

**PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK DAN
PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA “EnBe” PRODUCTION
DI SUKOHARJO TAHUN 2010**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi



Disusun Oleh

KHAIRUL AHMADI

A210 060 068

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perilaku bisnis yang ingin memenangkan persaingan akan memberikan perhatian penuh terhadap pengembangan produk dan kualitas produk. Dalam dunia industri, pengembangan produk dan pengendalian mutu atau kualitas produk yang dihasilkan merupakan faktor terpenting yang membawa keberhasilan bisnis, dan peningkatan posisi bersaing. Perhatian penuh terhadap kualitas akan memberikan dampak langsung kepada perusahaan yang berupa kepuasan pelanggan.

Industri yang menghasilkan barang dan jasa harus dapat menghasilkan suatu produk yang dapat diterima oleh konsumen. Suatu prinsip utama pembelian adalah makin meningkatkan dominasi (penguasaan) pasar nasional dan internasional. Pembeli, baik itu konsumen individual, perusahaan industri, atau badan pemerintah, sekarang semakin menekankan kepuasan pelanggan yang mereka cari untuk barang yang mereka bayar, dengan konsentrasi baru pada ekonomi produk dan jasa terbaik, keamanan, kemampuan untuk melayani dan keterandalan. Kehati-hatian dalam membeli semakin meningkat, khususnya untuk perusahaan-perusahaan industri dan terlebih lagi untuk para konsumen.

Tinggi rendahnya kepuasan konsumen disebabkan oleh dua faktor utama yaitu faktor intern dan ekstern perusahaan. Faktor intern perusahaan antara lain turunnya kualitas produk, pengembangan produk, pelayanan konsumen dan sebagainya sehingga konsumen mengalami kejenuhan atau turunnya nilai produk di pasaran. Faktor ekstern terjadi karena di luar jangkauan seperti adanya perubahan selera konsumen, kebijaksanaan pemerintah, munculnya barang pengganti dan masuknya pesaing baru.

Setiap usaha dalam persaingan tinggi selalu berkompetisi dengan industri yang sejenis. Agar bisa memenangkan kompetisi, pelaku bisnis harus memberikan perhatian penuh terhadap kualitas produk. Perhatian pada kualitas memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya –biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan (Gaspersz, 2005:3).

Pengembangan produk dan pengendalian kualitas yang dilakukan di perusahaan meliputi pengembangan industri tersebut untuk lebih maju tidak hanya memproduksi atau membuat satu produk saja akan tetapi juga akan merilis memproduksi produk-produk lainnya. Serta pengendalian kualitas terhadap bahan baku, pengendalian kualitas selama proses produksi dan pengendalian kualitas hasil akhir.

Pengendalian kualitas merupakan teknik dan manajemen, mengukur karakteristik kualitas dari output (barang dan jasa) kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi output yang diinginkan pengguna, serta mengambil tindakan perbaikan yang tepat apabila ditemukan perbedaan antara performansi aktual dan standar. Dalam mengendalikan proses kita berusaha menyelidiki dengan cepat bila terjadi gangguan proses dan tindakan pembetulan dapat segera dilakukan sebelum terlalu banyak unit yang tak

sesuai (cacat), dan semua ini dilakukan agar kepuasan konsumen terpenuhi serta tidak terkecuali bagi perusahaan agar dapat memprediksi anggaran dasar perusahaan.

Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformasi yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin terjadi. Dampak terhadap peningkatan pendapatan terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk yang berkualitas yang berharga tinggi.

Salah satu tujuan perusahaan adalah meningkatkan laba terutama dari kegiatan operasinya. Oleh karena itu, manajer perusahaan dalam mengambil keputusan-keputusannya ditujukan untuk meningkatkan laba. Strategi bisnis untuk meningkatkan keunggulan bersaing dapat dilakukan melalui usaha peningkatan kualitas.

Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai keunggulan bersaing terhadap kompetitornya dalam menguasai pasar karena tidak semua perusahaan mampu mencapai superioritas kualitas. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dengan kualitas tinggi, harga rendah, proses dan pengiriman dapat tepat waktu. Proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk yang bebas dari kerusakan. Hal ini dapat menghindarkan adanya pemborosan dan inefisiensi sehingga biaya produksi per unit dapat ditekan dan harga produk dapat menjadi lebih kompetitif.

Langkah dalam pelaksanaan pengendalian kualitas adalah menentukan perencanaan yang tepat sebelum produksi, ditambah dengan realitas standarisasi produk, terutama dalam peningkatan kualitas. Terdapat hubungan erat antara kualitas produk, kepuasan pelanggan atau konsumen dan profitabilitas perusahaan.

Semakin tinggi kualitas semakin tinggi kepuasan pelanggan dan sebaliknya semakin rendah kualitas semakin rendah kepuasan pelanggan dan dalam hal ini mendukung harga lebih tinggi, serta biaya lebih rendah. Oleh karena itu program peningkatan kualitas atau QIPs (Quality Improvement Programs) biasanya meningkatkan profitabilitas perusahaan (Philip Kotler, 2008:67).

Dengan demikian apabila suatu perusahaan hendak menentukan kualitas suatu produk atau membuat produk yang berkualitas tinggi maka harus memperhatikan 3 faktor yaitu biaya produksi, fungsi produksi, dan wujud luar produk. Biaya produksi yang terlalu tinggi akan berpengaruh pada harga jual produk menjadi mahal. Fungsi produksi yang bermutu adalah yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sehingga produk dapat difungsikan secara maksimal oleh konsumen. Wujud luar atau model atau kemasan produk sangat mempengaruhi keputusan konsumen sebelum mereka memakai produk tersebut.

Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan internal maupun eksternal (Gaspersz, 2005:5).

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas tersebut, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Kualitas dalam pengendalian proses statistik adalah bagaimana baiknya suatu output

(barang dan jasa) itu memenuhi spesifikasi dan toleransi yang ditetapkan oleh bagian desain dari perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK DAN PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA “EnBe” PRODUCTION DI SUKOHARJO TAHUN 2010”.

B. Pembatasan Masalah

Batasan masalah penelitian dimaksudkan agar pembahasan tidak menyimpang atau berkembang ke masalah lain. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengembangan produk pada EnBe Production di Sukoharjo sangat tergantung pada proses transformasi, strategi ini meliputi beberapa indikator pengembangan produk yakni: desain produk, sumber daya manusia, dan penambahan item produk. Semua itu tidak lepas dari kualitas, keputusan penggunaan sumber daya manusia dan interaksi dengan desain produk.
2. Untuk melaksanakan pengendalian kualitas produk pada EnBe Production di Sukoharjo, maka manajemen perusahaan perlu menerapkan melalui apa pengendalian kualitas tersebut akan dilakukan. Hal ini disebabkan oleh faktor yang menentukan atau berpengaruh terhadap baik dan tidaknya

kualitas produk perusahaan akan terdiri dari beberapa macam misal bahan bakunya, tenaga kerja, mesin dan peralatan produksi yang digunakan.

3. Tingkat kepuasan konsumen produk pada EnBe Production di Sukoharjo sangat tergantung pada pengembangan produk dan pengendalian kualitas produk yang sangat dibutuhkan oleh setiap konsumen untuk memilih suatu barang atau jasa yang diinginkan.

C. Perumusan Masalah

1. Adakah pengaruh pengembangan produk terhadap kepuasan konsumen pada EnBe Production di Sukoharjo?
2. Adakah pengaruh pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada EnBe Production di Sukoharjo?
3. Adakah pengaruh pengembangan produk dan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada EnBe Production di Sukoharjo?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan produk terhadap kepuasan konsumen pada EnBe Production di Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada EnBe Production di Sukoharjo.

3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan produk dan pengendalian kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada EnBe Production di Sukoharjo.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai tolak ukur penilaian akan adanya pengembangan produk dan pengendalian kualitas produk di perusahaan EnBe Production.
2. Sebagai referensi bagi kegiatan keilmuan yang menyangkut kegiatan pengembangan produk, pengendalian kualitas produk dan kepuasan konsumen di masa yang akan datang.

F. Sistematika Skripsi

Dalam hal ini penulis akan menggambarkan sedikit tentang materi yang akan penulis teliti.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang definisi kepuasan konsumen, metode pengukuran kepuasan konsumen, strategi kepuasan konsumen, definisi pengembangan produk, cara pengembangan produk, tahap-tahap pengembangan produk, definisi pengendalian

kualitas produk, tahap pengendalian kualitas produk, fungsi dan tujuan pengendalian kualitas produk, hubungan antara pengembangan produk-pengendalian kualitas produk dan kepuasan konsumen, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang pengertian metode penelitian, jenis-jenis metode penelitian, populasi, sampel, sampling, sumber data, variabel penelitian, pengumpulan data, try out angket, uji prasyarat analisis dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian, pengumpulan data, pengujian data dan analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN