

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Prosedur**

Menurut Mulyadi (2016) “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Adapun Rifka (2017) menyatakan “prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam atau terpadu”. Menurut Narko (2018), Prosedur adalah urutan-urutan pekerjaan *clerical* yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang.

Menurut Ardios (2018) menyatakan bahwa “Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat secara berulang kali dan dilaksanakan secara beragam”. Berdasarkan pengertian prosedur menurut para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa prosedur adalah urutan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus agar kegiatan tersebut lebih tersusun.

## 1. Jenis Prosedur

Menurut Rasto (2015) ada dua jenis prosedur, yaitu prosedur primer dan prosedur sekunder :

- a. Prosedur primer, dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur pesanan, penagihan dan prosedur pembelian.
- b. Prosedur sekunder, dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur surat-menyurat layanan telepon, dan layanan arsip.

## 2. Manfaat Prosedur

Menurut Sumantri (2015), manfaat prosedur adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur memberikan urutan tindakan  
Untuk melakukan aktivitas apapun setiap karyawan diinstruksikan untuk mengikuti alur tertentu. Ini meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam kerja.
- b. Ekonomis dalam penggunaan sumber daya  
Hal ini dimungkinkan karena prosedur dapat meningkatkan efisiensi melalui penghapusan gerakan yang tidak perlu dan tidak adanya penundaan pekerjaan.
- c. Memfasilitasi koordinasi  
Prosedur berfungsi sebagai dasar untuk melakukan koordinasi antar bagian yang berbeda dalam organisasi.

d. Berfungsi sebagai dasar pengendalian

Prosedur menyediakan mekanisme untuk membandingkan kinerja actual dengan standar. Dengan demikian prosedur dapat memfasilitasi koreksi penyimpangan.

e. Dapat digunakan untuk melatih karyawan baru

Karyawan dapat memahami rincian pekerjaan mereka dengan mudah jika mereka mengetahui prosedur kerja.

f. Memastikan kelancaraan operasional

Tujuan utama dari prosedur kantor adalah untuk melakukan aktivitas kantor secara efektif dan ekonomis. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur, menghilangkan formulir, dokumen yang tidak perlu dan menghindari duplikasi kegiatan.

## **B. *Quality Control***

### **1. Pengertian Quality Control**

Secara umum, *Quality Control* atau Pengendalian Kualitas adalah suatu teknik dan aktivitas/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. Adapun beberapa pengertian *quality control* atau pengendalian kualitas menurut para ahli :

Menurut Assauri (2013) pengendalian dan pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjamin agar kegiatan produksi dan operasi yang

dilaksanakan sesuai dengan apa yang direncanakan dan apabila terjadi penyimpangan, maka penyimpangan tersebut dapat dikoreksi sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai.

Menurut Prawirosentono (2007) kualitas suatu produk adalah “Keadaan fisik, fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan”.

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa “Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas”.

Menurut Harsanto (2013) menjelaskan kualitas adalah terpenuhinya atau terlampauinya ekspektasi pelanggan melalui produk yang perusahaan berikan.

Menurut Montgomery (2015) mendefinisikan bahwa : “Pengendalian kualitas adalah aktivitas keteknikan dan manajemen, yang dengan aktivitas itu kita ukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkan dengan spesifikasi atau persyaratan dan mengambil tindakan penyehatan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar”.

Menurut Irwan dan Haryono, Didi (2015) menjelaskan bahwa “Mengendalikan proses dapat diprediksi dengan cepat apabila terjadi gangguan proses dan tindakan pembetulan dapat segera dilakukan sebelum terlalu banyak unit yang tidak sesuai dengan standar produksi.”

Dari beberapa pengertian *quality control* atau pengendalian kualitas menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *quality control* atau pengendalian kualitas adalah kegiatan untuk menjaga atau sebagai pemeliharaan terhadap kualitas produk, agar tetap menjadi produk yang berkualitas dan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Selain itu, jika terjadi gangguan pada saat pengendalian kualitas, maka perusahaan dapat mengambil tindakan dengan cepat.

## 2. Tujuan *Quality Control*

Adapun beberapa tujuan *quality control* menurut Heizer & Render (2013), yaitu :

- a. Peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Penggunaan biaya yang serendah-rendahnya.
- c. Selesai tepat pada waktunya.

Sedangkan menurut Gryna (2001), yaitu :

- a. Meningkatkan keuntungan dari proyek yang dijadikan fokus pengendalian kualitas.
- b. Menghasilkan analisis berdasarkan data untuk mengidentifikasi peluang perbaikan yang ada.
- c. Membantu anggota tim dalam bekerja dan bertanggung jawab untuk meningkatkan kontrol diri mereka.

### C. PROSEDUR *QUALITY CONTROL*

Menurut *Robbins and Coulter (2016)*, prosedur *quality control* terdiri dari yaitu:

1. Menetapkan standar (*Standards*) yakni penetapan patokan (target) atau hasil yang diinginkan, untuk dapat dilakukan sebagai perbandingan hasil ketika berlangsungnya kegiatan organisasi. Standar juga merupakan batasan tentang apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan dan target organisasi.
2. Pengukuran (*Measurement*) yakni proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.
3. Membandingkan (*Compare*) adalah membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standar.
4. Melakukan tindakan (*Action*) adalah keputusan mengambil tindakan koreksi-koreksi atau perbaikan. Bilamana telah terjadi penyimpangan (deviasi) antara standar dengan realisasi perlu melakukan tindakan follow-up berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi.