

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

#### 1. Manajemen Produksi

##### a. Pengertian Manajemen Produksi

Kata manajemen bermula dari kata *to manage* yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola.<sup>1</sup> Terdapat pula pakar yang berpandangan bahwa kata manajemen berakar dari kata *management* yang artinya pengelolaan. Selain itu, pakar lainnya berpandangan bahwa kata manajemen berawal dari kata *managgiare* yang berarti mengendalikan.<sup>2</sup> Stoner dan Freeman sebagaimana yang dikutip oleh Lili Adi Wibowo dan Donni Juni Priansa, menjelaskan bahwa manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan pekerjaan anggota organisasi dan penggunaan semua sumber organisasi yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>3</sup>

Adapun produksi dapat diartikan sebagai kegiatan yang menghasilkan barang maupun jasa yang akan dipasarkan pada masyarakat. Semua sumber daya *input* akan dipadukan menjadi *output*, sehingga mempunyai nilai tambah, bisa berbentuk barang setengah jadi, jadi maupun jasa.<sup>4</sup> Selain itu, kegiatan produksi dapat diartikan pula sebagai suatu perusahaan yang menghasilkan sebuah produk selama periode berikutnya dihitung nilai

---

<sup>1</sup> Dodo Murtado, dkk., *Manajemen dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadis*, ed. Muhammad Habibie dan Yadi Mulyadi (Bandung: Yrama Widya, 2019), 3.

<sup>2</sup> Undang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), 27.

<sup>3</sup> Lili Adi Wibowo dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran* (Bandung: CV Alfabeta, 2017), 31-32.

<sup>4</sup> Hery Prasetya dan Fitri Lukiaastuti, *Manajemen Operasi*, ed. Azza Grafika (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), 1.

tambah. Apabila perusahaan manufaktur sudah jelas akan memproduksi dalam bentuk barang, sedangkan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa berupa bisnis travel, perhotelan, dan pendidikan.<sup>5</sup>

Manajemen produksi pada dasarnya adalah suatu proses perubahan atau konversi sumber daya yang dimiliki sebagai masukan (*input*) menjadi produk. Produk yang berupa barang atau jasa ini biasa disebut sebagai *output*.<sup>6</sup> Menurut Chase, Aquilano, dan Jacobs, Russel dan Taylor, serta Adam dan Ebert sebagaimana yang dikutip oleh Rudi Prihantoro, manajemen produksi adalah serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan perancangan, pengolahan, dan pengoreksian sistem guna menciptakan *output* berupa barang maupun jasa.<sup>7</sup>

Adapun Jay Heizer dan Barry Render sebagaimana yang dikutip oleh Ernie Tisnawati Sule, dkk., berpendapat bahwa manajemen produksi adalah kumpulan aktivitas yang menciptakan nilai dari dalam bentuk barang dan jasa melalui proses tranformasi bahan mentah menjadi produk jadi.<sup>8</sup> Berdasarkan beberapa penjabaran tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen produksi merupakan suatu kegiatan untuk menghasilkan barang ataupun jasa dengan mengoptimalisasi sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

---

<sup>5</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Produksi dan Operasi*, ed. Chairil Anwar (Bandung: CV Alfabeta, 2016), 2.

<sup>6</sup> Lalu Sumayang, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2003), 7.

<sup>7</sup> Rudi Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, ed. Adriyani Kamsyach (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 127.

<sup>8</sup> Ernie Tisnawati Sule, dkk., *Manajemen Bisnis Syariah*, ed. Dan Hamdan Wildani (Bandung: PT Refika Aditama, 2016), 173.

## b. Ruang Lingkup Manajemen Produksi

### 1) Fungsi Manajemen

Elemen dasar menjadi acuan manajer pada setiap proses manajemen demi memenuhi sasaran dinamakan fungsi manajemen.<sup>9</sup> Menurut George R. Terry sebagaimana yang dikutip oleh A. Rusdiana, fungsi manajemen ada empat yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.<sup>10</sup> Secara umum terdiri atas empat fungsi manajemen antara lain:

#### (a) Perencanaan (*Planning*)

Menurut George R. Terry sebagaimana yang dikutip oleh Melayu S. P. Hasibuan mendefinisikan perencanaan adalah “*the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the future in the visualization and formulations of proposed activation believed necessary to achieve desired result*”.<sup>11</sup> Perencanaan dalam ilmu manajemen merupakan dasar pijakan untuk langkah selanjutnya. Dalam perencanaan harus dipikirkan secara matang untuk menghindari kesalahan maupun kematangan dapat memberikan pengaruh negatif dan positif di masa mendatang.<sup>12</sup> Perencanaan meliputi beberapa hal seperti proses merumuskan sasaran, membangun strategi, dan mengembangkan rencana, serta mengoordinasi sejumlah aktivitas.

#### (b) Pengorganisasian (*Organizing*)

---

<sup>9</sup> Rudi Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, 41.

<sup>10</sup> A. Rusdiana, *Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global*, 53.

<sup>11</sup> Melayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 249.

<sup>12</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Produksi dan Operasi*, 9.

Pengorganisasian mencakup kegiatan mengadendakan *job desk* agar tetap berjalan sesuai yang direncanakan. Seorang manajer dalam pengorganisasian dapat menjadwalkan tugas yang dilaksanakan, pelaku yang mengerjakan, dan tingkatan keputusan yang harus diambil.

(c) Pengarahan (*Actuating*)

Tugas manajemen dalam setiap perusahaan ialah untuk mengarahkan atau menggerakkan orang lain agar memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, seorang manajer dapat memberi motivasi dan arahan saat bekerja serta berkomunikasi dengan baik sehingga karyawan bisa bekerja tanpa hambatan.

(d) Pengendalian (*Controlling*)

Pengontrolan merupakan kegiatan pengamatan terhadap jalannya perencanaan ataupun penilaian kinerja guna perbaikan terhadap kesalahan yang ada.<sup>13</sup>

**2) Faktor-Faktor Produksi**

Kegiatan produksi dapat dikelola dengan berbagai faktor atau biasa disebut dengan faktor produksi yaitu antara lain:

(a) Material (Bahan Baku)

Bagi perusahaan yang mengolah barang fisik, bahan baku termasuk faktor yang memiliki peranan penting.<sup>14</sup> Bahan baku yang dipakai akan diolah menjadi barang jadi oleh sumber daya perusahaan saat proses produksi. Sedangkan

---

<sup>13</sup> Rika Lestari, “Analisis Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang),” (skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019), 27-28.

<sup>14</sup> Rustam Effendi, *Produksi dalam Islam*, 73.

perusahaan jasa tidak begitu banyak tergantung bahan baku misalnya biro perjalanan dan pengiklan investasi karena tidak terlibat proses produksi.<sup>15</sup> Menurut perspektif Islam penggunaan bahan baku berfokus pada manfaat dan kehalalan material tersebut. Karena material yang haram dapat merusak manfaat, meskipun prosesnya diperbolehkan secara syariat.<sup>16</sup>

(b) Mesin

Alat bantu selama proses transformasi dari barang mentah menjadi barang jadi biasa disebut dengan mesin. Mesin memiliki peranan penting dalam proses pengolahan, karena proses produksi akan berjalan cepat dan tanpa hambatan serta hasil optimal dengan adanya mesin. Kapasitas mesin terdiri atas dua macam yaitu kapasitas terpasang dan kapasitas terpakai.<sup>17</sup>

(c) Manusia (Tenaga Kerja)

*Human capital* bagi suatu perusahaan disebut dengan tenaga kerja. Kesuksesan produksi terletak pada kinerja para tenaga kerja. Karena modal utama bagi suatu perusahaan merupakan tenaga kerja yang memiliki *skill* dan integritas yang baik. Banyak ahli ekonomi yang berpendapat bahwa manusia merupakan satu-satunya

---

<sup>15</sup> Jeff Madura, *Pengantar Bisnis*, Ed. 1, terj. Saroyini W. R. Salib (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 282.

<sup>16</sup> Rustam Effendi, *Produksi dalam Islam*, 74.

<sup>17</sup> Efi Herawati, "Analisis Pengaruh Faktor Produksi Modal, Bahan Baku, Tenaga Kerja, dan Mesin terhadap Produksi Glycerine pada PT Flora Sawita Chemindo Medan," (tesis, Universitas Sumatera Utara, 2008), 9.

produsen dan akar produktivitas dari seluruh faktor yang ada.<sup>18</sup>

(d) Modal (Uang)

Modal adalah sejumlah kekayaan berupa aset ataupun aset tidak berwujud yang dapat dijadikan sumber penghasilan.<sup>19</sup> Modal dalam pandangan kapitalisme dianggap sebagai kompensasi pinjaman, sehingga wajib untuk memperoleh suku bunga.<sup>20</sup> Adapun menurut perspektif Islam, modal usaha harus bersih dari hasil riba, modal bisa diperoleh dari *mudharabah* atau *musharakah*.<sup>21</sup>

(e) Manajemen yang Mengfungsikan Faktor Lain.

Semua faktor di atas tidak bisa menghasilkan keuntungan jika tidak diimbangi dengan manajemen yang baik. Hal ini dikarenakan, segala sesuatu dibutuhkan manajemen agar sesuai dengan bagiannya masing-masing.<sup>22</sup>

**3) Perencanaan Operasi dan Produksi**

Setiap operasi dimulai dengan perencanaan. Perencanaan operasi dapat digambarkan sebagai berikut:<sup>23</sup>

---

<sup>18</sup> Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, 119-120.

<sup>19</sup> Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, 120.

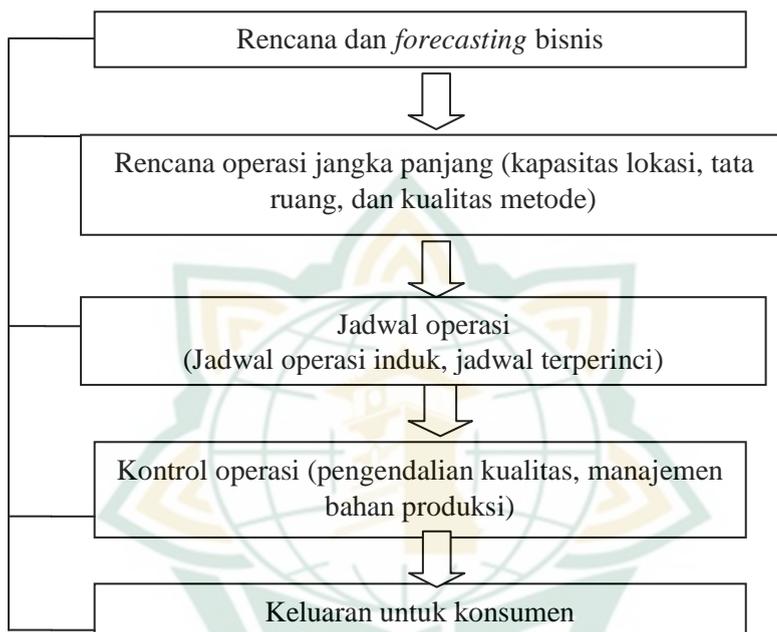
<sup>20</sup> FORDEBI dan ADESy, *Ekonomi dan Bisnis Islam: Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam* (Jakarta: Rajawali Press, 2016), 252.

<sup>21</sup> Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, 120.

<sup>22</sup> Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, 120.

<sup>23</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, 352-353.

**Gambar 2.1. Perencanaan dan Pengendalian Operasi**



Dari gambar tersebut, dalam kegiatan perencanaan operasi dan produksi terdapat hal yang perlu diperhatikan lebih lanjut antara lain:

(a) Perencanaan Kapasitas

Kapasitas adalah suatu sistem produksi yang menghasilkan jumlah keluaran dalam periode tertentu. Kapasitas dapat diartikan pula sebagai jumlah unit produksi yang dapat diterima, ditangani, disimpan atau diakomodasikan selama periode tertentu.<sup>24</sup> Perencanaan kapasitas terdiri atas perencanaan kapasitas untuk

---

<sup>24</sup> Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa 1*, ed. Yayat Sri Hayati (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 293.

memproduksi barang dan jasa.<sup>25</sup> Adapun langkah yang diperlukan dalam perencanaan kapasitas dapat dilihat pada bagan berikut:<sup>26</sup>

**Gambar 2.2. Langkah dalam Perencanaan Kapasitas**



Menurut Russel dan Taylor sebagaimana yang dikutip oleh Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, strategi perencanaan kapasitas dibagi menjadi tiga macam, yaitu: strategi memimpin kapasitas

<sup>25</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, 353.

<sup>26</sup> Mamduh M. Hanafi, *Manajemen*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP AKP YKPN, 2003), 426-427.

(*capacity lead strategy*), strategi penundaan kapasitas (*capacity lag strategy*), dan strategi kapasitas rata-rata (*average capacity strategy*).<sup>27</sup>

(b) Perencanaan Lokasi

Perencanaan mengenai lokasi harus dilakukan dengan cermat. Dalam penentuan lokasi, diperlukan metode kualitatif atau kuantitatif untuk pemilihan lokasi agar pihak manajemen tidak salah langkah dalam pengambilan keputusan tersebut.

(c) Perencanaan Tata Ruang

Tata ruang yang harus direncanakan adalah sebagai berikut:

- (1) Fasilitas produksi, misalnya bengkel kerja dan peralatan untuk mengolah bahan mentah.
- (2) Fasilitas non-produksi, misalnya tempat penyimpanan dan pemeliharaan.
- (3) Fasilitas pendukung, misalnya kantor, toilet, area parkir, dan sebagainya.
- (4) Tata ruang proses yaitu pengaturan mengenai peralatan dan orang-orang yang dikelompokkan sesuai kegunaannya.
- (5) Tata ruang seluler yaitu pengaturan yang dirancang untuk memindahkan suatu produk melalui alur sejenis.
- (6) Tata ruang produk yaitu pengaturan yang dirancang satu jenis produk melalui serangkaian tahap yang lancar.

---

<sup>27</sup> Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa 1*, 294-295.

- (d) Perencanaan Kualitas (Mutu)  
Rencana operasi harus memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi aturan kualitas perusahaan.
- (e) Perencanaan Metode  
Manajer harus mengidentifikasi secara jelas setiap tahap produksi dalam merancang sistem operasi. Mereka dapat mengurangi pemborosan dengan cara meneliti prosedur tahap demi tahap.<sup>28</sup>

**c. Manajemen Produksi Berdasarkan Perspektif Syariah**

Padanan produksi dalam literatur Ekonomi Islam adalah *intaj* (انتاج) dari akar kata *nataja* (نتج).<sup>29</sup>

Produksi dalam istilah fiqh berasal dari kata *tahsil* artinya menghasilkan sesuatu. Berdasarkan hal tersebut, Ibnu Kaldun ketika membahas pembagian spesialisasi tenaga kerja dengan menggunakan kata *tahsil* untuk produksi.<sup>30</sup> Produksi produk kebutuhan dasar dipandang secara khusus sebagai *fardh al-kifayah*. Apabila terdapat orang yang memproduksi barang dan mencukupi kebutuhan manusia, maka kewajiban tersebut telah terlaksana.<sup>31</sup>

Berdasarkan perspektif Islam produksi memiliki makna yang sangat luas yaitu mengeksplorasi alam dengan tujuan memakmurkan bumi<sup>32</sup> sebagaimana dikemukakan dalam firman Allah SWT. yaitu:

---

<sup>28</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, 353-354.

<sup>29</sup> Rustam Effendi, *Produksi dalam Islam*, 11.

<sup>30</sup> Ilfi Nur Diana, *Hadis-Hadis Ekonomi* (Malang: UIN Malang Press, 2008), 36.

<sup>31</sup> Adiwarmarman Azhar Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, Ed. Keempat (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), 102.

<sup>32</sup> Isnaini Harahap, dkk., *Hadis-Hadis Ekonomi*, 51.

﴿ وَإِلَىٰ تَمُودَ أَخَاهُمْ صَالِحًا ۚ قَالَ يَا قَوْمِ أَعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنِّ إِلَهِ غَيْرُهُ ۗ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تَوَبُوا إِلَيْهِ ۚ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ ﴾

*Artinya: "Dan kepada Tsamud (kami utus) saudara mereka shaleh. Shaleh berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada bagimu Tuhan selain Dia. Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah) dan menjadikan kamu pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya, sesungguhnya Tuhanku amat dekat (rahmat-Nya) lagi memperkenankan (doa hamba-Nya)."*<sup>33</sup>

Islam mewajibkan setiap umatnya untuk mencari rezeki dan pendapatan guna melangsungkan hidup, memperoleh berbagai kemudahan, dan sarana mendapatkan penghasilan.

Manajemen produksi berdasarkan perspektif syariah pada prinsipnya ialah pengaplikasian dari prinsip syariah dan etika bisnis Islam dalam bidang manajemen produksi. Maksud dari prinsip syariah adalah diawali dengan Islam sebagai agama *rahmatal-lil-'alamin* (agama yang diperuntukkan bagi semua manusia). Aspek kesyariahan dalam manajemen secara prinsip dibagi menjadi tiga bidang antara lain:

---

<sup>33</sup> Al-Qur'an, al-Hud ayat 61, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Jabal, 2010), 228.

- 1) Haram zat yang diperdagangkan, misalnya mengandung daging babi, *khamar* (memabukkan), bangkai, dan darah.
- 2) Haram untuk dilakukan (selain zat), misalnya *tadlis* (penipuan), *gharar* (ketidakpastian), ikhtikar (rekayasa pasar dalam suplai), *bai' najasy* (rekayasa pasar dalam permintaan), *riba* (tambahan), *masyir* (perjudian), dan *risywah* (suap menyuapi).
- 3) Tidak sahnya akad (perjanjian) dikarenakan tidak terpenuhinya hal-hal lain antara lain: rukun yaitu pelaku, objek, dan ijab kabul; syarat; terjadi *ta'alluq* (dua akad yang saling dikaitkan); dan terjadi '2 in 1' (terjadi dua akad sekaligus timbul *gharar*).<sup>34</sup>

## 2. Pengendalian Mutu

### a. Pengertian Pengendalian Mutu

Pengendalian (*controlling*) dapat diartikan sebagai proses pengawasan dan pengontrolan pada seluruh tugas agar dilaksanakan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan maupun *job desk* personelnya. Pengendalian bisa dilaksanakan dengan sistem pengawasan melekat yaitu secara horizontal ataupun vertikal. Maksudnya adalah pimpinan bisa mengontrol terhadap karyawannya dan hal tersebut berlaku pula sebaliknya.<sup>35</sup> Pengendalian merupakan kegiatan pengamatan terhadap jalannya perencanaan ataupun penilaian kinerja guna perbaikan terhadap kesalahan yang ada.<sup>36</sup>

Menurut Kramer dan Twigg dikutip oleh Enceng Sobari, mutu merupakan gabungan atribut

<sup>34</sup> Ernie Tisnawati Sule, dkk., *Manajemen Bisnis Syariah*, 175-176.

<sup>35</sup> Kadar Nurzaman, *Manajemen Perusahaan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 134-135.

<sup>36</sup> Rika Lestari, "Analisis Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Usaha Kang Bagong Catering Semarang)," 27-28.

produk yang dinilai secara organoleptik baik berupa rasa, warna, tekstur, dan aroma atau bau. Hal tersebut digunakan untuk pemilihan produk secara menyeluruh oleh konsumen.<sup>37</sup> Mutu berdasarkan Standar Internasional ISO 8402 yang telah diadopsi dalam SNI 19-8402-1996 tentang Manajemen Mutu dan Jaminan Mutu, sebagaimana yang dikutip oleh Christine F. Mamuaja didefinisikan sebagai keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk yang berhubungan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan secara langsung ataupun secara tidak langsung.<sup>38</sup> Menurut Hubeis dikutip oleh Asturik Pudjirahayu, mutu dianggap sebagai derajat penerimaan konsumen terhadap produk yang dikonsumsi berulang (seragam atau konsisten dalam standar dan spesifikasi). Mutu juga dianggap sebagai kepuasan (akan kebutuhan dan harga) yang didapatkan konsumen dari integritas produk yang dihasilkan produsen.<sup>39</sup>

Sebagaimana yang dikutip oleh Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, Terry Hill menyatakan bahwa pengendalian mutu berhubungan dengan pemeriksaan atas tugas yang diembankan tetap berjalan sesuai alurnya sehingga standar mutunya terpenuhi.<sup>40</sup> Dengan demikian pengendalian mutu dapat diartikan sebagai sistem kendali untuk menelaraskan antara menjaga dan

---

<sup>37</sup> Enceng Sobari, *Panduan Teknik Pengolahan dan Pengawetan Pangan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 7.

<sup>38</sup> Christine F. Mamuaja, *Pengawasan Mutu dan Keamanan Pangan* (Manado: UNSRAT Press, 2016), 7

<sup>39</sup> Asturik Pudjirahayu, *Pengawasan Mutu Pangan* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2018), 42.

<sup>40</sup> Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa 2*, Ed. 2 Cet. 2, ed. Aulia Novianty (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 112.

memperbaiki mutu barang dan jasa, sehingga produksi sangat hemat dan memberi kepuasan konsumen.

## **b. Ruang Lingkup Pengendalian Mutu**

### **1) Tujuan Pengendalian Mutu**

Pengendalian mutu bertujuan untuk menjamin bahwa setiap proses tetap berjalan sebagaimana mestinya. Pihak perusahaan dalam hal ini selalu berupaya semaksimal mungkin dengan cara memonitoring hasil dengan menggunakan teknik-teknik statistik. Sedangkan pengendalian mutu dimaksudkan untuk mengukur hasil secara relatif terhadap suatu standar dan melakukan tindakan koreksi apabila terdapat hasil yang tidak dapat memenuhi standar.<sup>41</sup>

### **2) Faktor Penentu Mutu Produk**

Ditinjau dari sisi produsen mutu produk dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain:

- (a) Bentuk rancangan (*designing*) barang atau jasa

Mutu barang bisa terpengaruh dengan bentuk rancangannya, misalnya mobil. Hal tersebut berlaku pula untuk pesawat terbang.

- (b) Jenis bahan baku (*raw material*) yang digunakan

Jenis bahan baku yang digunakan banyak memerikan pengaruh pada mutu suatu barang. Dalam dunia usaha, terdapat beragam bahan baku yang dibedakan satu sama lain dari jenis dan mutunya.

- (c) Cara atau proses pembuatannya yaitu teknologi (*technology*) yang digunakan

---

<sup>41</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Operasi Produksi Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*, 323-324.

Penggunaan teknologi dalam proses pengolahan dapat memengaruhi kualitas barang yang dihasilkan. Apabila dibuat diagram, maka proses pembuatan barang yaitu antara lain:

(1) Satu tahap produksi

Proses produksi satu tahap diterangkan pada gambar di bawah ini:

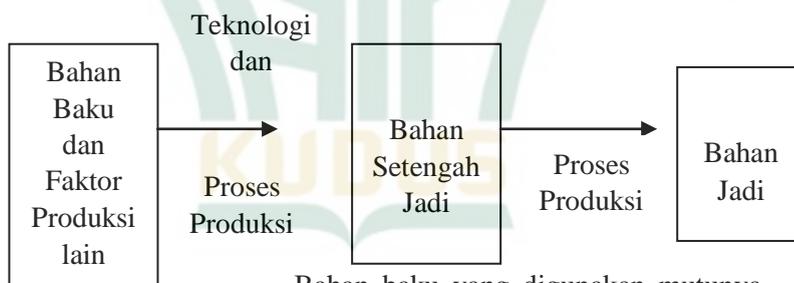
**Gambar 2.3. Proses Produksi Satu Tahap**



(2) Proses Produksi Bertahap

Proses produksi selain hanya satu tahap, ada pula yang lebih dari satu tahap yang disebut proses produksi bertahap.

**Gambar 2.4. Proses produksi bertahap**



Bahan baku yang digunakan mutunya baik disertai proses produksi yang baik, maka barang yang dihasilkan akan baik pula. Hal ini diterangkan tabel di bawah ini:<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 16-20.

**Tabel 2.1. Hubungan Bahan Baku-Proses Produksi-Mutu Barang Jadi**

| <b>Bahan Baku</b> | <b>Proses Produksi (Teknologi)</b> | <b>Mutu Barang Jadi</b> |
|-------------------|------------------------------------|-------------------------|
| Mutu baik         | Baik                               | Baik                    |
| Mutu tidak baik   | Baik                               | Tidak baik              |
| Mutu baik         | Tidak baik                         | Tidak baik              |
| Mutu tidak baik   | Tidak baik                         | Tidak baik              |

- (d) Cara mengirim dan mengemasnya (*packaging and delivering*) kepada konsumen

Cara mengirim dan pembungkusan mempengaruhi mutu produk. Apabila produk yang diterima pengecer rusak kemungkinan akibat cara distribusi sistem angkutannya kurang aman dan cocok atau pembungkusannya jelek atau kurang “tahan banting”. Jadi, cara pengangkutan produk dan mutu pembungkus mempunyai pengaruh mutu barang.

- (e) Digunakan (*using*) produk oleh konsumen

Pelayanan dalam memasarkan pada negara maju merupakan faktor penting agar produk tersebut laku di pasar. Walaupun belum tentu dengan memberikan pelayanan terbaik konsumen akan membeli, tetapi dengan harapan lain kali akan membeli. Pelayanan purna jual juga mempengaruhi “mutu” keseluruhan barang, karena konsumen beranggapan bahwa produk

tersebut bermutu dan berakhir membelinya.<sup>43</sup>

### 3) Dimensi Mutu

Garvin sebagaimana yang dikutip oleh M. Nur Nasution mengidentifikasi delapan dimensi mutu yang berguna untuk menganalisis karakteristik mutu produk yaitu sebagai berikut:

- (1) Performa (*performance*), merupakan ciri utama untuk membeli suatu produk bagi konsumen dan berkaitan dengan aspek fungsional produk.
- (2) Keistimewaan (*features*), berkaitan dengan pilihan dan pengembangannya. Sering kali konsumen sulit membedakan antara performa dan *features*. Cara membedakannya adalah *features* diartikan sebagai keunikan produk tersebut.
- (3) Keandalan (*reability*), merupakan ciri yang mencerminkan keberhasilan fungsi produk dalam periode waktu dan kondisi tertentu.
- (4) Konformansi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk berdasarkan keinginan konsumen. Karakteristik ini mengukur persentase produk tidak memenuhi standar yang diperlukan pengerjaan ulang atau perbaikan.
- (5) Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran berlakunya suatu produk.
- (6) Kemampuan pelayanan (*service ability*), ciri yang berhubungan dengan kemudahan, kecepatan, serta akurasi dalam renovasi produk.

---

<sup>43</sup> Suyadi Prawirosentono, *Pengantar Bisnis Modern: Studi Kasus Indonesia dan Analisis Kuantitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), 156-157.

- (7) Estetika (*aesthetics*), ciri yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari pilihan individual.
- (8) Mutu yang dipersepsikan (*perceived quality*), karakteristik yang berhubungan dengan perasaan konsumen dalam memakai barang dan jasa serta bersifat subjektif, misalnya meningkatkan harga diri.<sup>44</sup>

#### 4) Alat Bantu dalam Pengendalian Mutu

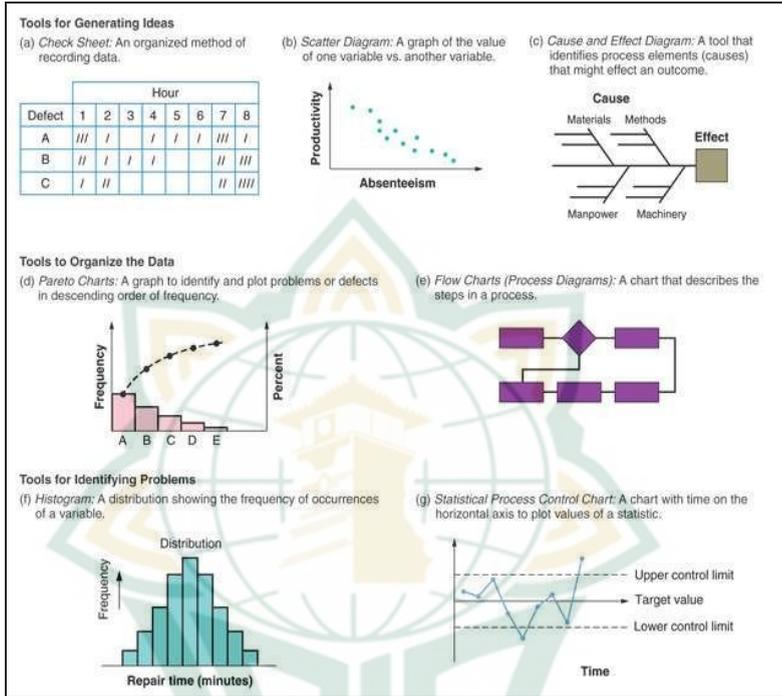
Secara statistik pengendalian mutu dapat menggunakan SPC (*Statistical Process Control*) dan SQC (*Statistical Quality Control*) mempunyai tujuh alat statistik utama sebagai alat bantu untuk mengendalikan mutu yaitu *check sheet*, histogram, *control chart*, diagram pareto, diagram sebab akibat, *scatter diagram*, dan diagram proses.



---

<sup>44</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Cet. 1 Ed. 3, ed. Risman Sikumbang (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2015), 3-4.

Gambar 2.5. Alat Bantu Pengendalian



Sumber: Jay Heizer dan Barry Render, 2006

Berikut ini akan dijelaskan salah satu dari alat bantu dalam pengendalian mutu:

(a) Diagram Sebab Akibat (*Cause and Effect Diagram*)

Diagram sebab akibat juga dinamakan diagram tulang ikan (*fishbone chart*) yang berguna untuk menampilkan faktor utama yang berpengaruh pada kualitas produk dan mempunyai akibat pada permasalahan yang dipelajari. Selain itu, juga dapat melihat faktor yang lebih terperinci dan memiliki akibat pada faktor utama tersebut melalui panah-panah berbentuk tulang ikan. Diagram ini

dikembangkan pada tahun 1950 oleh Dr. Kaoru Ishikawa yang menggunakan uraian grafis dari unsur proses untuk menganalisis sumber potensial dari penyimpangan proses produksi. Faktor penyebab utama dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- (1) Material/bahan baku.
- (2) *Machine*/mesin.
- (3) *Man*/tenaga kerja.
- (4) *Method*/metode.
- (5) *Environment*/lingkungan.

Adapun kegunaan dari diagram sebab akibat yaitu sebagai berikut:

- (1) Membantu mengidentifikasi akar penyebab masalah.
- (2) Menganalisa kondisi yang sebenarnya untuk meningkatkan kualitas.
- (3) Menentukan standarisasi dari operasi yang sedang berjalan.
- (4) Merencanakan tindakan perbaikan.

Langkah dalam pembuatan diagram sebab akibat yaitu sebagai berikut:

- (1) Mengidentifikasi masalah utama.
- (2) Menempatkan masalah utama di sebelah kanan diagram
- (3) Mengidentifikasi penyebab minor dan meletakkannya pada diagram utama atau penyebab mayor.
- (4) Diagram telah selesai dibuat, kemudian dilakukan evaluasi untuk menentukan penyebab yang sesungguhnya.<sup>45</sup>

### c. Pengendalian Mutu Perspektif Ekonomi Islam

Pengendalian dalam perspektif Islam merupakan persyaratan absolut bagi pemimpin agar lebih baik dibandingkan bawahannya. Proses

---

<sup>45</sup> Jay Heizer dan Barry Render, *Operations Management (Manajemen Operasi)* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 263-268.

pengendalian bisa mencakup beberapa elemen antara lain:

- 1) Penetapan standar kinerja.
- 2) Pengukuran kinerja.
- 3) Perbandingan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan.
- 4) Pengambilan tindakan korektif saat terdeteksi penyelewengan.<sup>46</sup>

Adapun berdasarkan perspektif Islam mutu dapat diartikan sebagai realisasi dari ajaran *ihsan* yaitu berbuat baik kepada seluruh makhluk hidup dikarenakan Allah SWT. telah berbuat baik kepada manusia dan dilarang membuat kehancuran berbentuk apapun. Dengan kata lain *ihsan* menunjukkan satu kondisi kejiwaan manusia, berupa penghayatan sikat berhati-hati dan terkendalinya suasana hati. Pada dasarnya *ihsan* adalah mutu atau kualitas beragama Muslim. Dalam konteks pengendalian mutu, produk dikatakan bermutu apabila dapat memberi manfaat atau kepuasan kepada diri sendiri (perusahaan) dan juga orang lain (*stakeholder* dan konsumen).<sup>47</sup>

Selain itu, pengendalian mutu ini menganut persepsi *zero defect* (nol kerusakan) yaitu melakukan pekerjaan dengan benar sejak awal dan menekankan pada mutu rancangan. Dalam al-Qur'an pula diterangkan mengenai persepsi tersebut bahwa Allah SWT. ialah Pencipta yang Maha Sempurna. Kesempurnaan tersebut yang menciptakan sistem tanpa kecacatan sama sekali. Hal tersebut dijelaskan dalam firman-Nya sebagai berikut:

---

<sup>46</sup> Dodo Murtado, dkk., *Manajemen dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadis*, 13-14.

<sup>47</sup> Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Quran tentang Manajemen Pendidikan Islam*, 184-185.

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ طِبَاقًا ۗ مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ  
 الرَّحْمَنِ مِن تَفَوُّتٍ ۗ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن  
 فُطُورٍ ﴿٣﴾ ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنقَلِبْ إِلَيْكَ  
 الْبَصَرُ حَاسِدًا ۗ وَهُوَ حَسِيرٌ ﴿٤﴾

*Artinya: “Yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, adakah kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang? [3] Kemudian pandanglah sekali lagi niscaya penglihatanmu akan kembali kepadamu dengan tidak menemukan sesuatu cacat dan penglihatanmu itu pun dalam keadaan payah. [4]”<sup>48</sup>*

Persespsi tersebut diperkuat dengan filsafat hidup Rasulullah SAW. yaitu “Tiada hari tanpa peningkatan kualitas hidup.”<sup>49</sup>

Terkait dengan pengendalian mutu, menurut perspektif ekonomi Islam menuntun perusahaan agar memproduksi dalam lapisan yang halal. Berpegang terhadap semua yang diharamkan oleh-Nya dan tidak melampaui batas termasuk prinsip etika dalam produksi wajib ditegakkan seorang Muslim. Mayoritas manusia masih merasa kurang walaupun daerah halal tersebut luas, sehingga banyak manusia yang melanggar hukum Allah

<sup>48</sup> Al-Qur’an, al-Mulk ayat 3-4, *Al-Qur’an dan Terjemah*, 562.

<sup>49</sup> Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Quran tentang Manajemen Pendidikan Islam*, 186.

SWT. untuk mendapatkan sesuatu yang haram. Hal tersebut yang dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 229.<sup>50</sup> Terdapat sanksi bagi manusia yang masih memproduksi yang dilarang beredar, maka ia turut ikut menanggung dosanya. Karena memudahkan jalan orang lain untuk berbuat dosa.<sup>51</sup>

### 3. Kualitas Produk

#### a. Pengertian Kualitas Produk

Kualitas diartikan sebagai hal yang selaras dengan patokan penilaian.<sup>52</sup> Selain itu, kualitas dapat didefinisikan dengan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk (barang/jasa), manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.<sup>53</sup> Kualitas berbeda dengan mutu. Kualitas bahan/produk pangan dapat dikatakan baik hanya dinilai dari karakteristik ukuran, jenis atau kesegarannya. Harga jual bahan pangan yang mahal lebih dianggap berkualitas dibandingkan dengan harga yang murah.<sup>54</sup>

Menurut Kotler dan Armstrong sebagaimana yang dikutip oleh Nana Herdiana Abdurrahman, segala hal yang bisa dipasarkan untuk dikonsumsi sehingga memuaskan harapan konsumen disebut

---

<sup>50</sup> Faridatul Fitriyah, "Analisa Pengendalian Kualitas Produk Tahu Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Universum* 10, no. 2 (2016): 174-175, diakses pada 21 Januari 2020, <https://www.jurnal.iainkediri.ac.id/index.php/universum/article/download/257/221>.

<sup>51</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), 117-118.

<sup>52</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85.

<sup>53</sup> Z. Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, 2011), 18.

<sup>54</sup> Eddy Afrianto, *Pengawasan Mutu Bahan/Produk Pangan Jilid 1 untuk SMK* (Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 13.

dengan produk.<sup>55</sup> Produk juga didefinisikan sebagai segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, maupun konsumsi untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.<sup>56</sup> Adapun secara umum, produk dapat diartikan sebagai sesuatu yang dipasarkan untuk dimiliki dan dipakai sehingga bisa memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen. Sedangkan definisi secara luas, produk meliputi apa saja yang dapat ditawarkan termasuk barang, jasa, tempat, dan gagasan.<sup>57</sup>

Kualitas produk merupakan suatu kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen, baik dilihat dari *package size*, *perceived quality*, *performance*, dan *design* yang benar-benar bagus dari sudut pandang konsumen.<sup>58</sup> Menurut produsen kualitas produk yang baik ialah produk yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan kualitas yang jelek adalah produk yang tidak sesuai standar yang telah ditentukan perusahaan dan menghasilkan produk rusak. Akan tetapi spesifikasi produk harus tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen agar mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Adapun menurut sudut pandang konsumen kualitas produk yang baik adalah produk yang dibeli sesuai dengan keinginan, memiliki manfaat sesuai kebutuhan, dan setara dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Sehingga apabila produk tersebut tidak memenuhi persyaratan tersebut, maka konsumen

---

<sup>55</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 71.

<sup>56</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2006), 266.

<sup>57</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi, 2016), 207.

<sup>58</sup> Lili Suryanti, *Manajemen Pemasaran (Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan)* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 23.

akan menganggapnya produk yang berkualitas jelek.<sup>59</sup>

Harapan konsumen didapatkan dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk, informasi dari iklan, informasi dari orang lain, atau promosi lain. Apabila produk tersebut memenuhi harapan konsumen, maka dapat dipastikan konsumen akan merasakan kepuasan atau kesenangan dan begitu juga sebaliknya.<sup>60</sup> Jadi, dapat dipahami bahwa kualitas produk merupakan kinerja suatu produk yang sesuai dengan spesifikasi dan memenuhi keinginan produsen dan konsumen.

## **b. Ruang Lingkup Kualitas Produk**

### **1) Daur Hidup Produk**

Daur hidup produk dapat diperpanjang dengan melakukan berbagai terobosan atau langkah kreatif dan inovatif, antara lain:

#### **(a) Perluasan Produk**

Maksud dari perluasan produk adalah produk yang beredar di pasar secara global dengan bentuk yang sama tanpa adanya modifikasi.

#### **(b) Adaptasi Produk**

Maksud dari adaptasi produk adalah melakukan modifikasi produk utama agar sesuai keinginan masyarakat negara yang dituju.

#### **(c) Pengenalan Ulang**

Maksud dari pengenalan ulang adalah produk lama yang dianggap usang di pasar dapat dikenalkan ulang di pasar yang baru.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Faiz Al Fakhri, "Analisis Pengendalian Kualitas Produksi di PT. Masscom Graphy dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Menggunakan Alat Bantu Statistik," 15.

<sup>60</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 181.

<sup>61</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, 208.

## 2) Pentingnya Kualitas Produk

Produk berkualitas baik lebih menarik konsumen bahkan dapat meningkatkan volume penjualan. Namun, produk berkualitas memiliki aspek penting lainnya yaitu sebagai berikut:

- (a) Konsumen membeli produk berdasarkan mutu dibandingkan harga merupakan yang memiliki loyalitas terhadap produk.
- (b) Memproduksi barang bermutu tidak secara otomatis lebih mahal daripada produk yang bermutu rendah.
- (c) Menjual produk yang bermutu rendah, kemungkinan akan menerima keluhan dan kritik, serta pengembalian dari konsumen.

Berdasarkan ketiga hal tersebut, memproduksi produk yang berkualitas baik akan memberikan pengaruh positif bagi perusahaan dibandingkan menghasilkan produk yang berkualitas rendah.<sup>62</sup>

Adapun indikator kualitas produk dibagi menjadi tiga yaitu kadar produk, desain produk, dan daya tahan produk.<sup>63</sup> Peningkatan kualitas produk sangat perlu dilakukan bagi perusahaan, karena hal tersebut perusahaan dapat memuaskan konsumen bahkan menambah jumlahnya. Permasalahan kualitas produk juga ikut serta menentukan pesat tidaknya perkembangan perusahaan tersebut. Kepercayaan konsumen seringkali mendasari konsep akan kualitas suatu produk, yang pada

---

<sup>62</sup> Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis*, 2-3.

<sup>63</sup> Ahmad Ubaidillah dan Nuraeni, "Pengaruh Kualitas Produk dan Word of Mouth Communication terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Toko Emas Ari Jaya)," *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*: 18, diakses pada 26 September 2020, <https://adoc.pub/queue/pengaruh-kualitas-produk-dan-word-of-mouth-communication-ter.html>.

gilirannya dapat berpengaruh pada sikap terhadap suatu merek.<sup>64</sup>

**c. Kualitas Produk Berdasarkan Perspektif Islam**

Produk berdasarkan perspektif Islam dinyatakan dengan dua istilah yaitu *al-tayyibat* dan *al-rizq*. *Al-tayyibat* merujuk pada sesuatu yang baik, sesuatu yang bersih dan murni, serta makanan terbaik. Sedangkan *al-rizq* merujuk pada pemberian yang menyenangkan dan ketetapan Tuhan.<sup>65</sup> Produk dalam ekonomi konvensional adalah produk yang dapat dijualbelikan kepada konsumen. Sedangkan produk dalam ekonomi Islam merupakan produk yang dapat dijualbelikan dan berdaya guna secara moral. Oleh karena itu, sesuatu yang tidak berdaya guna dan dilarang dalam syariat Islam tidak termasuk definisi produk dalam perspektif Islam.<sup>66</sup>

Menurut Muhammad sebagaimana yang dikutip oleh Ummi Faridah, produk yang dikonsumsi oleh seseorang dapat diperoleh dengan tingkat kepuasan secara langsung dan tidak langsung. Maksud dari tingkat kepuasan langsung adalah tingkat kepuasan bisa langsung dirasakan oleh konsumen, seperti nasi. Adapun tingkat kepuasan tidak langsung adalah sesuatu yang

---

<sup>64</sup> Ikanita Novirina Sulistyari, “Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Minat Beli Produk Oriflame (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang),” (skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2012), 28.

<sup>65</sup> Abdulloh Majid, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah dalam Perspektif Islam,” (skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 28.

<sup>66</sup> Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Islamic Business Management-Praktik Manajemen Bisnis yang sesuai Syariah Islam* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2017), 380.

memberikan kepuasan kepada konsumen secara tidak langsung, seperti pendapatan.<sup>67</sup>

Bagi perusahaan berbasis syariah, komponen kualitas produk harus dilandasi dengan nilai kejujuran dan keadilan. Kualitas produk yang diberikan kepada konsumen harus sesuai dengan yang ditawarkan. Sehingga apabila perusahaan menyembunyikan kecacatan atau kerusakan dari produk yang dipasarkan, hal tersebut sangat dilarang.<sup>68</sup> Berdasarkan perspektif ekonomi Islam, produk yang dihasilkan perusahaan harus dapat memberi manfaat kepada konsumen dan sesuai syariat Islam. Dalam firman Allah SWT. dijelaskan terkait produk berkualitas baik, sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ كُلُوْا مِمَّا فِى الْاَرْضِ حَلٰلًا طَيِّبًا وَلَا  
تَتَّبِعُوْا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِ ۚ اِنَّهٗ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِيْنٌ ﴿١٦٨﴾  
اِنَّمَا يٰۤاْمُرُكُمْ بِالسُّوْءِ وَالْفَحْشَآءِ وَاَنْ تَقُوْلُوْا عَلٰى اللّٰهِ  
مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿١٦٩﴾

*Artinya: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. [168] Sesungguhnya syaitan itu hanya menyuruh kamu berbuat*

<sup>67</sup> Umami Faridah, “Pengaruh Trust, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen UD. Jenang Karomah Kudus),” (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2018), 15-16.

<sup>68</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2008), 178.

*jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui. [169]<sup>69</sup>*

Makna dari kata halal sendiri berarti membebaskan atau melepaskan. Apabila seseorang ingin terbebas dari neraka terdapat tiga hal yang harus dilakukan yaitu memakan makanan yang halal, melaksanakan kewajiban, dan mengikuti jejak Nabi Muhammad SAW. dan dilarang mengikuti perbuatan setan dengan melakukan perbuatan di luar syariat Islam.<sup>70</sup> Dari segi konsumsi, konsumen sebaiknya menggunakan produk yang baik dan bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan. Hal ini dikarenakan produk tersebut akan membawa pada perbuatan baik pula. Maksud dari produk yang baik dan bermanfaat adalah produk yang berkualitas baik.<sup>71</sup>

Kualitas produk sebenarnya telah menjadi perhatian penting bagi produsen dalam ekonomi konvensional maupun ekonomi Islam, walaupun mempunyai perbedaan yang signifikan yaitu kualitas, tujuan, dan cara yang digunakan. Berdasarkan ekonomi konvensional produsen menekan kualitas produk hanya untuk mendapatkan manfaat materi saja. Dengan kata lain sering ditemukan produk yang kualitasnya kurang baik atau bahkan mengarah pada penipuan dengan menampakkan produk yang bagus secara kasat mata saja untuk mendapatkan keuntungan setinggi

---

<sup>69</sup> Al-Qur'an, al-Baqarah ayat 168-169, *Al-Qur'an dan Terjemah*, 562.

<sup>70</sup> Syaikh Imam Al-Qurthubi, *Tafsir Al-Qurthubi/Syaikh Imam Al-Qurthubi* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), 481-483.

<sup>71</sup> Alif Khansa Putri, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perspektif Ekonomi Islam," (skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017), 10.

mungkin.<sup>72</sup> Dalam ilmu fiqih kualitas produk juga mendapat perhatian besar, hal ini dibuktikan salah satunya adalah Umar radhiyallahu ‘anhu memerintahkan untuk memperbaiki pembuatan makanan.<sup>73</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan manajemen produksi dan pengendalian mutu dalam meningkatkan kualitas produk serta unsur-unsur lain akan diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Arista Widasari, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Kudus, tahun 2018 dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Manajemen Produksi dalam Menjaga Kualitas Produk (Studi Kasus pada Bens Bakery)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam proses menjaga kualitas produk usaha roti “Bens Bakery” sudah cukup baik dan lezat rasanya. Hal ini dibuktikan dengan terjaganya lingkungan produksi yang bersih dan higienis, serta pengontrolan dari penguji rasa dan kualitas secara berkala. Bukti lainnya adalah banyaknya penjualan per harinya dan kepercayaan yang diberikan konsumen. Produk selalu baru karena menjaga kelezatan rasa dengan penerapan resep dan bahan yang sesuai.<sup>74</sup>
2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Vidya Mawarni, Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Sumatera Utara Medan, tahun 2019 dalam skripsinya yang berjudul

---

<sup>72</sup> G. Sanopa, “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian,” (skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), 36.

<sup>73</sup> Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi, *Fiqih Ekonomi Umar bin Khattab* (Jakarta: Khalifa, 2006), 78.

<sup>74</sup> Arista Widasari, “Analisis Manajemen Produksi dalam Menjaga Kualitas Produk (Studi Kasus pada Bens Bakery),” (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2018), 65.

“Analisis Manajemen Produksi dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya dan Tingkat Laba Pabrik Air Minum Kemasan CV Ananda Water Sibolangit.” Hasil penelitian tersebut adalah manajemen produksi akan lebih efisien menggunakan biaya standar. Penggunaan metode standar pada tahun 2016 dapat mengefisienkan biaya secara keseluruhan hingga 0,4% tetapi biaya aktual bahan baku lebih efisien 0,15% karena adanya potongan pembelian. Untuk tahun 2017 perusahaan dapat mengefisienkan biaya secara keseluruhan dengan biaya standar sebesar 0,4%. Sedangkan tahun 2018 mengefisienkan dengan biaya standar sebesar 0,23%. Adapun tingkatan laba bertambah karena jumlah biaya berkurang. Untuk tahun 2018 walaupun mengalami penurunan laba dari tahun 2016 (sebesar 1,7%) dan 2017 (sebesar 3,3%), tetapi penggunaan biaya standar tetap menambah laba sebesar 1,4%.<sup>75</sup>

3. Penelitian yang dilakukan Fitria Setiawati, Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, tahun 2014 dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Pengendalian Proses Produksi untuk Meningkatkan Kualitas Produk pada Perusahaan PT. Batik dan Liris Sukoharjo”. Hasil penelitiannya ialah pengendalian proses produksi yang dilakukan perusahaan sudah benar-benar efektif mulai tahun 2009 sampai dengan 2013. Hal ini terlihat dari grafik *control chart* bahwa kerusakan produk tidak melampaui *upper control limit* dan masih berada dalam batas pengawasan.<sup>76</sup>
4. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Yeni, dkk., pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis *Quality Control*

---

<sup>75</sup> Vidya Mawarni, “Analisis Manajemen Produksi dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya dan Tingkat Laba Pabrik Air Minum Kemasan CV Ananda Water Sibolangit,” (skripsi, Universitas Negeri Sumatera Utara Medan, 2019), 104.

<sup>76</sup> Fitria Setiawati, “Analisis Pengendalian Proses Produksi untuk Meningkatkan Kualitas Produk pada Perusahaan PT. Batik dan Liris Sukoharjo,” (skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), 7.

untuk Menjaga Kualitas Produk Keripik Ubi Ungu pada Proses Produksi (Studi Kasus pada Industri Kecil Menengah SHA-SHA Tanjonganom)". Hasil penelitiannya ialah pengendalian mutu pada proses produksi keripik ubi ungu pada IKM SHA-SHA telah menghasilkan produk yang bermutu dan aman untuk dikonsumsi; jenis kecacatan paling dominan adalah patah remuk; dan berdasarkan grafik kendali pada proses produksi nilai CL sebesar 0,19, UCL sebesar 0,31, dan LCL sebesar 0,07.<sup>77</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Darsono pada tahun 2013 yang berjudul "Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk". Hasil penelitiannya ialah hasil produksi pada PT. Albata Semarang selama bulan Januari-Maret 2011, tingkat kerusakannya rata-rata sebesar 1,80% dan tidak melampaui aturan perusahaan sebesar 2% dari total volume produksi. Pareto Chart menunjukkan jenis kerusakan yang paling sering terjadi adalah warna tidak sesuai, komponen karena pecah, salah pengamplasan dan router. Melalui aktivitas pengendalian kualitas berlapis dapat mengurangi tingkat kecacatan produksi sekaligus mempertahankan kualitas produk yang sudah baik.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Eka Yeni, dkk., "Analisis *Quality Control* untuk Menjaga Kualitas Produk Keripik Ubi Ungu pada Proses Produksi (Studi Kasus pada Industri Kecil Menengah SHA-SHA Tanjonganom)," *JIMEK* 1, no. 1 (2018): 23, diakses pada 26 September 2020, <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek/article/view/275>.

<sup>78</sup> Darsono, "Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk," *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, no. 35 (2013): 15-16, diakses pada 9 Oktober 2019, <https://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/download/6/6>.

**Tabel 2.2. Mapping Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti dan Tahun Penelitian  | Judul  | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--------------------------------|--|--|---|
| 1. | Arista Widasari, skripsi, 2018 | Analisis Manajemen Produksi dalam Menjaga Kualitas Produk (Studi Kasus pada Bens Bakery)         | Pembahasan penelitian sama yaitu menganalisis tentang aktivitas produksi | Tujuan diadakannya penelitian terdahulu yaitu untuk menjaga kualitas produk, sedangkan penelitian ini bertujuan meningkatkan kualitas produk. Dan terdapat variabel lain dalam penelitian ini yaitu pengendalian mutu |
| 2. | Vidya Mawarni, Skripsi, 2019   | Analisis Manajemen Produksi dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya dan Tingkat Laba Pabrik Air Minum | Penelitian membahas tentang variabel yang sama yaitu manajemen produksi  | Tujuan penelitian terdahulu tentang meningkatkan efisiensi biaya dan tingkat laba, sedangkan penelitian ini   |

|    |   |   |  |  |
|----|---|---|--|--|
|    |   | Kemasan CV Ananda Water Sibolangit  |  | bertujuan meningkatkan kualitas produk. Dengan lokasi penelitian yang berbeda pula   |
| 3. | Fitria Setiawati, skripsi, 2014   | Analisis Pengendalian Proses Produksi untuk Meningkatkan Kualitas Produk pada Perusahaan PT. Batik dan Liris Sukoharjo  | Penelitian sama-sama dilakukan pada bagian pengendalian proses produksi. | Penelitian terdahulu menggunakan analisis <i>control chart</i> , sedangkan penelitian sekarang menggunakan <i>quality control</i> .                      |
| 4. | Eka Yeni, Ariadi Santoso, dan Mohammad Arifin, <i>JIMEK</i> Vol. 1, No.1 2018 | Analisis <i>Quality Control</i> untuk Menjaga Kualitas Produk Keripik Ubi Ungu pada Proses Produksi (Studi Kasus pada Industri Kecil Menengah SHA-SHA Tanjonganom | Penelitian sama-sama membahas tentang pengendalian mutu.                 | Penelitian sekarang terdapat variabel lain yaitu manajemen produksi dengan tujuan meningkatkan kualitas produk, sedangkan penelitian terdahulu tidak ada |

|    |   |  |   |   |
|----|---|--|---|---|
|    |   | )  |   | variabel lain.  |
| 5. | Darsono, Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi, No. 35, 2013 | Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk | Penelitian sama-sama membahas tentang pengendalian kualitas produksi. | Tujuan penelitian terdahulu adalah upaya mengendalikan tingkat kerusakan, sedangkan penelitian ini adalah upaya meningkatkan kualitas produk dengan objek penelitian yang berbeda |

Sumber: hasil *mapping* (pemetaan) peneliti.

*Research Gap* pada penelitian ini apabila dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan adalah tema pembahasan pada penelitian ini yaitu manajemen produksi dan pengendalian mutu dengan tujuan meningkatkan kualitas produk dengan lokus yang berbeda pula yaitu UD. Aliya Kaliputu Kudus.

**C. Kerangka Berfikir**

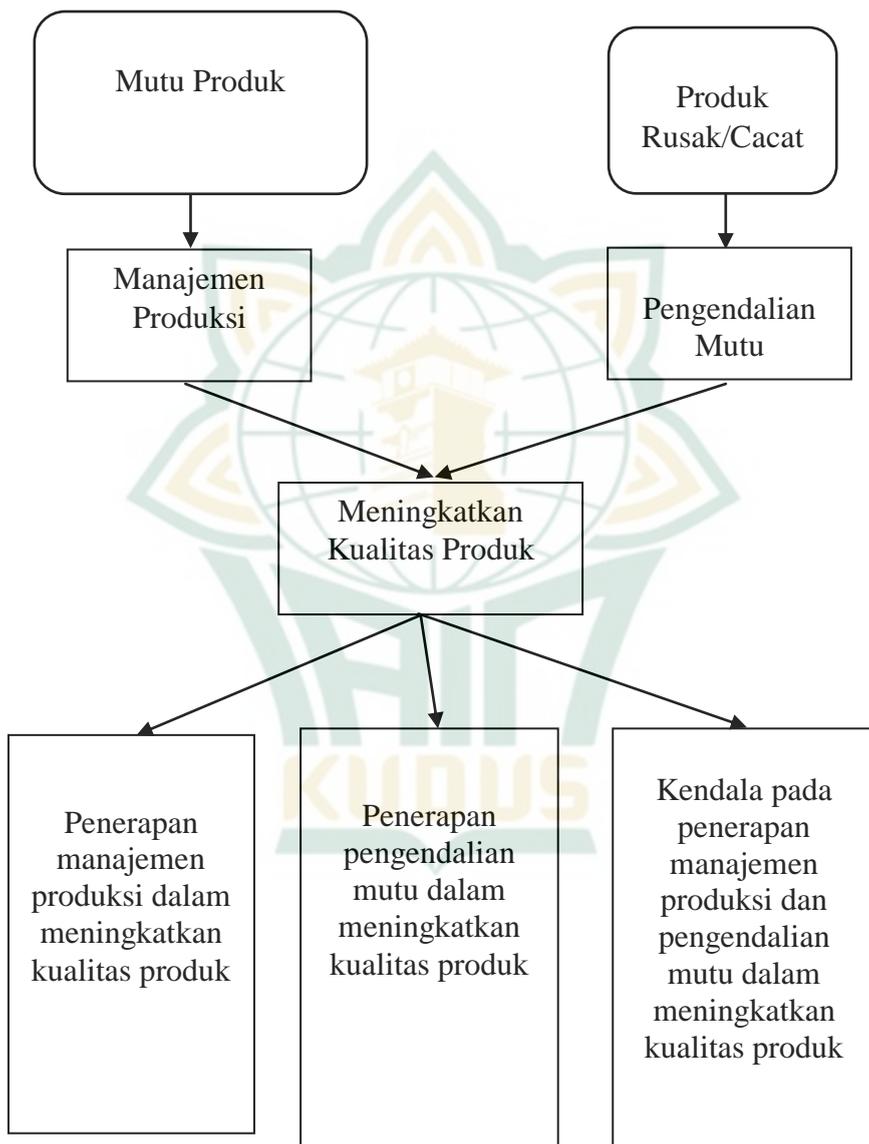
Berdasarkan urian di atas peneliti akan mengkaji lebih lanjut terkait manajemen produksi dan pengendalian mutu produk dalam meningkatkan kualitas produk di UD. Aliya. Manajemen produksi adalah suatu proses untuk menghasilkan produk dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Sedangkan pengendalian mutu diartikan sebagai sistem kendali untuk menjaga kualitas dan memperbaiki kerusakan, sehingga keluaran sangat ekonomis dan memuaskan berbagai pihak baik produsen maupun konsumen. Kaitan keduanya dengan kualitas produk adalah dengan *manage* kegiatan

produksi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan akan menciptakan kegunaan yaitu kemampuan produk untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Serta pengendalian mutu yang menganut konsep nol kerusakan (*zero defect*) dapat menekan tingkat kerusakan produk bahkan menghilangkannya diharapkan mampu memberikan produk yang berkualitas tinggi kepada konsumen.

Penelitian ini akan diuraikan terkait penerapan manajemen produksi dalam meningkatkan kualitas produk, penerapan pengendalian mutu dalam meningkatkan kualitas produk, dan kendala yang terjadi saat penerapan manajemen produksi dan pengendalian mutu produk dalam meningkatkan kepuasan konsumen di UD. Aliya Kaliputu Kudus. Adapun pemaparan gambaran kerangka berfikir dalam gambar 2.6 sebagai berikut:



Gambar 2.6. Kerangka Berfikir



#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian dibutuhkan sebagai panduan dalam membuat rumusan pertanyaan dan pengumpulan data.<sup>79</sup> Pertanyaan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Manajemen Produksi
  - a. Bagaimana perencanaan produksi jenang di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - b. Bagaimana pengorganisasian produksi jenang di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - c. Bagaimana pengarahan produksi jenang di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - d. Bagaimana pengendalian produksi jenang di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - e. Apa saja kendala dalam penerapan manajemen produksi guna meningkatkan kualitas produk di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
2. Pengendalian Mutu
  - a. Bagaimana pengendalian mutu pada pemilihan bahan baku di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - b. Bagaimana pengendalian mutu pada proses produksi di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - c. Bagaimana pengendalian mutu pada produk jadi di UD. Aliya Kaliputu Kudus?
  - d. Apa saja kendala dalam penerapan pengendalian mutu guna meningkatkan kualitas produk di UD. Aliya Kaliputu Kudus?

---

<sup>79</sup> Putri Surgana, “Pelaksanaan Manajemen Produksi Menu Berbahan Dasar Hewan di Restoran Sekar Kedhaton Yogyakarta,” (skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), 66.