat islam, yaitu sesuai dengan Al-Quran dan Hadist.

2. Dasar Ekonomi Syari'ah

Ekonomi islam berpijak pada landasan hukum. Sumber hukum yang diakui sebagai landasan hukum ekonomi islam adalah sebagai berikut:

²⁰ Muhammad Abdul Manan, Teori dan Praktik Ekonomi Islam, Terjemahan Dana Bhakti Wakaf, Yogyakarta, 1997, hlm. 19.

²¹ Umar Chapra, Masa depan Ekonomi; Sebuah Tinjauan Islam, Gema Insani Press, Jakarta, 2001, hlm 121.

²² *Ibid*, hlm. 12.

لَهُمْ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri, dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia” (Q.S Ar-Ra’d:11).²³

Menurut Ijtihad para *Mujtahid*, bahwa ekonomi islam didasarkan pada hukum sebagaimana dalam firman Allah SWT:

وَإِذَا جَاءَهُمْ أَمْرٌ مِّنَ الْأَمْنِ أَوْ الْخَوْفِ أَدَّعَوْا بِهٖ ۗ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَىٰ أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ الَّذِينَ يَسْتَنْبِطُونَهُ مِنْهُمْ ۗ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ لَاتَّبَعْتُمُ الشَّيْطَانَ إِلَّا قَلِيلًا ﴿٨٣﴾

Artinya: “Dan apabila datang kepadamereka suatu berita tentang keamanan ataupun ketakutan, mereka lalu menyiarkannya, dan kalau mereka menyerahkannya kepada Rasul dan Ulil Amri di antara mereka, tentulah orang-orang yang ingin mengetahui kebenarannya(akan dapat) mengetahuinya dari mereka (Rasul dan Ulil Amri). Kalau tidakliah karena karunia dan rahmat Allah kepada kamu, tentulah kamu mengikut syeitan, kecuali sebahagian kecil saja (di antaramu)” (Q.S. An-Nisa’:83).²⁴

3. Konsep Dasar Ekonomi Syari’ah

Kegiatan manusia di bumi dalam memenuhi kebutuhan dari waktu ke waktu cenderung mengalami proses yang sama, sebagaimana ia berburu, meramu dan bercocoktanam. Hal ini menandakan bahwa manusia mempunyai pola perilaku untuk memenuhi kebutuhan yang relatif sama walaupun tidak persis. Proses yang berulang dari pemenuhan kebutuhan

²³ Al-Qur’an Surat Ar-Ra’d Ayat 11, Yayasan Penyelenggara dan Penafsir Al-Qur’an, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, Jakarta, 2010, hlm. 194.

²⁴ *Ibid*, hlm.128.

ini menjadikan manusia dapat mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan memverifikasi pola perilaku yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhannya. Akhirnya manusia dapat memodifikasi penandaan pola perilaku tersebut dalam suatu sikap, bagaimana melakukan suatu kegiatan untuk mendapatkan keuntungan maksimal dan menghindari kerugian seminimal mungkin dari setiap pemenuhan kebutuhan.

Manusia merupakan ciptaan Allah yang paling sempurna. Salah satu unsur kesempurnaan manusia adalah dapat membedakan antara benar dan salah, unsur ini disebut nurani. Menurut Muhammad Asad mengatakan bahwa nurani merupakan kelanjutan dari fitrah atau kejadian asal yang suci pada manusia, nurani yang memberikan kemampuan bawaan dari lahir dan intuisi untuk mengetahui benar dan salah, sejati dan palsu, dan dengan begitu merasakan kehadiran Tuhan dan ke-Esaan-Nya.²⁵

Tingkat ketajaman nurani akan mempengaruhi kehidupan masyarakat; bila manusia perilaku didasarkan nurani akan menciptakan kenyamanan hidup bermasyarakat, sebaliknya bila ia menganalkan nurani dan mempertuturkan nafsu akan menimbulkan keresahan masyarakat. Nurani akan membawa manusia menuju kehidupan masyarakat yang saling menghormati dan menghargai kelebihan dan kekurangan sesamanya. Kelebihan dan kekurangan merupakan suatu keadaan yang mengantar manusia untuk bisa lebih jauh mengenal kebesaran Allah. Segala sesuatu yang diciptakan Allah di dalam kehidupan ini tidak ada yang tidak bermanfaat bagi manusia. Sebagaimana firman Allah SWT:

وَاتَّخِذُوا مِنْ دُونِهِ ءَالِهَةً لَّا تَخْلُقُونَ شَيْئًا وَهُمْ يُخْلَقُونَ وَلَا يَمْلِكُونَ لِأَنفُسِهِمْ ضَرًّا وَلَا نَفْعًا وَلَا يَمْلِكُونَ مَوْتًا وَلَا حَيَاةً وَلَا

نُشُورًا ﴿٢٠﴾

²⁵ Nurcholis Majid, *Islam Doktrin dan Peradaban*, Paramadina, Jakarta, 1995, hlm. 10-11.

Artinya: *“Kemudian mereka mengambil tuhan-tuhan daripada selain daripada-Nya (untuk disembah), yang tuhan-tuhan itu tidak menciptakan apapun, bahkan mereka sendiri diciptakan dan tidak Kuasa untuk (menolak) sesuatu kemudharatan dari dirinya dan tidak (pula untuk mengambil) suatu kemanfaatanpun dan (juga) tidak kuasa mematikan, menghidupkan dan tidak (pula) membangkitkan”*(Q.S Al-Furqon:3).²⁶

Semua kehendak Allah telah terencana, manusia dilahirkan di mana dan dari ibu siapa, tidak ada rencana bagi manusia untuk menentukan dimana dan dari iu siapa. Sesungguhnya manusia tidak berhak sombong atas kedudukan yang dimiliki, karena manusia tidak punya hak atas kelahirannya di dunia. Status yang dimilikinya merupakan amanah yang diberikan Allah kepada manusia yang digunakan untuk kemaslahatan sesamanya.

Islam tidak mengajarkan orang yang lebih mampu untuk mengabaikan orang yang kurang mampu. Islam mensinyalir bila sebagian orang yang tidak mampu merasa tidak bisa melakukan banyak hal mungkin alasan modal dan fasilitas usaha dan mereka tidak banyak diberi kesempatan untuk bersama hidup berdampingan. Maka ada usaha dari orang yang kurang mampu untuk mendapat sesuatu yang ia butuhkan, yang ia sendiri tidak mampu mendapatkannya. Hal ini akan menimbulkan pemikiran dari orang yang kurang mampu untuk mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan tersebut dengan jalan pintas, misalnya korupsi dan manipulasi.²⁷

4. Prinsip-prinsip Ekonomi Syari'ah

a. Tauhid

Tauhid merupakan konsep utama dalam keseluruhan ajaran islam, dimana dalam pengertian absolute hanya berhubungan dengan Allah. Dalam Islam, segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia, tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakannya manusia adalah

²⁶ Al-Qur'an Surat Al-Furqon ayat 3, Yayasan Penyelenggara dan Penafsir Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, Jakarta, 2010, hlm. 734.

²⁷ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, Ekonisia, Yogyakarta, 2002, hlm. 4.

untuk beribadah kepada-Nya. Karena itu segala aktivitas manusia dalam hubungannya dengan alam (sumber daya) dan manusia (mu'amalah) dibingkai dengan kerangka hubungan dengan Allah. Karena kepada-Nya manusia akan memper-tanggung jawabkan segala perbuatannya, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnis.

b. *'Adl* (Keadilan)

Allah adalah pencipta segala sesuatu, dan salah satu sifat-Nya adalah adil. Dia tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap makhluk-Nya secara zalim. Manusia sebagai khalifah di bumi harus memelihara hukum Allah di bumi dan menjamin bahwa pemakaian segala sumber daya diarahkan untuk kesejahteraan manusia, supaya semua mendapat manfaat dari padanya secara adil dan baik. Implikasi dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain atau merusak alam.

c. *Nubuwwah* (Kenabian)

Karena Rahman, Rohim dan kebijakan Allah, manusia tidak dibiarkan begitu saja didunia tanpa mendapat bimbingan. Karena itulah diutuslah para Nabi dan Rasul adalah untuk menjadikan model terbaik yang harus diteladani manusia di dunia dan akhirat. Sifat-sifat yang harus diteladani dalam perilaku ekonomi dan bisnis adalah:

1) *Shiddiq* (benar, jujur)

Sifat *Shiddiq* (benar, jujur) harus menjadi visi hidup setiap muslim. Dengan demikian tujuan hidup muslim sudah terumus dengan baik. Dari konsep *sidq* ini, muncullah konsep turunkhas ekonomi dan bisnis. Yakni efektifitas (mencapai tujuan yang tepat, benar) dan efesiensi (melakukan kegiatan dengan benar, yakni menggunakan dengan teknik dan metode yang tidakmenyebabkan kemubadziran. Karena kalau mubadzir berarti tidak benar).

2) *Amanah* (tanggung jawab, kepercayaan, kredibilitas)

Amanah menjadi misi hidup setiap muslim. Individu dengan kredibilitas dan tanggung jawab tinggi akan melahirkan

masyarakat yang kuat, karena dilandasi oleh saling percaya antar anggotanya. Sifat amanah memainkan peran yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab, kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.

3) *Fathonah* (kecerdikan, kebijaksanaan, intelektualitas)

Sifat *fathanah* dapat dipandang sebagai strategi hidup setiap muslim. Implikasi ekonomi dan bisnis dari sifat ini adalah bahwa segala aktivitas harus dilakukan dengan ilmu, kecerdikan dan pengoptimalan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Para pelaku harus pintar dan cerdik supaya usahanya efektif dan efisien, dan agar tidak menjadi korban penipuan.

4) *Tabligh* (komunikasi, keterbukaan pemasaran)

Sifat *tabligh* merupakan taktik hidup muslim karena setiap muslim mengemban tanggung jawab dakwah, yakni menyeru, mengajak, memberitahu. Sifat ini sudah mendarah daging pada setiap muslim, apalagi yang bergerak dalam bidang ekonomi dan bisnis. Pelaku ekonomi dan bisnis sebagai pemasar-pemasar yang tangguh dan lihai.

d. *Khilafah*

Manusia adalah (pemerintah) Allah di bumi. Ia telah dibekali dengan semua karakteristik mental-spiritual dan materiil untuk memungkinkan hidup dan mengemban misi secara efektif. Nilai ini mendasari prinsip kehidupan kolektif manusia dalam Islam (siapa memimpin siapa). Fungsi utama adalah agar menjaga keteraturan interaksi (muamalah) antara kelompok termasuk ekonomi agar kekacauan dapat dihilangkan. Dalam Islam pemerintah memainkan peranan kecil tetapi sangat penting dalam perekonomian. Peran utamanya adalah untuk menjamin perekonomian agar berjalan sesuai dengan syari'ah, dan untuk memastikan tidak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak manusia.

e. *Ma'ad* (imbalan atau ganjaran)

Walaupun seringkali diterjemahkan sebagai “kebangkitan” tetapi secara harfiah *Ma'ad* berarti kembali karena itu semua akan kembali kepada Allah. Hidup manusia bukan hanya di dunia tetapi harus berlanjut hingga alam akhirat. implikasi nilai ini dalam kehidupan ekonomi dan bisnis misalnya, diformulasikan oleh Imam Al-Ghazali yang menyatakan bahwa motivasi para pelaku bisnis adalah untuk mendapatkan laba. Laba dunia dan laba akhirat. Karena itu konsep profit legitimesi dalam islam.²⁸

5. Hakikat Ekonomi Syari'ah

Ekonomi Islam kebutuhan manusia terbatas, karena pemenuhannya disesuaikan dengan kapasitas jasmani manusia, misalnya makan, minum dan sebagainya. Kalau sudah merasakan perut kenyang makan kita tidak akan makan dan minum lagi. Contoh sederhana ini menunjukkan bahwa kebutuhan sebenarnya sangat terbatas. Jadi untuk hidup manusia perlu makanan yang sekedar bisa digunakan untuk memenuhi kapasitas perut. Sedangkan yang tidak terbatas adalah keinginan, karena keinginan merupakan wujud pemenuhan manusia yang dipengaruhi faktor dari luar dirinya, misalnya pengaruh keluarga dan lingkungan, promosi, iklan, sinetron, film dan sebagainya.

Menurut ekonomi islam, sumber daya tidak terbatas, Allah menciptakan alam semesta bagi manusia tidak akan habis-habis, karena di alam semesta ada potensi kekayaan yang sepenuhnya belum tergali oleh manusia.²⁹ Oleh karena itu, manusia dituntut untuk menggali kekayaan alam yang tidak ada batasnya sehingga timbul sikap kreativitas dalam menemukan hal-hal baru guna memenuhi kebutuhan. Segala apa yang diciptakan Allah di bumi dan alam raya ini digunakan manusia, sehingga tidak tersia-sia segala ciptaan Allah bagi manusia. Walaupun sebutir pasir

²⁸ Adiwarmar Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, IIT Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 18-22.

²⁹ Heri Sudarsono, *Op. Cit*, hlm.11

yang menjadi masalah manusia belum menemukan manfaat dari diciptakan sebutir pasir tersebut.

Manusia dituntut untuk bekerja keras guna memanfaatkan nikmat Allah, karena yakin apa yang diciptakan di alam semesta ini tidak mungkin sia-sia dan habis dipergunakan manusia. Alam akan menyesuaikan dengan keselarasan hidup yang alami, sehingga manusia dituntut memanfaatkan sumber daya ini tanpa menimbulkan kerusakan karena manfaatnya pun digunakan untuk manusia juga. Bila hal ini terjadi akan kembali menimpa kepada manusia itu sendiri.

Ekonomi Islam juga merupakan ilmu yang dihasilkan dari sebuah upaya manusia untuk keluar dari persoalan ekonomi dengan cara yang sistematis, sehingga menumbuhkan keyakinan akan kebenaran Al-Qur'an dan Hadis. Tentunya manusia memerlukan kaidah-kaidah yang berlaku secara umum dan mendapat pengakuan secara umum untuk membuktikan ekonomi Islam juga sebagai ilmu pengetahuan. Maka ekonomi Islam bisa dipraktikkan dalam tata kehidupan struktur yang dikehendaki menurut aturan ekonomi Islam, dan pelaksanaannya pun dapat dipaksakan karena alasan ke-maslahatan manusia, misalnya memaksa membayar zakat bagi yang telah memenuhi nisab.³⁰

F. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu, di antaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irvan dan Zulia Hanum mengenai “*Pengendalian Mutu Produk dengan Metode Statistik*” menunjukkan pada pengendalian kualitas statistik terlihat bahwa untuk semua proses terdapat titik-titik yang berada di luar batas kendali sehingga perlu dilakukan revisi dengan menghilangkan faktor-faktor penyebabnya dan menghitung batas kendali yang baru. Dan jenis kerusakan yang terjadi pada semua proses secara umum dipengaruhi oleh keadaan mesin dimana ada bagian-bagian unit mesin (*spare part*) yang sering mengalami kerusakan sehingga

³⁰ *Ibid*, hlm. 12.

mengganggu proses dan menyebabkan terjadinya penyimpangan pada produk.³¹

2. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Darsono mengenai “*Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk*” menunjukkan bahwa melalui aktivitas pengendalian kualitas secara berlapis yang telah dijelaskan, perusahaan selama berproduksi dapat menekan tingkat kerusakan hasil produksi dan mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan.³²
3. Hayu Kartika dalam penelitiannya “*Analisis Pengendalian Kualitas CPE Film dengan Metode Statistical Process Control pada PT. MSI*” menunjukkan bahwa PT. MSI sudah melakukan pengendalian kualitas, namun tidak menggunakan metode yang menunjang pengendalian tersebut. Sehingga kemungkinan akan kesalahan atau cacat pasti akan terjadi karena tidak ada pengukuran standar yang digunakan dan hanya berdasarkan pengalaman yang terdahulu.³³
4. Muhaimin, Imam Sodikin dan Sidarto dalam penelitiannya “*Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Penerapan Metode Taguchi dan 5S*” menunjukkan bahwa faktor terjadinya kecacatan adalah alat cetak, metode/cara (proses pembuatan), lingkungan (letak bahan baku jauh, kebersihan kurang, area kerja sempit), manusia (kurangnya pelatihan, pengawasan, instruksi kerja tidak dilaksanakan, kelelahan, konsentrasi turun, usia sudah tua)³⁴
5. Dan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi Febriansyah Pratama dan Hermanto MZ yang berjudul “*Analisis Operasional Produksi Dalam Upaya Menekan Tingkat Kerusakan Produk di PT.XYZ*” menunjukkan bahwa faktor penyebab kerusakan atau *reject* dalam produksi yaitu berasal

³¹ Irvan, Zulia Hanum dan Rukmini, *Pengendalian Mutu Produk dengan Metode Statistik*, vol.7, Teknik Industri, Sumatera, 2006

³² Darsono, *Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk*, Jurnal Ekonomi Manajemen, No. 35, 2013

³³ Hayu Kartika, *Analisis pengendalian kualitas produk cpe film dengan metode statistical process control pada PT MSI*, vol.1, Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2013

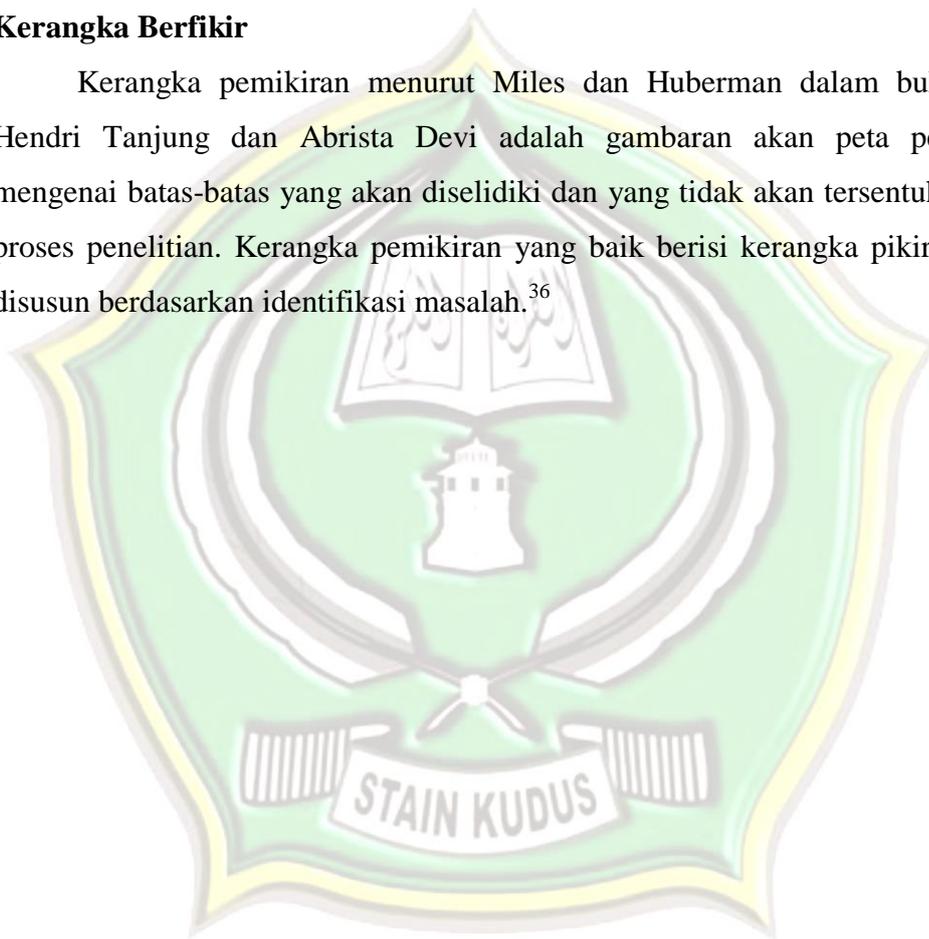
³⁴ Muhaimin, Imam Sodikin dan Sidarto, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Penerapan Metode Taguchi dan 5S*, vol.1, IST AKPRIND, Yogyakarta, 2013

dari faktor manusia atau pekerja, mesin produksi, metode kerja dan material atau bahan baku.³⁵

Perbedaanya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kerusakan pada produk industri konveksi dan pada penelitian ini, peneliti memfokuskan yang diteliti adalah dari proses awal produksi hingga hasil akhir dari produksi tersebut.

G. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran menurut Miles dan Huberman dalam bukunya Hendri Tanjung dan Abrista Devi adalah gambaran akan peta peneliti mengenai batas-batas yang akan diselidiki dan yang tidak akan tersentuh oleh proses penelitian. Kerangka pemikiran yang baik berisi kerangka pikir yang disusun berdasarkan identifikasi masalah.³⁶



³⁵ Wahyudi Febriansyah Pratama dan Hermanto MZ, *Analisis Operasional Produksi Dalam Upaya Menekan Tingkat Kerusakan Produk di PT.XYZ*, vol.3, Desiminasi Teknologi, 2015

³⁶Hendri Tanjung dan Abrista Dewi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Gemata Publishing, Jakarta, 2013, hlm. 62.

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir

