

# Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar

**Rumanintya Lisaria Putri**

*(Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Blitar, email: rumanintyalisariaputri@gmail.com)*

## **Abstract**

*The aim of this research among others, is to describe the systems and procedures for small businesses on aspects of the production process, and also how to improve product quality pastries of the study on "UD. Wijaya Kusuma Kota Blitar. The method used in this study is a qualitative approach, focusing on descriptive and analytical approaches tend to use inductive and reports described in Flowchart system. The results of the research are overall systems and procedures at UD. Wijaya Kusuma already meet the standards of overall performance, still deficiencies in the system and procedures of the production process. UD Wijaya Kusuma is still use the document flow, and the separation of functions is still on concurrent jobs that are less effective in implementing a function of the employee's job duties. Therefore it is necessary to design a new system which represents the overall system appropriate separation of functions*

**Keywords:** *Systems and Procedures, flowchart Flow Production Process, Quality Products*

## **1. Pendahuluan**

Kualitas produk sangat tergantung dari pengendalian sistem produksinya, oleh karena itulah diperlukan pengawasan proses produksi yang ketat demi menghasilkan produk yang berkualitas. Proses produksi yang dilakukan perusahaan ini termasuk dalam kategori proses produksi terus menerus (*continous process*), karena dalam kegiatan proses produksinya cukup jelas, berurutan melalui tingkat pengerjaannya, tidak boleh diloncati antara proses yang satu dengan proses yang lain, dan di dalam berproduksi tidak didasarkan atas pesanan.

Produksi dalam sebuah organisasi pabrik atau tempat usaha merupakan inti yang paling dalam, spesifik, serta berbeda dengan bidang fungsional seperti: keuangan, personalia, dan lain-lain. Dalam sistem produksi modern terjadi suatu proses transformasi nilai tambah yang mengubah input bahan mentah menjadi output sebuah produk yang dapat dijual di pasar dengan harga yang kompetitif. Kebutuhan untuk menekan biaya produksi, meningkatkan kualitas produksi, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan sebuah produk baru menjadi stimultan yang mendorong teknologi untuk melakukan terobosan-terobosan dan penemuan-penemuan baru.

Biaya produksi yang tidak terkendali akan menyebabkan harga pokok terlalu tinggi, yang selanjutnya akan menurunkan daya saing produk dan akhirnya dapat menurunkan laba. Untuk itu biaya produksi harus dicatat dengan baik dan dihitung dengan benar sehingga dapat menghasilkan harga pokok produk yang tepat. Dengan demikian perusahaan dapat menetapkan harga jual yang kompetitif, yang dapat

mengoptimalkan laba sekaligus memenuhi tuntutan konsumen. Agar manajemen dapat menggunakan biaya secara efisien, maka ia memerlukan informasi biaya yang handal.

Menurut Prawirosentono (2007:2), produk yang berkualitas prima memang akan lebih atraktif bagi konsumen, dan pada akhirnya dapat meningkatkan volume penjualan perusahaan. Menurut Gasperz dalam Kawiana (2009), dengan memberikan perhatian pada kualitas akan memberikan dampak yang positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Tindakan yang dapat dilakukan untuk menghasilkan produk yang berkualitas adalah dengan menerapkan manajemen kualitas pada segala kegiatan organisasi, baik itu perusahaan besar maupun perusahaan kecil.

Menurut Tampubolon (2004: 81), tujuan manajemen kualitas adalah untuk membangun kesuksesan melalui pembedaan produk dan jasa, biaya yang rendah (efisien), dan merespon selera pasar dan konsumen. Semakin sadarnya konsumen terhadap kualitas, menjadi suatu dorongan tersendiri bagi para pelaku usaha untuk bersaing dalam menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas. Dalam perdagangan bebas, produk dengan berbagai jenis membanjir di pasar.

Kualitas produk yang tinggi adalah merupakan salah satu dari lima keunggulan kompetitif yang dapat dipergunakan untuk unggul dalam persaingan bisnis. Dengan kualitas produk yang tinggi dapat dipergunakan sebagai senjata ampuh untuk menang dalam persaingan. Produk dikatakan berkualitas apabila produk dapat memenuhi kebutuhan dan melebihi harapan

konsumen, serta memenuhi dimensi kualitas dari segi performa (*performance*), keistimewaan (*features*), keandalan (*reliability*), konformansi (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Sedangkan dimensi kualitas untuk jasa dapat diukur dari: bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Dampak yang ditimbulkan dengan kualitas produk yang tinggi adalah produk tetap diminati konsumen sehingga tetap eksis di pasaran. Apabila kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan jelek, maka akan timbul reaksi terbuka maupun tertutup dari konsumen dan konsumen akan secara langsung mengetahui bahwa perusahaan yang menghasilkan itu tidak baik pula.

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan adalah melalui penelitian dan pengembangan produk, pengamatan daur kehidupan produk, total quality management, atribut produk serta diferensiasi produk. Tujuan dari peningkatan kualitas adalah agar produk tetap diminati, dibeli dan dikonsumsi oleh konsumen sehingga tujuan perusahaan untuk eksis, tumbuh, dan berkembang dapat dicapai.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sistem dan prosedur proses produksi pada "UD. Wijaya Kusuma Kota Blitar, serta bagaimana cara perusahaan tersebut meningkatkan kualitas produknya.

## 2. Telaah Literatur

### 2.1 Pengertian Sistem dan Prosedur

Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan (Mulyadi 2001:5). Menurut W.Gerald Cole dalam buku Zaki Baridwan (2009:30) *Sistem* adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan.

Secara terminologi, sistem digunakan dalam berbagai-bagai cara yang luas sekali sehingga sulit untuk mendefinisikannya dalam suatu pernyataan yang merangkum semua penggunaannya dan yang cukup ringkas untuk memenuhi maksudnya. Hal ini dikarenakan bahwa pengertian sistem tergantung pada latar belakang cara pandang orang yang mencoba mendefinisikannya. Sistem adalah suatu tatanan yang terdiri dari sejumlah komponen fungsional (dengan tugas dan fungsi khusus) yang saling berhubungan dengan maksud yang sama dalam mencapai suatu tujuan untuk memenuhi suatu proses/pekerjaan tertentu.

Menurut W.Gerald Cole dalam buku Zaki Baridwan (2009:30) *Prosedur* adalah suatu urutan-

urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Sistem biasanya menggunakan bagan berupa *Flowchart* yaitu penggambaran atau bagan-bagan yang menunjukkan alur atau arus kerja dan menjelaskan urutan prosedur di dalam sistem secara keseluruhan yang membentuk suatu sistem. *Flowchart* dapat mempermudah penyelesaian suatu masalah yang perlu dievaluasi lebih lanjut. Menurut Zakibaridwan (2009:45) simbol dari bagan alir (*flowchart*) adalah sebagai berikut:

Tabel 1 di sini

### 2.2 Pengertian Proses Produksi

Menurut Sofjan Assauri (2004:75) Proses produksi adalah cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Produksi adalah kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan barang atau jasa. Dari uraian diatas proses produksi dapat diartikan sebagai cara, metode dan teknik untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber (tenagakerja, mesin, bahan-bahan dan dana) yang ada.

Menurut Ahyari (2002) proses produksi adalah suatu cara, metode ataupun teknik menambah kegunaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan faktor produksi yang ada. Melihat kedua definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa proses produksi merupakan kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan faktor-faktor yang ada seperti tenaga kerja, mesin, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat bagi kebutuhan manusia.

### 2.3 Jenis- Jenis proses produksi

Menurut Sofyan Assauri (2004:75) ada 2 jenis proses produksi :

- 1) Proses produksi terus-menerus (*continuous processes*)
- 2) Proses produksi terputus-putus (*intermittent processes*)

### 2.4 Pengertian Kualitas

Kualitas (*quality*) mengandung pengertian yang berbeda-beda bagi setiap orang tergantung pada konteksnya. Kualitas akan sangat berkaitan dengan jenis produk atau jasa tertentu dan konsumen tertentu. Banyak sekali pengertian atau definisi dari kualitas yang dikemukakan oleh para ahli dalam berbagai literatur, tetapi pada dasarnya pengertian atau definisi tersebut mengandung konsepsi yang sama. "*The American Society for*

*Quality Control dalam sebuah buku yang ditulis oleh Horngren dkk (2004:654) disebutkan bahwa: "The Quality Control defines quality as the total features and characteristics of a product or service made or performed according to specifications to satisfy customers at the time of purchase and during use"*

Berdasarkan pengertian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas produk atau jasa dibuat secara spesifik dalam bentuk dan karakteristiknya untuk kepuasan pelanggan. Hansen dan Mowen (2005:441), mendefinisikan kualitas sebagai berikut: "*Quality is a relative measure of goodness*" Definisi ini mengandung pengertian bahwa kualitas merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) atau ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*). Dari sekian banyak definisi kualitas yang ada, menurut Tjiptono (2005:3) terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang).

## 2.5 Dimensi Kualitas

Adapun kualitas yang dikembangkan dengan menggunakan kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur dimensi-dimensi tersebut menurut Tjiptono (27) adalah sebagai berikut:

- a. *Kinerja (performance)* karakteristik operasi pokok dari produk inti
- b. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap
- c. *Kehandalan (reliability)*, kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai
- d. Kesesuaian dengan *spesifikasi (conformance to specification)* yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standart-standart yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat bertahan digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika (*Aesthetics*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*percieved quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

## 2.6 Jenis-jenis Kualitas

Menurut Tjiptono (2005:2) konsep kualitas pada umumnya dibagi menjadi dua golongan, yaitu:

- a. Kualitas desain (*quality of design*)
  - b. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*)
- Kualitas produk atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Hansen dan Mowen (2005:441) menyatakan bahwa ekspektasi pelanggan bisa dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau hal-hal yang sering disebut sebagai dimensi kualitas. Jadi kualitas produk atau jasa merupakan sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan dalam delapan dimensi sebagai berikut:
- a. Kinerja (*Performance*) adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk. Untuk jasa dimensi kerja didefinisikan sebagai atribut daya tanggap (*responsiveness*), kepastian atau jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
  - b. Estetika (*Aesthetics*) berhubungan dengan penampilan wujud produk serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
  - c. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Serviceability*) berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
  - d. Keunikan (*Features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis.
  - e. Reabilitas (*Reability*) adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
  - f. Durabilitas (*Durability*) didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
  - g. Tingkat kesesuaian (*Quality of conformance*) adalah ukuran mengenai apakah sebuah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasinya
  - h. Pemanfaatan (*Fitness for use*) adalah kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana diiklankan.

## 2.7 Pengukuran Kualitas

Horngren (2004:484) menyatakan bahwa pengukuran kualitas untuk mengetahui kepuasan konsumen dan untuk mengevaluasi kinerja internal sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan elemen pentingnya program kualitas. Memproduksi produk yang bebas dari kerusakan dan berkualitas tinggi hanya menguntungkan jika juga dapat memuaskan konsumen.

Kepuasan konsumen sukar untuk diukur secara tepat, tetapi perusahaan dapat memilih dari banyaknya indikator untuk memperoleh jawaban. Menurut Ariani (2004:9), ukuran kualitas harus dapat dilakukan baik secara individual, organisasi, korporasi, dan tujuan kinerja nasional. Untuk itu pengukuran kualitas harus bersifat secara

menyeluruh baik produk maupun prosesnya. Ukuran non finansial kepuasan konsumen meliputi:

- a. Jumlah unit yang cacat yang dikirimkan ke konsumen sebagai persentase dari total unit yang dikirimkan.
- b. Jumlah keluhan konsumen. Perusahaan mungkin memperkirakan bahwa dari 20 pelanggan, 10 pelanggan akan memberikan keluhan.
- c. Selisih waktu tanggapan konsumen (selisih antara tanggal pengiriman yang dijadwalkan dengan tanggal yang diinginkan konsumen).
- d. Pengiriman tepat waktu (persentase dari pengiriman yang dilakukan tepat atau sebelum tanggal pengiriman yang dijadwalkan).

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan suatu kejadian atau situasi dalam penjelasannya dan menggambarkan bagaimana suatu tehnik atau sistem diterapkan dan bagaimana hasil yang diinginkan dapat dicapai. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan alasan bahwa dalam melakukan tindakan dalam subyek penelitian sangat diutamakan pengungkapan makna dan proses suatu sistem yang berjalan.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif dan laporan disusun dalam konsep pemodelan sistem menggunakan bagan berupa *flowchart* yaitu penggambaran atau bagan-bagan yang menunjukkan alur atau arus kerja dan menjelaskan urutan prosedur di dalam sistem secara keseluruhan yang membentuk suatu sistem. *Flowchart* dapat mempermudah penyelesaian suatu masalah yang perlu dievaluasi lebih lanjut.

#### 3.2 Data Penelitian

Data primer dalam penelitian ini adalah mewawancarai langsung para karyawan mengenai manajemen, sistem ataupun mengenai administrasi pembiayaan usaha kecil khususnya pada aspek produksi di UD.Wijaya Kusuma. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini peneliti yang menggunakan data hasil riset dari surat kabar atau majalah atau dari referensi buku lainnya.

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode analisis, yaitu dengan cara menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh tempat usaha atau tempat usaha berdasarkan data-data yang ada, kemudian mengulasnya dengan pendekatan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

#### 1) *Observasi* (pengamatan langsung)

Peneliti melakukan pengamatan langsung ke tempat objek pembahasan yang ingin diperoleh yaitu melalui bagian-bagian terpenting dalam pengambilan data yang diperlukan. Pengambilan data peneliti lakukan pada bagian Pengelolaan data administrasi Pada UD.Wijaya Kusuma dan data di lapangan. Metode observasi ini dilakukan peneliti secara langsung untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan data pada UD Kusuma Wijaya di Blitar.

#### 2) *Interview* (wawancara)

Peneliti melakukan *interview* (wawancara) untuk mendapatkan penjelasan dari masalah-masalah yang sebelumnya kurang jelas dan untuk menyakinkan bahwa data yang diperoleh atau dikumpulkan benar-benar akurat. Dimana peneliti melakukan *interview* kepada pihak yang berkompeten di bagian pengelolaan data dan administrasi di UD.Wijaya Kusuma.

#### 3) *Teknik dokumentasi*

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto selama pelaksanaan kegiatan penelitian. Foto-foto tersebut berupa proses produksi di UD. Wijaya Kusuma.

#### 4) *Metode Perpustakaan ( Library research )*

Data-data yang diambil dari UD.Wijaya Kusuma antara lain adalah data-data peralatan yang digunakan dan data-data yang ada di UD.Wijaya Kusuma. Metode perpustakaan (*Library research*) yang di ambil peneliti juga mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan di UD.Wijaya Kusuma.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu sistem dan prosedur proses produksi guna meningkatkan kualitas produk pada UD.Wijaya Kusuma, seperti pengungkapan makna dan proses suatu sistem yang berjalan. menggunakan bagan berupa *Flowchart* yaitu penggambaran atau bagan-bagan yang menunjukkan alur atau arus kerja dan menjelaskan urutan prosedur di dalam sistem secara keseluruhan yang membentuk suatu sistem. dapat mempermudah penyelesaian suatu masalah yang perlu dievaluasi lebih lanjut. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini system bagan alur *Flowchart*.

### 3.5 Tehnik Analisa Data

Peneliti dalam menganalisis data di lapangan menggunakan Model Miles and Huberman. Analisis data dilakukan setelah semua data penelitian terkumpul dengan tujuan agar hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhindar dari salah interpretasi. Menurut Sugiyono (2012 : 245) Model Miles and Huberman terdiri dari:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data pada penelitian ini ditujukan untuk memperoleh gambaran-gambaran yang jelas. Reduksi data digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya.

#### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka akan dilakukan penyajian data dengan mendeskripsikan dan menganalisis data yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yaitu mengenai. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan teks yang bersifat naratif.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti menyimpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, studi kompetensi dan catatan lapang dengan subjek peneliti sehingga menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

Kesimpulan dari peneliti berupa deskriptif atau gambaran suatu objek dalam hal ini yaitu menganalisis sistem dan prosedur proses produksi guna meningkatkan kualitas produk pada UD.Wijaya Kusuma, seperti pengungkapan makna dan proses suatu sistem yang berjalan dan hambatan yang dihadapi serta solusi yang diberikan. Bisa berupa usulan sistem yang lebih baik dan akurat serta mudah di pahami.

### 3.6 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 16 Mei 2016 sampai dengan 20 Agustus 2016 di UD. Wijaya Kusuma yang beralamat di Jl.Kemuning No.18 RT.01 RW.03 Kelurahan Plosokerep Kecamatan Sananwetan Kota Blitar.

## 4. Hasil Penelitian

### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

UD. Wijaya Kusuma Kota Blitar yaitu sebuah *home industri* rumahan penghasil produk kue kering berdiri pada tahun 2012. Modal dari tempat Usaha home industri UD.Wijaya Kusuma ini adalah "modal pribadi". Mengembangkan usaha dengan jumlah pekerja saat ini hanya berjumlah 15 orang dengan 6 pria dan 9 wanita.

### 4.2 Visi dan Misi Perusahaan UD.Wijaya Kusuma

Visi perusahaan UD.Wijaya Kusuma yaitu mewujudkan usaha mandiri untuk menuju terciptanya lapangan kerja dan meningkatkan ekonomi dalam keluarga untuk mencapai keluarga sejahtera. Sedangkan misi perusahaan adalah

- Menjaga serta meningkatkan kualitas dan kuantitas serta kepercayaan konsumen ditingkat nasional dan Internasional
- Menumbuh kembangkan kreatifitas dalam seni membuat kue tradisional yang dikenal ditingkat nasional dan internasional.
- Menciptakan lapangan kerja baru serta menciptakan keluarga sejahtera

### 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan UD.Wijaya Kusuma

Struktur organisasi berfungsi untuk kinerja disuatu perusahaan supaya lebih terarah, dan akan diketahui sampai dimana wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas. Struktur organisasi dari perusahaan atau tempat usaha UD. Wijaya Kusuma dapat di lihat pada Gambar 1 di bawah ini

Gambar 1 di sini

Keterangan :

\_\_\_\_\_ = Garis intruksi atau komando

----- = Garis koordinasi atau pertanggungjawaban

Setiap jabatan mempunyai tanggung jawab dan wewenang masing-masing yaitu :

#### a) Pimpinan

Pemimpin bertugas memimpin perusahaan dan bertanggung jawab terhadap seluruh kelangsungan perusahaan dalam menjalankan tugas. Seorang pemimpin tertinggi dalam suatu badan perusahaan yang bertugas mengembangkan serta memajukan perusahaan. Selain itu pimpinan perusahaan juga bertugas membuat perencanaan jangka panjang dan jangka pendek perusahaan, mengorganisasi seluruh divisi serta bawahan, melakukan pengawasan (controlling) terhadap kinerja seluruh karyawan.

#### b) Produksi

Tugas bagian produksi adalah menjalankan proses produksi, bertanggung jawab dalam masalah bahan baku dan barang produksi.

#### c) Pengepakan

Tugas bagian pengepakan adalah menangani produk jadi mulai dari sortasi produk, mengemas, penyimpanan. Bagian ini juga bertanggung jawab atas pengawasan mutu produk

akhir sebelum dikirim atau dipasarkan ke konsumen.

d) Marketing

Bagian marketing berperan sebagai pengarah program pemasaran produksi kepada konsumen, dengan sistem marketing hasil produksi akan berjalan.

e) Pengantar pesanan

Pengantar pesanan bertugas mengantar produk hingga sampai ke tangan konsumen. Serta bertanggung jawab atas kelancaran proses tersebut. Dalam sistem organisasi diperusahaan atau tempat usaha UD. Wijaya Kusuma kue kering tidak bersifat tetap. Artinya bahwa pada masing-masing bagian atau jabatan tidak selalu pada satu jabatan saja, karena dari pimpinan perusahaan tidak mengharuskan para karyawan tetap berada pada jabatannya, tetapi mampu bertanggung jawab dan dapat membagi tugas pada masing-masing pekerja.

#### 4.4 Pembahasan

Gambar 2 disini

Penjelasan dari *flowchart* di atas adalah sebagai berikut :

- a. Pertama terjadinya proses produksi diakibatkan adanya beberapa faktor salah satunya yaitu banyaknya permintaan konsumen terhadap produk tersebut dan maraknya di pasaran tentang produk tersebut, sehingga ini merupakan salah kesempatan suatu perusahaan untuk meraup keuntungan.
- b. Pada bagan kedua diperlukan adanya riset yaitu meninjau kembali produk tersebut, bahan apa saja yang dipakai, apa saja kendala yang nanti akan terjadi, bagaimana perilaku konsumen terhadap produk tersebut.
- c. Pengembangan produk adalah mengembangkan produk yang sudah ada. Tujuan hal ini sendiri yaitu produk yang diluncurkan mempunyai daya guna yang lebih dibanding produk lain sebelumnya, dan biasanya para konsumen tertarik dengan produk yang mempunyai fitur lebih dibanding produk sebelumnya yang sudah ada.
- d. Uji kelayakan pertama, hal ini sangat penting karena disinilah tonggak dari kualitas produk di nilai gagal atau belum terasa daya gunanya dari produk tersebut,
- e. Maka akan dilakukan riset ulang sampai benar-benar berhasil. Setelah produk itu berhasil dibuat dan layak diproduksi,
- f. Kita tentukan harga yang diperhitungkan mulai dari bahan baku, alat dan lainnya guna untuk memperkirakan beberapa modal yang akan di keluarkan perusahaan tersebut.

- g. Setelah harga di tetapkan dan modal dikeluarkan, berlanjutlah proses produksi ketingkat selanjutnya yaitu produksi secara massal,
- h. Produkpun siap dipasarkan dan di salurkan kepada para konsumen.

Adapun *flowchart* sistem yang diusulkan digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2 di sini

Penjelasan dari *flowchart* di atas yaitu :

- a. Bagian gudang mulai mengecek stok barang, jika stock barang digudang sudah minimal setelah barang dicek bagian gudang membuat susrat perintah produksi yang ditujukan pada bagian produksi.
- b. Bagian produksi menerima surat perintah produksi dari bagian gudang, bagian produksi mengarsipkan surat perintah produksi.
- c. Bagian proses produksi melakukan riset produk dengan meninjau kembali produk tersebut, bahan apa saja yang dipakai, apa saja kendala yang nanti akan terjadi, bagaimana perilaku konsumen terhadap produk tersebut.
- d. Pengembangan produk adalah mengembangkan produk yang sudah ada. Caranya produk mampu memenuhi kebutuhan konsumen atau merupakan perubahan suatu barang pada wujud atau bentuk yang lebih disukai konsumen. Penggunaan produk di buat bermacam-macam variasi. Tujuan hal ini sendiri yaitu produk yang diluncurkan mempunyai daya guna yang lebih dibanding produk lain sebelumnya, dan biasanya para konsumen tertarik dengan produk yang mempunyai fitur lebih dibanding produk sebelumnya yang sudah ada.
- e. Uji kelayakan pertama, hal ini sangat penting karena disinilah tonggak dari kualitas produk di nilai gagal atau belum terasa daya gunanya dari produk tersebut,
- f. Maka akan dilakukan riset ulang sampai benar-benar berhasil. Setelah produk itu berhasil dibuat dan layak diproduksi,
- g. Kita tentukan harga yang diperhitungkan mulai dari bahan baku, alat dan lainnya guna untuk memperkirakan beberapa modal yang akan di keluarkan perusahaan tersebut.
- h. Setelah harga di tetapkan dan modal dikeluarkan, berlanjutlah proses produksi ketingkat selanjutnya yaitu produksi secara massal.
- i. Produkpun siap dipasarkan dan di salurkan kepada para konsumen, sisa hasil produksi di simpan bagian gudang.
- j. Bagian produksi membuat surat perintah pengiriman rangkap 2 yaitu satu ditujukan pada bagian gudang berupa jumlah barang yang

disimpan dan yang kedua ditujukan pada bagian akuntansi.

1. Bagian akuntansi membuat jurnal, buku besar dan laporan keuangan.

Sistem dan prosedur pada UD. Wijaya Kusuma sudah memenuhi standar secara keseluruhan kinerjanya dapat dikatakan baik tetapi masih kekurangan dalam system dan prosedur proses produksi pada alur *flowchart* proses produksi perancangan sistemnya keseluruhan masih menggunakan garis lurus (arus dokumen) seharusnya dalam perancangan sistem dan prosedur proses produksi seperti *flowchart* sistem yang diusulkan peneliti yaitu menggunakan garis lurus ( arus dokumen) dan garis putus-putus ( arus informasi tanpa dokumen), sistem dan prosedur pada UD. Wijaya Kusuma pada pemisahan fungsi masih merangkap pekerjaan jadi kurang efektif dalam pelaksanaan suatu fungsi pekerjaan karyawan tugasnya berperan ganda.

Oleh karena itu perlu dilakukan perancangan sistem baru yang menggambarkan berjalannya sistem secara keseluruhan sesuai pemisahan fungsi seperti yang digambarkan pada perancangan system yang peneliti lakukan dari pemisahan fungsi tertera jelas seperti bagian konsumen, pembelian, produksi, gudang, keuangan dan bagian akuntansi.

Dalam hal ini rancangan sistem yang diusulkan digambarkan sesuai bagan alir (sistem *flowchart*), pada kelengkapan dokumen yang ada di UD. Wijaya Kusuma belum ada sedangkan pada system gambar *flowchart* yang peneliti usulkan sudah ada dokumen seperti nota pesanan, nota pengiriman barang hal ini sejalan dengan Hastoni dan Toni (2005) Andrianto yang menjelaskan Sistem dan prosedur yang dilakukan oleh PT Great River Intenational daivisi Ladies Underwear (triumph) cukup bagus Pelaksanaan siklus produksi yang dilakukan digunakan dokumen dan catatan yang bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan siklus produksi yang dilakukan.

#### **Sistem dan prosedur terhadap Pengendalian Mutu Kualitas Produk pada UD. Wijaya Kusuma**

Sistem dan prosedur pada UD. Wijaya Kusuma sudah memenuhi standart dalam hal segi pengendalian mutu pada tahap sebelum produksi sampai pada tahap siap jual.

##### **a) Pengendalian mutu pada kualitas produk bahan baku pada UD. Wijaya Kusuma**

###### **1) Kacang hijau untuk kue Kering**

Perusahaan atau tempat usaha UD. Wijaya Kusuma mengambil bahan baku kacang hijau langsung dari petani. Waktu yang terbaik untuk memanen kacang hijau adalah 75 sampai 100 hari sejak waktu penanaman pertama kali. Akan tetapi, agar hasil kacang hijau atau biji kacang hijau

didalam polong baik, sebaiknya kita menunggu benih berumur 100 sampai 110 hari.

Dengan menunggu selama waktu ini, maka biji didalam polong akan berkembang dengan baik dan merata. Anda hanya bisa menggunakan tangan anda untuk memetik polong agar polong yang berisi kacang hijau tetap utuh dan tidak rusak. Selain itu, setelah anda memanen polong kacang hijau, jemur sampai benar-benar kering. Setelah kering, anda bisa memasukannya ke dalam karung dan memukul-mukulnya agar kulit polong hancur dan tersisa biji kacang hijau. Dan, anda hanya perlu menyortirnya untuk mendapatkan biji kacang hijau yang anda inginkan.

###### **2) Air**

Air yang digunakan dalam proses produksi harus benar-benar bersih dan higiene, agar keamanan produk akhir terjamin. Air yang digunakan dalam perusahaan kue UD. Wijaya Kusuma adalah air sumur yang dialirkan melalui pipa-pipa. Sebab air sumur kualitasnya lebih bagus dibandingkan air PAM. Karena air sumur tidak berbau, tidak berwarna, tidak berasa, dan langsung dari dalam tanah.

###### **3) Gula**

Pengendalian mutu melakukan analisa gula pasir tersebut berwarna coklat bersih, bebas benda asing dan kotoran, kering dan tidak lembab, bebas semut dan serangga lainnya.

##### **b) Pengendalian Mutu Proses guna meningkatkan kualitas produk pada UD. Wijaya Kusuma**

Pengendalian terhadap proses dilakukan dengan cara :

- 1) Memperhatikan lama pengadukan pada adonan hingga adonan kalis, atau elastis tidak lengket.
- 2) Memonitoring adonan ketika melakukan proses pengadukan agar adonan tetap terjaga kebersihannya.
- 3) Jarak penataan kue dalam loyang kurang lebih 4 cm agar adonan tidak lengket satu sama lain dan bentuknya bagus saat matang.
- 4) Mengontrol berjalannya proses pengovenan apakah api oven tetap menyala atau tidak pada waktu 15 menit dengan suhu 200°C

##### **c) Kualitas Produk Akhir**

Agar mendapatkan produk akhir dengan kualitas yang baik maka perlu dilakukan Sortasi terhadap produk akhir. Sortasi merupakan salah satu cara dalam menjaga kualitas produk sehingga dapat dihasilkan kualitas baik yang dapat disukai konsumen.

Tujuan dari tahap sortasi untuk meneliti kembali produk dan memisahkan produk yang berkualitas baik dengan produk yang tidak baik dengan gambaran seperti berikut, kue kering

khususnya kue Kering patah dan terdapat noda hitam. Sortasi produk akhir dilakukan oleh bagian pengemasan.

#### d) Persyaratan produk akhir

Perusahaan menentukan persyaratan mutu produk akhir yang dihasilkan, sebelum dipasarkan. Persyaratan mutu kue yang peneliti teliti adalah khusus kue Kering di perusahaan kue UD.Wijaya Kusuma sebelum dipasarkan adalah :

- 1) Kue Kering bertekstur empuk
- 2) Kue Kering berwarna coklat kekuning-kuningan
- 3) Kue Kering tidak patah
- 4) Bentuknya sesuai cetakan dan menarik
- 5) Penataan dalam kemasan rapi dan menarik.

#### e) Pengemasan Pengemasan dan Penyimpanan

Pengemasan dapat dijadikan sebagai sarana promosi untuk menarik daya beli konsumen. Oleh karena itu, bentuk, warna, dan bahan kemasan perlu diperhatikan dan direncanakan dengan baik. Selain sebagai sarana promosi, kemasan berfungsi utama untuk mempertahankan mutu, mencegah kerusakan, melindungi dari pencemaran dan gangguan fisik (benturan) serta memudahkan penyimpanan, pengangkutan, dan pendistribusian. Bahan kemasan yang digunakan untuk mengemas kue kering khususnya kue Kering ini adalah kardus, toples, plastik hias mika dll. Adapun pengemasannya dengan cara kue kering khususnya kue Kering yang setelah selesai dipanggang harus segera dikeluarkan dari oven agar tidak gosong.

Kue kering khususnya kue Kering yang masih panas tersebut sebelum di kemas, dibiarkan diudara terbuka, namun udaranya tidak boleh terlalu lembab dan dingin. Jika udara terlalu lembab maka permukaan kue akan basah sehingga kue mudah busuk dan berjamur. Demikian juga, jika kue kering khususnya kue Kering dimasukkan masih dalam keadaan panas kedalam kemasan, akan menyebabkan terjadinya uap air dan menempel pada kemasan plastik.

Hal ini juga akan mengakibatkan kue kering khususnya kue Kering mudah busuk dan berjamur. Penyimpanan kue kering khususnya kue Kering yang ideal adalah dengan cara dibungkus plastik, kemudian diudara terbuka. Hanya saja udara tersebut tidak terlalu lembab (RH<80%) dan tidak terlalu panas (<35°C). Selain itu, tempat penyimpanan harus bersih, tidak banyak debu dan tidak terdapat alat dan serangga.

#### Cara UD.Wijaya Kusuma Meningkatkan Kualitas Produk

Banyak bisnis yang bangkrut karena produknya tidak laku. Biasanya produk tersebut tidak menarik orang untuk menggunakannya karena produknya sendiri kurang berkualitas, tidak dapat memberikan nilai manfaat apapun terhadap

penggunanya. Jadi apapun bisnisnya yang terpenting produk yang dihasilkan harus berkualitas karena itu adalah salah satu syarat terpenting supaya bisnis dapat berjalan sukses. Pada UD. Wijaya kusuma dalam meningkatkan dan menjaga kualitas produknya antara lain dengan cara:

#### a. Dengarkan kata pengguna atau pembeli

Yaitu meminta para pelanggan untuk menceritakan pengalaman mereka setelah menggunakan produk UD.Wijaya Kusuma atau menikmati produk dari UD, Wijaya Kusuma. Tanyakan masalah apa atau pendapat mereka setelah menikmati hasil produk kue UD.Wijaya Kusuma dan apa yang bisa kita lakukan untuk membantu mereka dan menerima kritik dan saran dari produk yang telah di jual. Catatlah setiap masukan ataupun masalah dari pengguna atau pembeli dan segera masukan dalam daftar hal-hal yang harus segera diselesaikan.

#### b. Fokus pada proses, bukan pada orang

Setiap orang yang terlibat dalam proses pembuatan produk ingin melakukan hal yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Dalam banyak kasus, seringkali yang mengalami cacat adalah prosesnya, bukan orangnya. Segeralah perbaiki kecacatan itu dimulai dari mengecek sistem, lalu kurangi atau tambah beberapa langkah dalam proses produksinya.

#### c. Adakan rapat yang efektif

Seringkali rapat berjalan lama dan membosankan, jadi hindari mengadakan rapat terlalu sering. Solusinya adalah adakan rapat mingguan yang di dalamnya membahas isu-isu yang berkaitan dengan peningkatan kualitas produksi. Buat semua orang terlibat dengan cara masing-masing melaporkan hasil pekerjaan terakhir, masalah-masalah yang timbul, serta berbagai ide usulan yang bisa diterapkan menjadi solusi dari permasalahan yang dihadapi. Usahakan untuk membuat rapat tersebut menyenangkan namun jangan memakan waktu terlalu lama. Lalu pastikan untuk selalu mendapatkan ide solusi dari setiap masalah yang dihadapi.

#### d. Buat peta masalah

Ada masalah yang jarang timbul dan ada yang sering timbul. Urutkan dari masalah yang paling sering timbul hingga yang paling jarang timbul. Lalu fokuslah mengerjakan solusi untuk masalah yang paling sering timbul. Jangan habiskan waktu mengerjakan solusi untuk masalah yang jarang dihadapi.

### **Cara UD.Wijaya Kusuma Mempertahankan Kualitas Produk**

Pada dunia usaha kecil menengah seperti pada UD.Wijaya Kusuma Yang menjadi persoalan sebenarnya adalah bahwa di pasar saat ini begitu banyak produk dan jasa yang beredar, sehingga kemampuan untuk menambah nilai produk atau layanan merupakan suatu kebutuhan mutlak. Tidak diragukan lagi, ketiadaan nilai tambah pada produk atau jasa menyebabkan pasar dapat dikendalikan oleh faktor paling mendasar, yaitu harga. Masalahnya, bila tempat usaha hanya bermain harga, penjual tidak akan bisa mendapatkan tingkat margin penjualan yang tinggi. Padahal, hal itu menentukan profitabilitas, pertumbuhan jangka panjang, dan tingkat keberhasilan penjualan. Oleh karena itu tempat usaha UD.Wijaya Kusuma dalam mempertahankan kualitas produknya antara lain dengan cara :

#### **a. Memberikan saran yang baik kepada pelanggan serta pelayanan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi.**

Sebagai penjual profesional, yang dapat di berikan adalah nilai pada produk. Dengan demikian, yang perlu dilakukan adalah memahami bahwa penjual perlu memberikan saran yang jauh lebih bagus, lebih kompleks, dan lebih bernilai daripada pesaing produk kue karing yang lain. Hal ini tentunya membutuhkan wawasan, kebijaksanaan, dan pemahaman yang jauh lebih baik tentang apa yang penjual lakukan.

#### **b. Memperbagus pengepakan dan pengemasan.**

Di sini, tempat usaha atau penjual tidak hanya berbicara tentang bagaimana penampilan produk, namun lebih dari itu, juga bagaimana agar tingkat pembelian dan *value-added* yang ditawarkan bisa tampak dari kemasan produk, sehingga semuanya menjadi tampak lebih bernilai.

#### **c. Menerapkan level pelayanan.**

Selain tempat usaha atau penjual dapat meningkatkan tingkat level pelayanan, penjual juga dapat membedakan tingkat level pelayanan untuk pembelian produk ukuran tertentu, atau untuk frekuensi pembelian tertentu. Misalnya, tempat usaha bisa membuat tiga paket layanan: paket emas, paket platinum, dan paket silver, kepada para pelanggan atau pembeli.

#### **d. Membuat program khusus untuk pelanggan setia.**

Strategi ini terkait dengan konsep “semakin sering seorang pelanggan membeli dari penjual atau tempat usaha, semakin baik pula pelayanan, harga, dan fitur yang mereka dapatkan”. Sebagai bukti bahwa strategi ini penting. Tempat usaha atau penjual mengenal banyak orang yang

selalu menggunakan jasa pada acara hajatan seperti pernikahan, sekadar ingin mendapat akumulasi penjualan yang banyak lalu berkata, “Saya setiap ada acara atau mengadakan hajatan selalu berlangganan di toko kue x” itu merupakan suatu program promosi yang efisien dan menguntungkan dari pelanggan setia ke orang lain.

#### **e. Memberikan pelatihan keterampilan atau seminar yang berkaitan dengan produk.**

Ketika pelanggan telah membeli produk atau layanan Anda, Anda bisa memberikan pelatihan atau semcamnya agar mereka dapat menggunakan produk Anda dengan lebih baik. Semakin banyak Anda memberikan pelatihan terkait produk Anda, semakin baik pula pelanggan menggunakan produk Anda.

#### **f. Memberikan “penghargaan” kepada pelanggan tertentu dan juga hadiah.**

Anda, sebagai penjual, dapat memberikan semacam “penghargaan” kepada pelanggan yang sangat dengan baik mengenal atau mahir menggunakan atau menikmati produk Anda, bisa memaksimalkan efektivitas produk Anda, atau pembeli besar yang setia. Penghargaan yang dimaksud adalah membuat mereka merasa menjadi pelanggan yang istimewa.

#### **g. Peningkatan kualitas.**

Pada pelanggan tertentu, yang memiliki tingkat pembelian tertentu atau interaksi yang cukup sering, Anda dapat memberikan kualitas berbeda. Kepada pelanggan demikian, berikanlah kualitas produk yang lebih baik, pelayanan yang lebih berwibawa, karyawan yang lebih berdedikasi, saluran telepon dan faks yang lebih profesional, dan selalu berilah mereka peluang untuk mendapat pelayanan yang lebih baik lagi. Anda pun bisa menerapkan pelayanan yang demikian kepada pelanggan baru sebagai salah satu *value-added*.

#### **h. Menempatkan karyawan yang sudah berpengalaman yang lebih berdedikasi untuk menangani pelanggan tertentu.**

Ini akan bekerja tepat sasaran jika Anda memiliki produk atau layanan teknis, atau suatu hal yang membutuhkan dukungan. Mudah saja, semakin seseorang lebih merasa akrab dengan penyedia jasa atau produk, maka akan semakin jauh lebih mudah untuk melakukan bisnis dengan pembeli tersebut. Dalam skenario ini, Anda cukup menempatkan personil atau karyawan pilihan yang berdedikasi untuk menangani pelanggan Anda secara lebih akrab.

#### **i. Mempercepat pelayanan.**

Salah satu cara untuk tampil beda dari pesaing adalah menjamin pelanggan Anda untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Semua

orang sudah tahu bahwa jika penjual memasang harga tinggi maka pengiriman cepat adalah salah satu komponen wajibnya.

Dari uraian cara yang dilakukan UD.Wijaya Kusuma dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk sudah baik dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembeli. Hal ini sejalan dengan Ika Putri Iswayanti (2010) yang menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian dan dapat diterima. Pada UD.Wijaya Kusuma kualitas produk juga berpengaruh positif pada pembeli atau konsumen, hal ini di buktikan dengan adanya pelanggan tetap.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul. Analisis juga dapat di artikan aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditaksir maknanya.
- b. Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.
- c. Proses produksi dapat diartikan sebagai cara, metode dan teknik untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan-bahan dan dana) yang ada.
- d. Cara perusahaan UD.Wijaya kusuma dalam proses produksi kue di UD. Wijaya Kusuma sudah lumayan baik dengan sistem pengolahan yang melibatkan bahan baku, proses, pengolahan, penyimpanan yang terjadi dan hasil akhir. Sebagai ilustrasi, secara internal (citra mutu pangan) dapat dinilai atas ciri fisik (penampilan: warna, ukuran,bentuk dan cacat; kinestika: tekstur, kekentalan dan konsistensi; citarasa: sensasi, kombinasi bau dan cicip) serta atribut tersembunyi (nilai gizi dan keamanan mikroba). Sedangkan secara eksternal (citra perusahaan) ditunjukkan oleh kemampuan untuk mencapai kekonsistenan mutu (syarat dan standar) yang ditentukan oleh pembeli.

- e. Dalam meningkatkan produk kualitasnya UD.Wijaya Kusuma memiliki cara antara lain yaitu :

1. Pengendalian mutu pada kualitas produk bahan baku,
2. Pengendalian pada mutu proses,
3. Merekomendasi hal-hal yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas ptdok misalnya :
  - a. Memberikan saran yang baik kepada pelanggan serta pelayanan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi.
  - b. Memperbagus pengepakan dan pengemasan.
  - c. Menerapkan level pelayanan.
  - d. Membuat program khusus untuk pelanggan setia.
  - e. Memberikan pelatihan keterampilan atau seminar yang berkaitan dengan produk.
  - f. Memberikan “penghargaan” kepada pelanggan tertentu dan juga hadiah.
    - 1) Peningkatan kualitas.
    - 2) Menempatkan karyawan yang sudah berpengalaman yang lebih berdedikasi untuk mengangani pelanggan tertentu.
    - 3) Mempercepat pelayanan.
  - g. .mempunyai cara atau alternative yang dilakukan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas produk antara lain :
    - 1) Dengarkan kata pengguna atau pembeli
    - 2) Fokus pada proses, bukan pada orang
    - 3) Adakan rapat yang efektif
    - 4) Buat peta masalah

### 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan kegiatan-kegiatan pelaksanaan penelitian sebagai berikut :

- a. Sebaiknya pemilik usaha UD. Wijaya Kusuma lebih meningkatkan kualitas produk kue keringnya dengan memperhatikan dan melakukan pengawasan selama proses produksi, misalnya; perhatian terhadap waktu penyangraian, waktu pencampuran, waktu pengadukan serta waktu dan suhu pengovenan, dan lain-lain.
- b. Pada proses kreasi bentuk perlu adanya tambahan variasi bentuk kue misalnya: bentuk huruf , bentuk bulan sabit, bentuk bintang dan pada kemasan kue perlu pencantuman kandungan nutrisi kue dan sertifikat halal. Walau sebagian sudah ada tetapi belum menyeluruh ke semua produk yang telah di hasilkan.
- c. Hendaknya semua pihak yang berperan dalam suatu pekerjaan lebih disiplin melaksanakan tugasnya masing-masing, sehingga dapat diperoleh hasil seperti yang direncanakan.

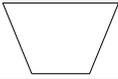
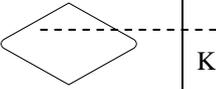
- d. Untuk menjaga kestabilan harga baik harga bahan baku maupun harga jual pengusaha harus mengoptimalkan fungsi asosiasi atau perkumpulan pengusaha.
- e. Produksi yang dijalankan seharusnya mempunyai kapasitas yang jelas tidak hanya berdasarkan jumlah pesanan sehingga keliatan produksi dan pemasaran lebih terorganisir.

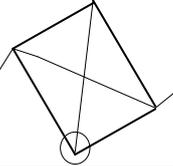
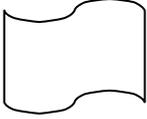
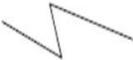
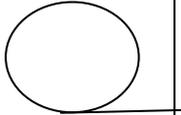
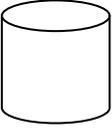
#### Daftar Pustaka

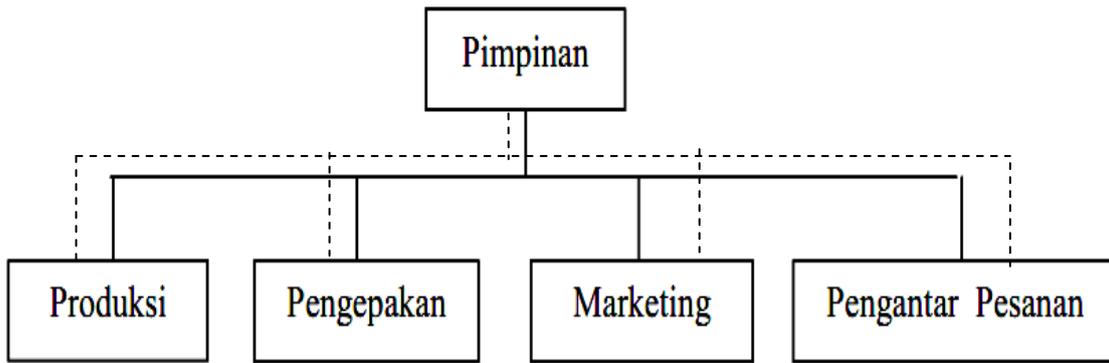
- Ahyari, Agus, 2002, *Manajemen Produksi; Pengendalian Produksi*, edisi empat, buku dua, BPFE, Yogyakarta
- Ariani, Dorothea Wahyu, 2004, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Assauri, Sofyan, 2004, *Manajemen Produksi dan Operasi*, edisi revisi, Lembaga Penerbit FE UI, Jakarta
- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode*, Edisi Kelima, Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Hastoni dan Toni Andrianto. 2005 *Penerapan Sistem Dan Prosedur Produksi Studi Kasus pada PT. Great River International*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor
- Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen, 2005, *Management Accounting, Sixth Edition*, Thomson Learning, United States of America.
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, dan George Foster, 2003, *Cost Accounting*, 11th Edition, Pearson Education, United States of America.
- Mulyadi, 2001, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, 2005, edisi 5, Yogyakarta: Penerbit Universitas Gajah Mada.
- Prawirosentono, Suyadi, 2007, *Filosofi Baru tentang Mutu Terpadu*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono, R.A 2004, *Manajemen: Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis.*, Buku 1, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, 2005, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Tampubolon, P. Manahan, 2004, *Manajemen operasional*, edisi pertama, Ghalia Indonesia

LAMPIRAN

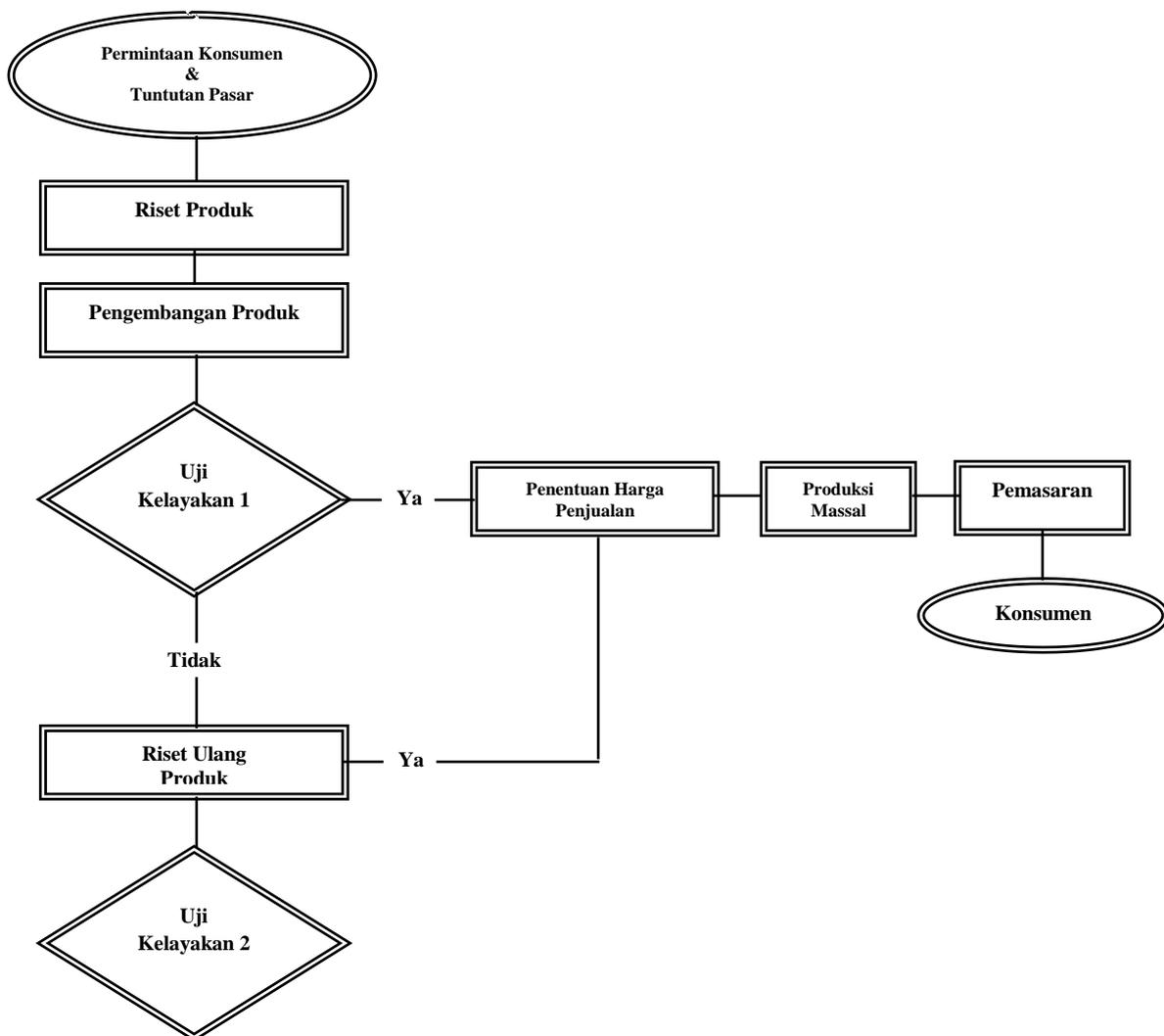
Tabel 1. Penjelasan dari Gambar flowchart

No	Gambar	Keterangan
1		Menunjukkan awal dan akhir suatu sistem akuntansi
2		Menunjukkan dokumen sebagai yang digunakan untuk merekam data terjadinya suatu transaksi
3		Merupakan proses yang dikerjakan secara manual
4		Menunjukkan arus data antar simbol/proses (arus dokumen dan arus informasi)
5		Keputusan dalam bentuk iya atau tidak
6		Sortir perbandingan atau bila di beri huruf atau angka di dalamnya berarti prosedur di potong dan dilanjutkan dalam halaman yang sama
7		Prosedur di potong di sini dan dilanjutkan dihalaman lain. (ada huruf atau angka di dalamnya)
8		Arsipurut abjad
9		Arsipurut nomor
10		Arsipurut tanggal
11		Journal atau rekening atau input output
12		Kartu plong

13		Fungsi proses utama
14		Arus pisik balik
15		Arsip sementara
16		Pita kertas plong
17		Diakhirinya suatu tahapan pekerjaan
18		Jalur komunikasi
19		Pita magnertis
20		File yang direct access
21		Kegiatan memasukkan data computer dengan mesin key-drive

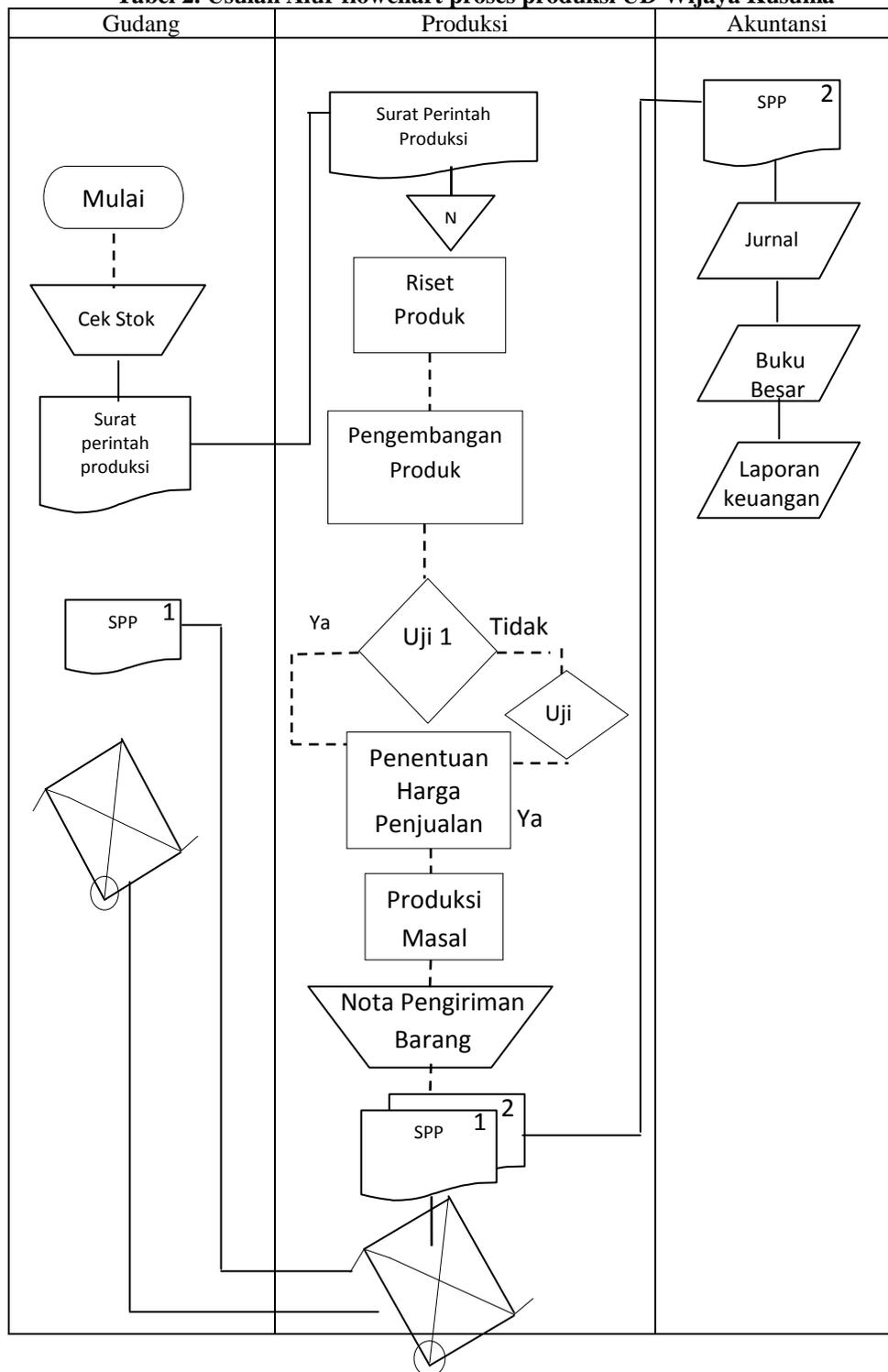


Gambar 1. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas UD Wijaya Kusuma Blitar



Gambar 2. Alur flowchart Proses Produksi pada UD Wijaya Kusuma

Tabel 2. Usulan Alur flowchart proses produksi UD Wijaya Kusuma



Halaman ini sengaja dikosongkan