

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Dasar**

##### **2.1.1. Kualitas Produk**

###### **2.1.1.1. Pengertian Produk**

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) produk ialah berbagai barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka produk diartikan sebagai kumpulan berbagai barang atau jasa yang dibuat dan ditambah guna atau nilainya dalam proses produksi dan dapat dibeli, digunakan atau dikonsumsi untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pemasaran yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tidak loyalnya konsumen sehingga penjualan produknya pun akan cenderung menurun.

### **2.1.1.2. Pengertian Kualitas Produk**

Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Menurut (Noerpratomo, 2018) kualitas produk yang ditetapkan oleh perusahaan adalah suatu keadaan yang terbaik, yang berguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari perusahaan dalam memproduksi suatu produk atau barang.

### **2.1.1.3. Indikator Kualitas Produk**

Menurut (Nanda Harry Mardika, 2019) indikator kualitas produk adalah:

1. Kinerja (*performance*)  
Yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)  
Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*)  
Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*durability*)

Yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

6. Kemampuan melayani (*serviceability*)

Yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, Kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika (*aesthetics*)

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

## **2.1.2. Kualitas Bahan Baku**

### **2.1.2.1. Pengertian Kualitas Bahan Baku**

Menurut (Zulyanti, 2016) bahan baku adalah bahan utama yang diolah menjadi produk jadi dan pemakaiannya dapat diidentifikasi secara langsung atau bisa diikuti jejaknya pada produk jadi. Bahan baku merupakan istilah yang digunakan untuk menyebutkan barang-barang yang diolah dalam proses produk menjadi produk selesai. Seluruh perusahaan yang memproduksi untuk menghasilkan satu atau beberapa produk tentu akan selalu memerlukan bahan baku untuk pelaksanaan proses produksinya, pada umumnya baik dan buruknya kualitas bahan baku tersebut menentukan produk dari perusahaan yang bersangkutan.

Menurut (Tumanggor, 2020) kualitas bahan baku ialah suatu bahan yang diperoleh dari alam atau pemasok yang telah teruji kualitasnya sehingga dapat digunakan sebagai bahan utama atau pemasok yang telah teruji kualitasnya sehingga dapat digunakan sebagai bahan utama dalam proses produksi agar menghasilkan produk jadi yang berkualitas dan berdayaguna tinggi.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas bahan baku ialah suatu bahan yang diperoleh dari alam atau pemasok yang telah teruji kualitasnya sehingga dapat digunakan sebagai bahan utama dalam proses produksi agar menghasilkan produk jadi yang berkualitas dan berdayaguna tinggi. Terdapat beberapa hal yang sebaiknya dikerjakan oleh manajemen perusahaan agar bahan baku yang diterima perusahaan dapat dijaga kualitasnya yaitu seleksi sumber bahan, pemeriksaan penerimaan bahan baku dan penjagaan gudang bahan baku perusahaan, apabila hal ini dilaksanakan dengan baik kemungkinan perusahaan memperoleh bahan baku dengan kualitas rendah akan dapat ditekan sekecil mungkin, sehingga kualitas bahan baku yang digunakan perusahaan untuk proses produksi dapat dipertahankan pada tingkat tertentu sesuai Hak Cipta. Sejalan dengan pentingnya bahan baku, hak yang perlu ditekankan juga adalah kejelian dalam memilih pemasok, kualitas bahan baku yang kurang baik menyebabkan timbulnya scrap sisa, pengerjaan ulang, tertundanya pesanan dan kerugian yang besar lainnya. Jika pemasok handal, maka bahan baku yang masuk dapat ditempatkan langsung pada produksi tanpa pemeriksaan.

### 2.1.2.2. Jenis-Jenis Bahan Baku

Jenis-jenis bahan baku menurut (Nugroho, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Bahan Baku Langsung

Bahan baku langsung atau *direct material* adalah semua bahan baku yang merupakan bagian dari barang jadi yang dihasilkan. Biaya yang di keluarkan untuk membeli bahan baku langsung ini mempunyai hubungan erat dan sebanding dengan jumlah barang jadi yang dihasilkan.

2. Bahan Baku Tidak Langsung

Bahan baku tidak langsung atau disebut juga dengan *indirect material*, adalah bahan baku yang ikut berperan dalam proses produksi tetapi tidak secara langsung tampak pada barang jadi yang dihasilkan.

Dengan adanya bahan baku dengan kualitas baik maka akan memberikan kualitas keluaran yang baik pula. Keberhasilan suatu perusahaan dalam pengelolaan bahan baku tersebut tergantung dari upaya perusahaan untuk mencari dan memilih dengan teliti bahan baku yang akan digunakan dalam proses produksi. Dengan kualitas bahan baku yang semakin baik maka akan mengurangi terjadinya kesalahan produksi maupun proses produksi ulang.

Untuk mendapatkan bahan baku yang bermutu baik maka dilakukan pengujian atau pengetesan bahan baku, dengan begitu dapat diketahui mana bahan baku yang tidak sesuai. Bila mutu bahan baku sesuai dengan standar yang ditetapkan maka diharapkan adanya produk yang bermutu baik pula.

Produk bermutu dan memiliki pelayanan yang baik merupakan usaha perusahaan didalam menjual produknya pada konsumen. Keberhasilan perusahaan sangat tergantung dari seberapa jauh perusahaan dapat mengetahui, mengerti dan memahami permintaan pelanggan tersebut. Pengawasan mutu dilakukan terhadap proses produksi yang ditunjukkan untuk menjaga konsistensi dari mutu produk dengan melakukan pemeriksaan yang selektif terhadap mutu bahan baku yang diterima.

### **2.1.2.3. Indikator Kualitas Bahan Baku**

Menurut (Yudhantara, 2016) yang menjadi indikator dalam menentukan kualitas bahan baku adalah:

a. Perkiraan pemakaian

Merupakan perkiraan tentang jumlah bahan baku yang akan digunakan oleh perusahaan untuk proses produksi pada periode yang akan datang.

b. Harga bahan baku

Merupakan dasar penyusunan perhitungan dari perusahaan yang harus disediakan untuk investasi dalam bahan baku tersebut.

c. Biaya-biaya persediaan

Merupakan biaya-biaya yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk pengadaan bahan baku.

d. Kebijakan pembelanjaan

Merupakan faktor penentu dalam menentukan berapa besar persediaan bahan baku yang akan mendapatkan dana dari perusahaan.

e. Pemakaian sesungguhnya

Merupakan pemakaian bahan baku yang sesungguhnya dari periode lalu dan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan.

f. Waktu tunggu

Merupakan tenggang waktu yang tepat maka perusahaan dapat membeli bahan baku pada saat yang tepat pula, sehingga resiko penumpukan ataupun kekurangan persediaan dapat ditekan seminimal mungkin.

### **2.1.3. Proses Produksi**

#### **2.1.3.1. Pengertian Proses Produksi**

Proses adalah urutan pelaksanaan ataupun kejadian yang terjadi secara alami atau didesain, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan terhadap sifat-sifat dari satu atau lebih objek di bawah pengaruhnya. Produksi adalah suatu yang dihasilkan perusahaan untuk menambah nilai guna suatu benda atau menciptakan benda baru sehingga lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan perusahaan.

Menurut (Endri & Emalia, 2017) proses produksi adalah kegiatan pengolahan bahan baku menjadi barang jadi yang sering terjadi dalam perusahaan industri atau pabrik.

#### **2.1.3.2. Tujuan Proses Produksi**

Menurut (Tumanggor, 2020) Tujuan dari proses produksi adalah:

- a. Memenuhi kebutuhan manusia

Manusia memiliki beragam kebutuhan terhadap barang dan jasa yang harus dipenuhi dengan kegiatan produksi. Apalagi jumlah manusia terus bertambah.

b. Mencari keuntungan atau laba

Dengan memproduksi barang atau jasa, produsen (orang yang memproduksi) berharap bisa menjualnya dan memperoleh laba sebanyak-banyaknya.

c. Menjaga kelangsungan hidup perusahaan

Dengan memproduksi barang dan jasa, produsen akan memperoleh pendapatan dan laba dari penjualan produknya, yang dapat digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan termasuk kehidupan para karyawan.

d. Meningkatkan mutu dan jumlah produksi

Produsen selalu berusaha memuaskan keinginan konsumen. Dengan berproduksi, produsen mendapat kesempatan melakukan uji coba (eksperimen) untuk meningkatkan mutu sekaligus jumlah produksinya agar lebih baik dari produksi sebelumnya.

### **2.1.3.3. Jenis-Jenis Proses Produksi**

Menurut (Tumanggor, 2020) jenis-jenis proses produksi, yaitu:

a. Proses produksi terus-menerus

Proses produksi terus-menerus adalah proses produksi barang atas dasar aliran produk dari satu operasi ke operasi berikutnya tanpa penumpukan disuatu titik dalam proses. Pada umumnya industri



yang cocok dengan tipe ini adalah yang memiliki karakteristik yaitu output direncanakan dalam jumlah besar, variasi atau jenis produk yang dihasilkan rendah dan produk bersifat standar.

b. Proses produksi terputus-putus

Produk diproses dalam kumpulan produk bukan atas dasar aliran terus-menerus dalam proses produk ini. Perusahaan yang menggunakan tipe ini biasanya terdapat sekumpulan atau lebih komponen yang akan diproses atau menunggu untuk diproses, sehingga lebih banyak memerlukan persediaan barang dalam proses.

c. Proses produksi campuran

Proses produksi ini merupakan penggabungan dari proses produksi terus-menerus dan terputus-putus. Penggabungan ini digunakan berdasarkan kenyataan bahwa setiap perusahaan berusaha untuk memanfaatkan kapasitas secara penuh.

#### **2.1.3.4. Indikator Proses Produksi**

Menurut (Mulyani, 2016) indikator proses produksi adalah:

1. Jenis barang
2. Mutu barang
3. Jumlah yang dihasilkan
4. Ketepatan waktu penyerahan barang

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk melihat kebaruan dari variable-variabel yang diusung dalam penelitian ini, perlunya untuk mengetahui mengenai studi terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini sehingga peneliti nantinya dapat menemukan implikasi-implikasi dari hasil penelitian ini.

(Tumanggor, 2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Balok Jembatan Pada PT Wijaya Karya Beton, Tbk Medan” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu kualitas bahan baku tidak berpengaruh positif terhadap kualitas produk. Sedangkan proses produksi berpengaruh positif terhadap kualitas produk.

(Panjaitan et al., 2019) melakukan penelitian dengan judul “*Quality Control Of Raw Materials For Candied Carica Using P-Chart Analysis and Fishbone Diagram*” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu *based on the result of the analysis using fishbone, the types of causes that are the priority cause the raw material of carica fruit is not following with the standard, which is caused by several main factors, namely human, raw material, and environment.*

(Wala et al., 2020) melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Pengendalian Kualitas Produk Pada Holland Bakery Manado” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu dalam proses penerapan sistem yang digunakan perusahaan seringkali menghadapi kendala-kendala, seperti pada saat permintaan konsumen meningkat kinerja karyawan menurun, dan lain sebagainya. Kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan cara

menggunakan sistem pembagian tugas dan tanggung jawab secara terpisah sehingga perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas baik.

(Muchamad Yuda S, 2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Efektivitas Produksi *Paving Block* di PT. Samson Jaya Utama” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu kualitas bahan baku berpengaruh positif terhadap efektivitas produksi *paving block* di PT. Samson Jaya Utama, kualitas bahan baku dan proses produksi berpengaruh positif terhadap efektivitas produksi *paving block* di PT. Samson Jaya Utama.

(Noerpratomo, 2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persediaan Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk di CV. Banyu Biru Connection” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh antara persediaan bahan baku terhadap kualitas produk pintu air irigasi dan terdapat pengaruh proses produksi terhadap kualitas produk pintu air irigasi di CV. Banyu Biru Connection.

(Muhtarom & Syahrizal, 2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu dari kedua variabel kualitas produk dan harga secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian rokok surya.

(Endri & Emalia, 2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Bahan Baku, Proses Produksi dan Kualitas Tenaga Kerja Terhadap

Kualitas Produk Pada PT Delta Surya Energy di Bekasi” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu secara parsial, kualitas bahan baku mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas produk. Secara parsial, kualitas proses produksi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas produk. Secara parsial, kualitas tenaga kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas produk. Secara simultan, kualitas bahan baku, proses produksi dan kualitas tenaga kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas produk.

(Immanuel Sihombing & Sumartini, 2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengendalian Kualitas Bahan Baku dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi Terhadap Kuantitas Produk Cacat dan Dampaknya Pada Biaya Kualitas (*Cost of Quality*)” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu pengendalian kualitas bahan baku memiliki pengaruh terhadap kuantitas produk cacat. Dan pengendalian kualitas proses produksi memiliki pengaruh terhadap kuantitas produk cacat.

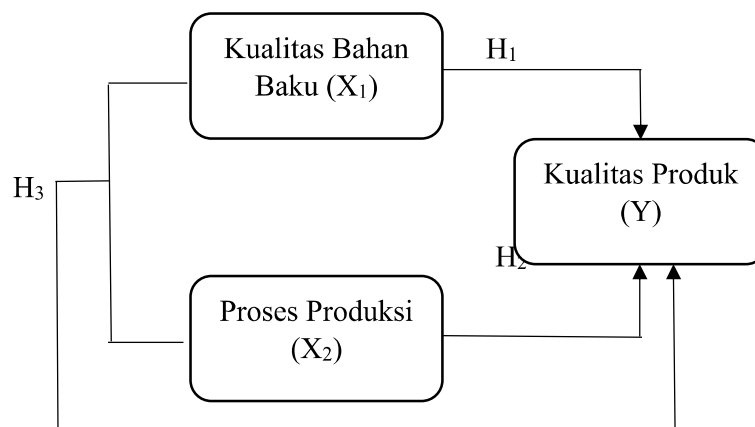
(Mulyani, 2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada UD. Tahu Rosydi Puspan Maron Probolinggo” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu Variabel Proses Produksi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh dominan (paling besar) terhadap kualitas produk ( $Y$ ) pada UD. Tahu Rosydi Puspan Maron Probolinggo.

(Zulyanti, 2016) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Alat Produksi, Harga Bahan Baku, Pemakaian Bahan Baku, Jumlah

Tenaga Kerja Terhadap Volume Produksi” dengan kesimpulan hasil penelitian yaitu variabel kualitas alat produksi berpengaruh signifikan terhadap volume produksi kain tenun ikat. Variabel harga bahan baku berpengaruh signifikan terhadap volume produksi kain tenun ikat. Variabel pemakaian bahan baku berpengaruh signifikan terhadap volume produksi kain tenun ikat. Dan variabel jumlah tenaga kerja berpengaruh signifikan terhadap volume produksi kain tenun ikat.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dan juga penelitian sebelumnya, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat disusun seperti yang disajikan pada gambar berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

### 2.4. Hipotesis

Menurut (Chandrarini, 2018:110) hipotesis adalah dugaan sementara yang diformulasikan oleh peneliti atas dasar teori, yang kebenarannya masih

dibutuhkan adanya pembuktian secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kualitas Bahan Baku berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Produk Pada PT Super Box Industries.

H<sub>2</sub>: Proses Produksi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Produk Pada PT Super Box Industries.

H<sub>3</sub>: Kualitas Bahan Baku dan Proses Produksi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Produk Pada PT Super Box Industries.