

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha baik pada perdagangan, industri, ataupun manufaktur yang terjadi saat ini semakin ketat. Perusahaan berebut konsumen dan berusaha menjadikan produknya semakin diminati oleh pelanggan. Perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal dalam menghadapi persaingan, salah satunya adalah dengan lebih memperhatikan kualitas produk dan tidak mengabaikan resiko yang dapat mengakibatkan kegagalan produk. Kualitas dari suatu produk merupakan salah satu kunci penting bagi perusahaan untuk memengaruhi kemajuan dalam penjualan produk dan mendapatkan kepuasan untuk konsumen. Perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas dari produknya berarti perusahaan tersebut tidak peduli dengan masa depan dan citra perusahaan, karena kualitas suatu produk yang akan dikirim sangat berpengaruh dalam keputusan pembelian pelanggan.

Perusahaan harus selalu melakukan pengawasan atau melakukan *quality control*. Jika pengawasan (*quality control*) dilakukan dengan teliti, akan berdampak baik pada penjualan produk dan juga perusahaan karena kerusakan atau kesalahan pengiriman pada produk dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan.

Tujuan dari dilakukannya *quality control* adalah untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi dan dapat memenuhi harapan pelanggan dan dapat

bersaing di pasar. Salah satu cara untuk memastikan bahwa standar kualitas yang diinginkan telah tercapai dengan biaya dan waktu yang tepat adalah dengan menerapkan *quality control* dalam organisasi tersebut (Judi, Jenal & Gelasan, 2009). *Quality Control* adalah fungsi penting dalam sebuah proses produksi karena melibatkan pemeriksaan produk sebelum produk tersebut di distribusikan ke pelanggan untuk dapat diterima dengan baik di pasar, perusahaan harus menerapkan perbaikan dan *quality control* dengan baik dan benar, karena kualitas merupakan hal penting dalam kesuksesan sebuah produk dan jasa.

PT Gajah Mada Sukses Tritunggal dengan merk dagang Gajahmada Stone adalah perusahaan yang bergerak dibidang ekspor-impor Marmer, Granite dan Travertine. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menerapkan sistem pengendalian kualitas produk yang baik dan tepat untuk menjaga kualitas barang agar sesuai standar.

Prosedur *quality control* sudah diterapkan pada PT Gajah Mada Sukses Tritunggal. *Quality control* dilakukan pada saat pembongkaran barang datang untuk mengetahui apakah barang tersebut dalam keadaan baik untuk dapat dijual kembali. Selain itu *quality control* juga dilakukan pada saat barang akan dikirim ke pelanggan, untuk memastikan barang yang akan dikirim merupakan barang yang berkualitas.

*Quality control* di PT Gajah Mada Sukses Tritunggal sudah dilakukan dengan baik, tetapi masih adanya SDM yang kurang teliti dan ceroboh sehingga sering terjadi retur.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“PROSEDUR *QUALITY CONTROL* PENGIRIMAN MARMER PADA PT GAJAHMADA SUKSES TRITUNGGAL”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yaitu “Bagaimana prosedur *Quality Control* pada PT Gajah Mada Sukses Tritunggal?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur *Quality Control* pada PT Gajah Mada Sukses Tritunggal

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan oleh penulis, sebagai berikut :

a. Manfaat bagi perusahaan

Tugas Akhir ini dapat dijadikan bahan masukan dan saran bagi perusahaan agar tidak sering terjadi retur.

b. Manfaat bagi penulis

Tugas Akhir ini dapat dijadikan bahan untuk memperluas wawasan penulis dalam bidang *Quality Control*.

c. Manfaat bagi pembaca

Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan pembuatan Tugas Akhir serupa dan pembaca dapat mengetahui tentang prosedur *quality control*.

