

## ANALISIS PENGENDALIAN MUTU DALAM MENINGKATKAN PROSES PRODUKSI

Elin Herlina<sup>1,\*</sup>, Faizal Haris Eko Prabowo<sup>2</sup>, Dea Nuraida<sup>3</sup>

Universitas Galuh  
mrs.elinherlina@gmail.com  
\*Correspondent Author

### ARTICLE INFO

#### Article History

Received 2021-06-18

Revised 2021-07-26

Accepted 2021-07-28

#### Keywords

Production Process

Quality Control

### ABSTRACT

This research is motivated by the still not optimal quality control in the production of Nata De Coco which can be seen from the decrease in customer satisfaction, namely the reduced demand for products from consumers, this is thought to be caused by the not optimal implementation of quality control carried out by the company. The research method used in this study is a qualitative descriptive research method. Based on the results of the study that: 1) The implementation of quality control at the Nata De Coco Factory Bojongmenger Ciamis has been carried out quite well in accordance with the indicators that have been set in this study, namely performance, features, reliability, conformance, durability, service ability, aesthetics and quality which shows that it is quite good; 2) The production process at the Nata De Coco Factory Bojongmenger Ciamis is generally good because it is in accordance with the indicators that have been set in this study, which include the production schedule, production sequence and production time which show that it is good; 3) The implementation of quality control plays a role in improving the production process at the Nata De Coco Factory Bojongmenger Ciamis. It can be seen that with the implementation of quality control which is already quite good, it has an impact on increasing the production process at the Nata De Coco Factory in Bojongmenger Ciamis. Thus, if the implementation of quality control is good, the company's production process will increase.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) license.



### 1. Pendahuluan

Kualitas menjadi faktor penting dalam penentuan kepuasan yang diperoleh konsumen setelah membeli dan memakai produk, karena dengan kualitas produk yang baik akan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan mampu bersaing dengan perusahaan lain dalam mempertahankan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2012). Salah satu aspek penting bagi perusahaan untuk dapat bersaing adalah dengan cara menaikkan mutu dari hasil produksi, dimana perusahaan berusaha memahami berbagai aspek yang diantaranya adalah pengawasan dan pengendalian kualitas, menjaga agar kualitas produknya yang dihasilkan terjamin serta diterima konsumen dan dapat bersaing. Semua konsumen pada umumnya akan mengharapkan produk yang berkualitas dan tersedia keamanannya. Mutu atau kualitas tersebut adalah suatu susunan dari citra sebuah produk atau jasa dengan patokan yang telah ditetapkan dalam sebuah industri berdasarkan spesifikasi tertentu, keperluan, dan harapan dari pelanggan (Tjiptono, 2012). Mutu dari sebuah produk tentunya tidak terlepas dari kemampuan perusahaan untuk mengendalikan metode produksi yang tepat. Oleh karena itu,

perusahaan memerlukan metode produksi yang tepat untuk melaksanakan penjagaan atau pengendalian kualitas yang mengarah pada produk yang akan diproduksi (Noor, 2016).

Fungsi produksi dalam sebuah perusahaan tidak hanya terbatas pada fungsi dasarnya, berupa menambah atau menciptakan kegunaan nilai tambah dan memanfaatkan sumber daya yang ada dan tersedia (Heizer & Render, 2015). Namun secara umum, proses produksi berfungsi untuk mentransformasikan *input* menjadi *output* dengan ketetapan kualitas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan. Penetapan standar dan target produksi dalam suatu perusahaan sebagai pembanding dengan hasil akhir yang diperoleh. Setiap perusahaan melakukan perbaikan terus menerus terhadap proses produksinya sehingga dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang tinggi dan mempunyai daya tarik terhadap konsumen, dan perusahaan dapat bertahan di dunia perindustrian. Kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor yang utama bagi para konsumen dalam memilih serta menentukan produk yang akan dibeli.

Salah satu aspek penting dalam manajemen kualitas suatu produk adalah pengendalian kualitas (*quality control*). Pengendalian kualitas menjadi salah satu fungsi yang penting dari suatu perusahaan. Maka dari itu, kualitas produk merupakan faktor utama yang semestinya dipertimbangkan bagian pengendalian kualitas dalam perusahaan mulai dari pengendalian bahan baku, pengendalian kualitas proses produksi hingga produk siap untuk dipasarkan. Tujuan pokok pengendalian kualitas adalah menyidik dengan cepat terjadinya sebab-sebab terduga atau pergeseran proses sedemikian rupa hingga menyelidiki terhadap proses itu dan tindakan pembetulan dilakukan terlalu banyak unit yang tidak sesuai diproduksi. Pengendalian kualitas perlu dilakukan perusahaan sebagai upaya untuk mempertahankan kualitas produknya agar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Prihatiningtias, 2014).

Adanya penerapan pengendalian mutu pada perusahaan diharapkan mendorong perusahaan untuk terus menerus berupaya melaksanakan pengendalian mutu yang mencakup menjaga kestabilan produk untuk mencegah hasil produksi yang tidak sesuai dengan spesifikasi dan standar perusahaan. Selain itu, pengendalian mutu dapat menekan terjadinya pemborosan dari segi material maupun tenaga kerja yang akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dalam perusahaan. Perusahaan yang menjaga kualitas produk dengan baik akan mampu bersaing dengan produk lainnya dan akan tetap eksis dengan profitabilitas yang meningkat di masa mendatang (Putra, 2016).

Bentuk pengendalian kualitas pada proses produksi salah satunya melalui pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP). Penting bagi perusahaan untuk menerapkan SOP untuk mengatur setiap langkah-langkah pengerjaan dari awal sampai akhir. SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja organisasi atau perusahaan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Melihat pentingnya pengendalian kualitas sebagai upaya mengoptimalkan proses produksi dalam operasional perusahaan, penelitian ini secara khusus mengkaji bagaimana aspek-aspek pengendalian mutu yang meliputi performa, kelengkapan, keandalan, konformasi, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas akan mempengaruhi proses produksi. Studi dilakukan di sebuah pabrik nata de coco yang berlokasi di Desa Bojongmenggger, Kecamatan Cijeungjing, Kabupaten Ciamis. Permasalahan yang terjadi pada pabrik nata de coco ini adalah masih belum optimalnya pengendalian mutu pada produksi nata de coco yang dapat dilihat dari penurunan kepuasan pelanggan yaitu berkurangnya permintaan produk dari konsumen.

## 2. Review Literatur dan Hipotesis

### 2.1. Landasan Teori

#### 2.1.1. Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, didokumentasi 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 (Prihantoro, 2012). Hal ini sejalan dengan pengertian dari Prawirosentono (2011) menambahkan bahwa pengendalian kualitas adalah kegiatan terpadu mulai dari pengendalian standar kualitas bahan, standar proses produksi, barang setengah jadi, barang jadi, sampai standar pengiriman produk akhir ke konsumen, agar barang (jasa) yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi kualitas yang direncanakan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian mutu (*quality control*) adalah suatu teknik dan aktivitas atau tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Prihantoro (2012) menyebutkan dua keuntungan yang diperoleh dalam pengendalian mutu antara lain *market gain* dan *cost saving*. Pada segmen pasar pengendalian mutu akan menghasilkan manfaat berupa perbaikan reputasi, peningkatan volume penjualan dan peningkatan harga. Sementara pada segmen biaya, pengendalian mutu akan menghasilkan manfaat berupa penghematan karena adanya peningkatan produktivitas, penurunan biaya pada pengerjaan ulang dan biaya *scrap*, dan penurunan biaya garansi. Berdasarkan dua segmen tersebut dapat berujung pada manfaat yang dapat meningkatkan profitabilitas. Manfaat pengendalian mutu (*quality control*) tersebut juga sama seperti yang dijelaskan Heizer & Render (2015) bahwa dengan adanya pengendalian mutu tentu dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan penghematan biaya dimana keduanya dapat meningkatkan profitabilitas.

#### 2.1.2. Indikator Pengendalian Mutu

Mutu dapat diukur dengan beberapa dimensi sehingga dengan dimensi ini bisa dianalisis apakah suatu produk itu dinyatakan bermutu atau tidak. Terdapat delapan dimensi mutu, seperti yang dinyatakan oleh Garvin (1988) bahwa delapan dimensi mutu adalah sebagai berikut:

- a. Performa (*Performance*), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Kelengkapan (*Features*), merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan dan pengembangannya.
- c. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.
- d. Konformansi (*Conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- e. Daya tahan (*Durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
- f. Kemampuan Pelayanan (*Service Ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.

- g. Estetika (*Aesthetics*), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.

### 2.1.3. Proses Produksi

Ahyari (2018) mendefinisikan proses produksi sebagai suatu cara, metode maupun teknik bagaimana kegiatan penciptaan faedah baru atau penambah faedah tersebut dilaksanakan. Yamit (2011) menambahkan bahwa proses produksi pada hakikatnya adalah proses perubahan (transformasi) dari bahan atau komponen (*input*) menjadi produk lain yang mempunyai nilai lebih tinggi atau dalam proses terjadi penambahan nilai.

Jika ditelaah lebih lanjut, pengertian produksi dapat ditinjau dari dua sudut yaitu, pengertian produksi dalam arti sempit yaitu mengubah bentuk barang menjadi barang baru. Hal tersebut menimbulkan *formutility* serta pengertian produksi dalam arti luas, yaitu usaha yang menimbulkan kegunaan karena *place, time, dan possession*. Melihat dari beberapa definisi tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa proses produksi merupakan kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan beberapa faktor yang ada seperti tenaga kerja, mesin, bahan baku, dan dana agar lebih bermanfaat bagi kebutuhan manusia.

### 2.1.4. Indikator Proses Produksi

Indikator dalam proses produksi dijabarkan oleh Ahyari (2018) diantaranya adalah sebagai berikut:

#### a. Jadwal Produksi

Di dalam penyelesaian produk dalam sebuah perusahaan dikenal adanya penentuan jadwal produksi. Dengan adanya jadwal produksi ini para karyawan akan mendapat memenuhi dengan pasti tentang apa yang segera harus dikerjakannya dan pekerjaan apa saja yang dapat ditangguhkan tanpa mengganggu penyelesaian proses produksi dalam perusahaan.

#### b. Urutan Produksi

Di dalam pelaksanaan proses produksi, dapat diketahui bahwa masing-masing penyelesaian pekerjaan dari bahan mentah (bahan baku) sampai dengan menjadi produk akhir (barang jadi) akan mempunyai pola atau urutan tertentu. Urutan yang pasti dan tidak berubah-ubah dalam pelaksanaan produksi dari perusahaan yang bersangkutan. Urutan penyelesaian pekerjaan ini sangat penting di dalam suatu perusahaan agar pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan efektif, efisien, serta pula dapat memperkecil dari terdapatnya beberapa kemungkinan kesalahan yang akan terjadi di dalam pelaksanaan proses produksi. Urutan proses produksi merupakan pedoman dari pelaksanaan proses produksi yang disebut *routing*.

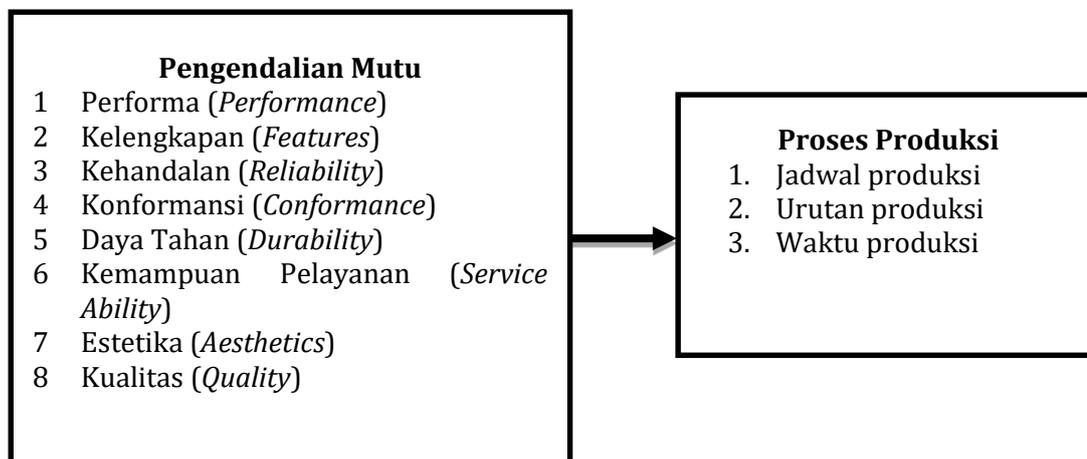
#### c. Waktu Produksi

Jumlah waktu yang dipandang sebagai jumlah waktu yang semestinya atau yang selayaknya untuk menghasilkan barang dan menyelesaikan suatu pekerjaan tepat pada waktunya.

Untuk menjaga kelancaran proses produksi, maka perusahaan harus menyediakan bahan baku yang cukup dan merencanakannya dari jauh hari sebelum proses produksi dimulai serta mengatur persediaan dalam tingkat yang tepat

memenuhi kebutuhan dalam jumlah, mutu, dan waktu yang tepat serta biaya yang rendah seperti yang diharapkan.

## 2.2. Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

## 3. Metode Penelitian

### 3.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau mencari hubungan variabel satu sama lain. Mulyana (2011) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian.

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang dilakukan untuk menganalisis dan mengimplementasikan penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data-data melalui wawancara secara langsung dengan pihak perusahaan atau pabrik untuk mengajukan pertanyaan yang akan dipertanyakan, berkaitan dengan masalah yang sedang dihadapi perusahaan saat ini. Seperti pada pemilik pabrik nata de coco ini dan kepada karyawan di bagian produksi dan pemasaran yang bekerja di pabrik nata de coco untuk mendapatkan hasil wawancara yang lebih spesifik.

### 3.3. Teknik Analisis Data

#### 3.3.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu hal yang tidak bisa terpisah dari analisis. Reduksi data adalah sebuah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi dan berlangsung terus menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

### 3.3.2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut maka dapat terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami.

### 3.3.3. Menarik Kesimpulan

Analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, penganalisisan kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi sehingga dapat menyimpulkan keputusan akhir. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan akhir akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi seringkali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

## 3.4. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada pabrik nata de coco yang berlokasi di Dusun Sodong RT/RW 03/14, Desa Bojongmenger, Kecamatan Cijeungjing, Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat. Adapun waktu yang dibutuhkan untuk mengadakan penelitian ini yaitu terhitung sejak November 2019 sampai Agustus 2020.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Pengendalian Mutu pada Pabrik Nata De Coco Bojongmenger Ciamis

Berdasarkan keseluruhan data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, catatan lapangan dan tinjauan literatur, terdapat delapan indikator pengendalian mutu yaitu performa (*performance*), kelengkapan (*features*), kehandalan (*reliability*), konformansi (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas (*quality*) yang dipersepsikan. Indikator yang dihasilkan dalam penelitian ini dijelaskan secara terpisah dalam deskripsi variabel untuk lebih dalam memahami bagaimana pelaksanaan pengendalian mutu pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis berdasarkan informasi dari para informan atau narasumber.

**Tabel 1. Pengendalian Mutu pada Perusahaan Nata De Coco Bojongmenger Ciamis**

No	Indikator	Reduksi Data	Kesimpulan
1	Performa ( <i>Performance</i> )	<b>Narasumber 1</b> Selama ini kinerja produk yang dihasilkan dari nata de coco memiliki manfaat untuk menurunkan kolesterol serta memiliki rasa yang bervariasi seperti original atau tawar, dan ada juga rasa strawbery dan gula batu yang bisa dikonsumsi oleh konsumen secara individu dan para pedagang minuman. <b>Narasumber 2</b> Kinerja produk nata de coco Bojongmenger memberikan beberapa manfaat berupa kemudahan karena	1. Memiliki manfaat untuk menurunkan kolesterol 2. Rasa yang bervariasi 3. Memberikan kemudahan karena praktis 4. Mengutamakan bahan baku yang sesuai dengan standar perusahaan 5. Berupaya untuk menjaga kualitas dari produk yang dihasilkan

		<p>sangatlah praktis karena siap untuk digunakan baik digunakan untuk tambahan minuman seperti sirup, sop buah maupun langsung dikonsumsi, selain itu pihak perusahaan selalu mengutamakan bahan baku yang sesuai dengan standar perusahaan sehingga rasa yang dihasilkan selalu konsisten sesuai dengan SOP perusahaan.</p>	
2	Kelengkapan ( <i>Features</i> )	<p><b>Narasumber 1</b> Salah satu upaya perusahaan nata de coco Bojong Mengger untuk menjaga fitur produk diantaranya adalah dengan cara menjaga sanitasi lingkungan yang tetap bersih dan tidak terkontaminasi dengan mikroba lain sehingga nata de coco yang dihasilkan sesuai dengan permintaan pasar yaitu nata de coco yang tebal tidak lempeng dan mudah bau.</p> <p><b>Narasumber 2</b> Salah satu upaya perusahaan dalam menjaga fitur produk yaitu dengan cara pengemasan nata de coco dengan kemasan 70 ml dan 200 ml dengan menggunakan tutup plastik <i>sealer</i>, sementara untuk nata de coco lembaran plastik sehingga tetap terjaga kebersihannya.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menjaga sanitasi lingkungan</li><li>2. Melakukan pengemasan menggunakan cup dan plastik sealer</li></ol>
3	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	<p><b>Narasumber 1</b> Usaha perusahaan nata de coco Bojongmengger untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen diantaranya adalah dengan memasarkan varians rasa nata de coco seperti rasa original, strawberry dan rasa gula batu. Serta melakukan pengemasan yang disesuaikan dengan keinginan konsumen seperti pengemasan cup 70 ml dan cup 200 ml.</p> <p><b>Narasumber 2</b> Salah satu upaya pihak perusahaan dalam menjaga <i>reability</i> keandalan dari produk yang dihasilkan yang sesuai dengan minat konsumen yaitu dengan cara berupaya untuk menciptakan produk yang berkualitas dengan kelapa hijau yang memiliki kandungan Ph yang lebih baik dengan bahan baku dan pengolahan yang higienis dan sehat untuk dikonsumsi.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memasarkan nata de coco dengan varians rasa</li><li>2. Pengemasan yang disesuaikan dengan keinginan konsumen</li><li>3. Menciptakan produk yang berkualitas dengan bahan baku dan pengolahan yang higienis</li></ol>
4	Konformansi ( <i>Conformance</i> )	<p><b>Narasumber 1</b> Sejauh ini pihak perusahaan selalu berupaya untuk menyesuaikan antara produk yang dihasilkan dengan keinginan</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memproduksi nata de coco yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur</li></ol>

		<p>konsumen yaitu dengan cara selalu memproduksi nata de coco yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sehingga produk yang dihasilkan memiliki kesesuaian dengan spesifikasi produk yang diminati oleh konsumen.</p> <p><b>Narasumber 2</b> Salah satu upaya untuk menjaga kesesuaian dengan spesifikasi produk yang diinginkan konsumen yang dilakukan nata de coco Bojongmenger diantaranya adalah menyesuaikan pada bentuk nata de coco, ukuran yang bervariasi, warna dari masing-masing rasa sehingga diharapkan akan mampu menarik keinginan konsumen.</p>	<p>(SOP)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Menyesuaikan pada bentuk nata de coco</li><li>3. Memproduksi nata de coco yang mengutamakan kualitas</li><li>4. Menawarkan produk dengan harga yang murah dan kemasan produk yang menarik</li></ol>
5	Daya tahan ( <i>Durability</i> )	<p><b>Narasumber 1</b> Salah satu upaya pihak perusahaan dalam menjaga daya tahan produk adalah dengan cara mengutamakan proses produksi yang sesuai dengan SOP sehingga pembuatan nata de coco yang dilakukan oleh pihak perusahaan telah teruji terlebih dahulu melalui proses pasteurisasi dimana produk nata de coco Bojongmenger tersebut bisa bertahan lama karena mikroba yang terdapat pada nata de coco mengalami kematian serta kualitas tetap terjaga.</p> <p><b>Narasumber 2</b> Salah satu upaya untuk menjaga daya tahan produk nata de coco yaitu dengan cara melakukan pengemasan yang menggunakan cup untuk nata de coco yang siap saji, sementara untuk nata de coco lempengan menggunakan bungkusan plastik sehingga daya tahan nata de coco cukup awet dan tidak mudah rusak bisa sampai 2 bulan untuk yang siap saji, sementara untuk nata de coco lembaran bisa bertahan selama satu bulan.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengutamakan proses produksi yang sesuai dengan SOP</li><li>2. Nata de coco yang dihasilkan telah teruji terlebih dahulu melalui proses pasteurisasi</li><li>3. Melakukan pengemasan yang menggunakan cup dan plastik</li></ol>
6	Kemampuan Pelayanan ( <i>Service Ability</i> )	<p><b>Narasumber 1</b> Salah satu upaya perusahaan dalam memberikan kemudahan kepada konsumen melalui produk yang dihasilkan yaitu salah satunya adalah memiliki <i>service</i> melalui kemasan yang praktis dan tidak mudah pecah serta harganya terjangkau sehingga mudah untuk dikonsumsi.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki <i>service</i> melalui kemasan yang praktis dan tidak mudah pecah</li><li>2. Adanya pilihan rasa untuk nata de coco</li><li>3. Kemudahan penggunaan atau mengkonsumsi nata de coco</li></ol>

7	Estetika ( <i>Aesthetics</i> )	<p><b>Narasumber 2</b> Kemudahan produk nata de coco Bojongmengger adalah dengan adanya pilihan rasa untuk nata de coco yang siap makan serta lembaran yang mudah dicampurkan kepada semua jenis minuman.</p> <p><b>Narasumber 1</b> Salah satu nilai estetika dari produk nata de coco Bojongmengger terdiri dari warna yang jernih dan warna yang senada dengan rasa produk yang dihasilkan yang terjamin kebersihannya sehingga meningkatkan gairah konsumen untuk membeli produk tersebut. Namun demikian masih ada anggapan konsumen yang belum sepenuhnya percaya dengan kebersihan produk sehingga konsumen melakukan pencucian kembali ketika akan mengkonsumsi nata de coco lembaran.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Warna yang jernih dan warna yang senada dengan rasa produk yang dihasilkan</li><li>2. Nilai estetika yang terkandung pada kemasan cup</li><li>3. Tampilan produk yang ada pada kemasan produk yang dibuat seunik mungkin</li></ol>
8	Kualitas yang dipersepsikan ( <i>Perceived Quality</i> )	<p><b>Narasumber 2</b> Salah satu nilai estetika dari nata de coco Bojongmengger adalah nilai estetika yang terkandung pada kemasan cup terdapat pada logo sebagai ciri khas dan bentuk kemasan yang menarik sebagai identitas perusahaan. Namun demikian masih ada salah satu konsumen yang belum sepenuhnya mengetahui mengenai logo yang dimiliki oleh perusahaan.</p> <p><b>Narasumber 1</b> Kualitas keunggulan produk nata de coco Bojongmengger yakni ketahanan produk dari bahan baku yang berkualitas dengan menggunakan kelapa pilihan dan terbaik dan proses pengolahan yang steril yang selalu berpedoman pada SOP.</p> <p><b>Narasumber 2</b> Dari segi <i>packaging</i>, <i>packaging</i>-nya disesuaikan dengan kebutuhan penggunaan nata de coco misalnya nata de coco ukuran kecil yaitu kemasan cup 70 ml dan kemasan ukuran besar yaitu 200 ml yang dapat dikonsumsi secara langsung oleh konsumen, sementara untuk nata de coco lembaran hanya menggunakan pembungkusan plastik jadi <i>packaging</i>-nya disesuaikan dengan kebutuhan dan adanya variasi ukuran yang semakin menarik.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ketahanan produk dari bahan baku yang berkualitas</li><li>2. Pengolahan yang steril yang selalu berpedoman pada SOP</li><li>3. <i>Packaging</i> yang disesuaikan dengan kebutuhan penggunaan nata de coco</li><li>4. Meningkatkan cita rasa produknya dan berusaha mempertahankan bahan baku</li></ol>

---

Sumber: Hasil Wawancara (2020)

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian mutu pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis secara umum telah dapat dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dengan adanya pelaksanaan beberapa indikator dalam pelaksanaan pengendalian mutu seperti adanya aspek performa (*performance*), kelengkapan (*features*), kehandalan (*reliability*), konformansi (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas (*quality*) yang dipersepsikan.

Dalam hal ini pabrik nata de coco Bojongmenger melakukan pengendalian mutu diantaranya melalui aspek performa (*performance*) yang dapat dilihat dari kinerja produk yang dihasilkan dari nata de coco selama ini memiliki manfaat untuk menurunkan kolesterol serta memiliki rasa yang bervariasi seperti original atau tawar, dan ada juga rasa strawberry dan gula batu yang bisa dikonsumsi oleh konsumen secara individu dan para pedagang minuman. Kemudian, dari aspek kehandalan (*reliability*) selama ini bahwa salah satu usaha pabrik nata de coco Bojongmenger untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam menjaga keandalan (*reability*) dari produk yang dihasilkan yang sesuai dengan minat konsumen yaitu dengan cara berupaya untuk menciptakan produk yang berkualitas dengan kelapa hijau yang memiliki kandungan pH yang lebih baik dengan bahan baku dan pengolahan yang higienis dan sehat untuk dikonsumsi, serta menciptakan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen seperti adanya pengemasan produk dengan ukuran kecil dan besar dan memiliki rasa yang berbeda sehingga mampu memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memilih produk.

Pada aspek konformansi (*conformance*), sejauh ini pihak perusahaan selalu berupaya untuk menyesuaikan antara produk yang dihasilkan dengan keinginan keinginan konsumen yaitu dengan cara selalu memproduksi nata de coco yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sehingga produk yang dihasilkan memiliki kesesuaian dengan spesifikasi produk yang diminati oleh konsumen. Selanjutnya untuk aspek daya tahan (*durability*) bahwa salah satu upaya pihak perusahaan dalam menjaga daya tahan produk adalah dengan cara mengutamakan proses produksi yang sesuai dengan SOP sehingga pembuatan nata de coco yang dilakukan oleh pihak perusahaan telah teruji terlebih dahulu melalui proses pasteurisasi. Setelah melakukan tahapan produksi yang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta telah diuji sebelumnya serta pihak perusahaan selalu memberikan keterangan tanggal kadaluarsa pada setiap kemasan sehingga pada kemasan yang utuh tanpa ada bocor serta adanya tanggal kadaluarsa yang tertera di setiap kemasan akan membantu konsumen untuk mengetahui tanggal kadaluarsa produk.

Kemudian untuk aspek kemampuan pelayanan (*service ability*), diketahui bahwa salah satu upaya perusahaan dalam memberikan kemudahan kepada konsumen melalui produk yang dihasilkan yaitu salah satunya adalah memiliki *service* melalui kemasan yang praktis dan tidak mudah pecah serta harganya terjangkau sehingga mudah untuk dikonsumsi. Untuk aspek estetika (*aesthetics*) bahwa selama ini salah satu nilai estetika dari produk nata de coco Bojongmenger terdiri dari warna yang jernih dan warna yang senada dengan rasa produk yang dihasilkan yang terjamin kebersihannya sehingga meningkatkan gairah konsumen untuk membeli produk tersebut. Selain itu nilai estetika yang terkandung pada kemasan cup terdapat pada logo sebagai ciri khas dan bentuk kemasan yang menarik sebagai identitas perusahaan. Serta tampilan produk yang ada pada kemasan produk yang dibuat seunik mungkin yang disesuaikan dengan rasa dari masing-masing nata de coco.

Aspek kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) selama ini upaya pihak perusahaan dalam menciptakan keunggulan produk diantaranya adalah kualitas keunggulan produk nata de coco Bojongmenger yakni ketahanan produk dari bahan baku

yang berkualitas dengan menggunakan kelapa pilihan terbaik dan proses pengolahan yang steril yang selalu berpedoman pada SOP. Nata de coco Bojongmengger selalu meningkatkan cita rasa produknya dan berusaha mempertahankan bahan baku yang berkualitas agar cita rasa dari produk tersebut tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu. Selain itu, nata de coco Bojongmengger juga selalu meningkatkan kinerja, fitur, daya tahan, keandalan dari produknya melalui pengembangan-pengembangan sistem produksi yang dijadikan sebagai standar perusahaan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Assauri (2018) bahwa pengendalian mutu atau *quality control* merupakan usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijaksanaan pimpinan perusahaan. Dari pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengendalian mutu pada pabrik nata de coco Bojongmengger Ciamis sudah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu performa (*performance*), kelengkapan (*features*), kehandalan (*reliability*), konformansi (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas (*quality*) yang dipersepsikan, namun demikian belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan optimal.

#### 4.2. Proses Produksi pada Pabrik Nata De Coco Bojongmengger Ciamis

Berdasarkan keseluruhan data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, catatan lapangan dan tinjauan literatur, terdapat tiga indikator pengendalian mutu yaitu jadwal produksi, urutan produksi, dan waktu produksi. Indikator yang dihasilkan dalam penelitian ini dijelaskan secara terpisah dalam deskripsi variabel untuk lebih dalam memahami bagaimana pelaksanaan proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmengger Ciamis berdasarkan informasi dari para informan atau narasumber.

**Tabel 2. Proses Produksi pada Perusahaan Nata De Coco Bojongmengger Ciamis**

No	Indikator	Reduksi Data	Kesimpulan
1	Jadwal Produksi	<p><b>Narasumber 1</b>                      Untuk waktu produksi, perusahaan melakukan aktivitas produksi setiap hari karena telah sesuai dengan permintaan pasar, kemampuan memproduksi nata de coco telah sesuai dengan kemampuan proses yang dimiliki perusahaan dimulai dari bahan baku yang datang dilakukannya pengecekan menggunakan form harian, kesesuaian barang, kondisi barang, dan jenis barang yang sesuai dengan spesifikasi yang diterapkan perusahaan, kemudian dalam proses produksi telah menggunakan peralatan yang memadai.</p> <p><b>Narasumber 2</b>                      Selama ini aktivitas jadwal produksi yang ditentukan oleh perusahaan nata de coco Bojongmengger dilakukan setiap hari, karena jadwal pengiriman nata de coco per harinya berbeda-beda serta kemampuan produksi perusahaan yang belum sepenuhnya mampu</p>	<p>1. Melakukan aktivitas produksi setiap hari</p> <p>2. Proses produksi telah menggunakan peralatan yang memadai</p>

- memproduksi dengan skala besar per harinya sehingga aktivitas produksi dilakukan setiap hari demi memenuhi permintaan pasar.
- 2 Urutan Produksi **Narasumber 1**  
Dalam proses produksi nata de coco, perusahaan selalu berpedoman pada SOP yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan yaitu mulai dari penyiapan bahan baku, penimbangan bahan peramu yang disesuaikan dengan formula, perebusan bahan utama, pencampuran bahan peramu, membuat dan mengembangkan bibit yang memerlukan waktu sekitar 2-5 hari. Selanjutnya, membuat bibit *acetobacter xylinum* dan fermentasi yang memerlukan waktu 3-5 hari, sampai dengan proses pemanenan dan pengepakan.
- Narasumber 2**  
Dalam melakukan urutan proses produksi nata de coco Bojongmengger mulai dari penyiapan bahan baku, penimbangan bahan peramu yang disesuaikan dengan formula, perebusan bahan utama dan pencampuran bahan pembantu, lalu membuat dan mengembangkan bibit sampai dengan fermentasi. Setelah proses tersebut selesai maka dilakukan proses pemanenan dan pengepakan yang disesuaikan dengan varian produk.
- 3 Waktu Produksi **Narasumber 1**  
Kemampuan perusahaan nata de coco Bojongmengger dalam memproduksi nata de coco telah sesuai dengan target perusahaan sehingga mampu untuk memenuhi permintaan pasar Selain itu dalam proses pembuatan nata de coco, dimulai dari bahan baku yang datang dilakukannya pengecekan menggunakan form harian, kesesuaian barang, kondisi barang dan jenis barang yang sesuai dengan spesifikasi yang diterapkan perusahaan, kemudian dalam proses produksi selalu mempertimbangkan kebersihan atau higienis dan waktu yang cepat serta berkualitas guna menghasilkan produk yang berkualitas dengan spesifikasi yang ada di perusahaan sehingga produk nata de coco yang dipasarkan telah terjamin kehygienisannya.
1. Berpedoman pada SOP yang telah ditentukan  
2. Penyiapan bahan baku, penimbangan bahan peramu, perebusan bahan utama, dan pencampuran bahan pembantu  
3. Proses pemanenan dan pengepakan yang disesuaikan dengan varian produk.
1. Perusahaan nata de coco Bojongmengger dalam memproduksi nata de coco telah sesuai dengan target perusahaan  
2. Dilakukannya pengecekan menggunakan form harian, kesesuaian barang, kondisi barang dan jenis barang yang sesuai dengan spesifikasi yang diterapkan  
3. Berlandaskan pada Standar Operasional perusahaan  
4. Mempertimbangkan aspek kualitas dan kuantitas
-

### **Narasumber 2**

Untuk memenuhi permintaan pasar, perusahaan selalu berlandaskan pada SOP mulai dari bahan baku yang berkualitas yang terlebih dahulu dilakukan melakukan pengecekan kesesuaian jumlah dan kesesuaian bahan peramu. Selain itu, sebelum memasarkan produk, perusahaan terlebih dahulu melakukan pengecekan kondisi barang untuk meminimalisir produk rusak. Selain itu, dalam aktivitas produksi selalu tertulis dalam form harian untuk mengantisipasi adanya barang atau bahan baku yang tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan maka akan dikembalikan pada *supplier* untuk mengganti bahan baku nata de coco, sehingga perusahaan mampu menghasilkan produk yang baik yang sesuai dengan permintaan pasar.

---

Sumber: Hasil Wawancara Diolah (2021)

Tabel 2 di atas menunjukkan indikator proses produksi yang meliputi aspek jadwal produksi terdiri dari waktu produksi. Perusahaan melakukan aktivitas produksi setiap hari karena telah sesuai dengan permintaan pasar. Aktivitas jadwal produksi yang ditentukan oleh pabrik nata de coco Bojongmengger dilakukan setiap hari, karena jadwal pengiriman nata de coco per harinya berbeda-beda serta kemampuan produksi perusahaan yang belum sepenuhnya mampu memproduksi dengan skala besar per harinya sehingga aktivitas produksi dilakukan setiap hari demi memenuhi permintaan pasar. Proses pembuatan nata de coco memerlukan waktu sekitar 3-5 hari untuk proses fermentasi, mengingat permintaan pasar yang sudah cukup tinggi sehingga dalam proses fermentasi dilakukan setiap hari untuk menjaga kekurangan bahan baku utama.

Selanjutnya untuk aspek urutan produksi, bahwa dalam proses produksi nata de coco, pabrik selalu berpedoman pada SOP yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan yaitu mulai dari penyiapan bahan baku, penimbangan bahan peramu yang disesuaikan dengan formula, perebusan bahan utama dan pencampuran bahan peramu, membuat dan mengembangkan bibit yang memerlukan waktu sekitar 2-5 hari, selanjutnya membuat bibit *Acetobacter Xylinum* dan fermentasi yang memerlukan waktu 3-5 hari, sampai dengan proses pemanenan. Setelah tahap tersebut selesai, maka dilakukan proses pemanenan dan pengemasan serta pemberian label untuk produk nata de coco. Kemudian untuk aspek waktu produksi, selama ini kemampuan pabrik nata de coco Bojongmengger dalam memproduksi nata de coco telah sesuai dengan target perusahaan sehingga mampu untuk memenuhi permintaan pasar.

Proses pembuatan nata de coco dimulai dari bahan baku yang datang dilakukannya pengecekan menggunakan form harian, kesesuaian barang, kondisi barang, dan jenis barang yang sesuai dengan spesifikasi yang diterapkan perusahaan. Selanjutnya, dalam proses produksi selalu mempertimbangkan kebersihan dan waktu yang cepat serta berkualitas guna menghasilkan produk yang berkualitas dengan spesifikasi yang ada di perusahaan sehingga produk nata de coco yang dipasarkan telah terjamin ke higienisannya. Selain itu, untuk memenuhi permintaan pasar, perusahaan selalu berlandaskan pada SOP.

Sebelum memasarkan produk, perusahaan terlebih dahulu melakukan pengecekan kondisi barang untuk meminimalisir produk rusak. Kemudian dalam aktivitas produksi

selalu tertulis dalam form harian untuk mengantisipasi adanya barang atau bahan baku yang tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan, maka akan dikembalikan pada *supplier* untuk mengganti bahan baku nata de coco, sehingga perusahaan mampu menghasilkan produk yang baik yang sesuai dengan permintaan pasar, serta selalu mempertimbangkan aspek kualitas dan kuantitas. Selanjutnya, untuk menjaga kualitas produk, maka dalam proses produksi perusahaan menggunakan alat-alat yang mendukung dan steril serta waktu yang cepat dan pemeliharaan mesin-mesin yang selalu diperhatikan. Selain itu, untuk mengurangi produk gagal dilakukan perbaikan atas produk cacat dan untuk memperoleh perbaikan agar produk yang dipasarkan selalu berkualitas.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Yamit (2011) bahwa proses produksi pada hakikatnya adalah proses perubahan (transformasi) dari bahan atau komponen (*input*) menjadi produk lain yang mempunyai nilai lebih tinggi atau dalam proses terjadi penambahan nilai. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka untuk menjaga kelancaran proses produksi, maka perusahaan harus menyediakan bahan baku yang cukup dan merencanakannya dari jauh-jauh hari sebelum proses produksi dimulai. Untuk dapat mengatur persediaan dalam tingkat yang tepat memenuhi kebutuhan dalam jumlah, mutu, dan waktu yang tepat serta biaya yang rendah seperti yang diharapkan, maka diperlukan bahan baku yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis secara umum sudah baik karena telah sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu jadwal produksi, urutan produksi, dan waktu produksi yang menunjukkan sudah baik.

#### **4.3. Analisis Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Produksi pada Pabrik Nata De Coco Bojongmenger Ciamis**

Pelaksanaan pengendalian mutu yang sudah cukup baik berdampak kepada peningkatan proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis. Dengan demikian maka apabila pelaksanaan pengendalian mutu sudah baik maka proses produksi perusahaan akan semakin baik. Pengendalian mutu ini sangat dibutuhkan dalam suatu proses produksi supaya perusahaan bisa mengetahui apakah produk yang dihasilkan sudah berkualitas dan sesuai dengan standar kualitasnya. Produk yang berkualitas dihasilkan dari proses produksi yang berkualitas pula. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian kualitas terhadap produk yang dihasilkan dan proses produksi yang dijalankan. Pengendalian mutu (*quality control*) sangat berpengaruh dalam proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan sehingga mampu untuk menjaga suatu kualitas produk yang dihasilkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Yamit (2011) bahwa tujuan utama dari pengendalian mutu adalah untuk mendapatkan jaminan bahwa kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dengan mengeluarkan biaya yang ekonomis atau serendah mungkin.

Selanjutnya menurut Prihantoro (2012) pengendalian mutu adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, didokumentasi dalam prosedur teknis manajerial yang terpadu dan efektif untuk membimbing tindakan yang terkoordinasi dari tenaga kerja, mesin, informasi perusahaan, serta pabrik melalui cara yang terbaik dan paling praktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis (efisien). Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka secara langsung maupun tidak langsung pengendalian mutu ini berperan penting di dalam proses produksi.

Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengendalian mutu berperan dalam meningkatkan proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis. Secara teori hubungan kedua variabel yaitu pengendalian mutu

dalam meningkatkan proses produksi diterima. Artinya, apabila pelaksanaan pengendalian mutu sudah baik, maka proses produksi perusahaan akan semakin baik.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

Pelaksanaan pengendalian mutu pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis sudah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu performa (*performance*), kelengkapan (*features*), kehandalan (*reliability*), konformansi (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas (*quality*) yang dipersepsikan menunjukkan sudah cukup baik. Proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis secara umum sudah baik karena telah sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu meliputi jadwal produksi, urutan produksi, dan waktu produksi yang menunjukkan sudah baik. Pelaksanaan pengendalian mutu berperan dalam meningkatkan proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis. Hal ini dapat terlihat bahwa dengan adanya pelaksanaan pengendalian mutu yang cukup baik berdampak kepada peningkatan proses produksi pada pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis. Dengan demikian apabila pelaksanaan pengendalian mutu sudah baik, maka proses produksi perusahaan akan meningkat.

### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan lebih meningkatkan pelaksanaan pengendalian mutu pada aspek estetika (*aesthetic*) yaitu dengan cara meningkatkan ke higienisan produk melalui proses produksi serta pengepakan produk yang lebih rapi. Hal ini diharapkan membuat konsumen menjadi lebih tertarik dan lebih percaya dalam menggunakan produk yang dipasarkan oleh pabrik nata de coco Bojongmenger Ciamis.
2. Dalam pelaksanaan proses produksi pabrik nata de coco Bojongmenger lebih memperhatikan kualitas bahan baku yang terdiri dari pengecekan kesesuaian jumlah, kesesuaian jenis, kesesuaian barang agar terhindar dari bahan baku yang cacat, serta meningkatkan kualitas proses produksi dengan lebih terpeliharanya mesin-mesin agar melancarkan proses produksi sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi dan standar produk yang dipasarkan.
3. Mengingat pelaksanaan pengendalian mutu berperan dalam meningkatkan proses produksi, maka sebaiknya pihak pabrik nata de coco Bojongmenger lebih memperhatikan dan lebih mengoptimalkan pelaksanaan pengendalian mutu dengan cara mempertahankan pemilihan bahan baku yang berkualitas serta mengoptimalkan proses pengolahan yang steril yang selalu berpedoman pada SOP perusahaan.
4. Penelitian lain dapat mengkaji lebih lanjut dan lebih dalam khususnya terkait topik pengendalian kualitas dan dampaknya kepada proses produksi sehingga mampu memberikan kontribusi kajian yang lebih komprehensif.

### Daftar Pustaka

- Ahyari, A. (2018). *Manajemen Produksi: Pengendalian Produksi*. BPPE.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Operasi Produksi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ekawati, D. (2014). Pengaruh Pengendalian Mutu (*Quality Control*) terhadap Produktivitas di PT. Dam Sinar Button Factory. *Doctoral dissertation*: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Simon and Schuster.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai*
-

*Pasokan. Salemba Empat.*

- Noor, M. W., & Fauziah, F. (2016). Pengendalian Kualitas *Crude Palm Oil* Perusahaan Minyak Kelapa Sawit PT. Kalimantan Sanggar Pusaka dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk Menggunakan Alat Bantu *Statistical Process Control*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 110-129.
- Prawirosentono. (2011). *Manajemen Produktivitas*. Bumi Aksara.
- Prihantoro, C. R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Prihatiningtias, I. (2014). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Paving Block menggunakan Statistical Quality Control (SQC) pada CV. Multi Bangunan Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Putra, A. (2016). Analisis Pengaruh Modal Tetap, Tenaga Kerja, Modal Kerja, Lama Usaha dan Status Kepemilikan Aset Bangunan terhadap Tingkat Produksi pada Usaha Restoran dan Cafe Di Kota Malang. *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, Vol. 5-8.
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Yamit, Z. (2011). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonesia.