



Pengendalian Kualitas Produk Furniture pada Toko Hilya Furniture Kota Serang

Asep Munir Hidayat^{1*}, Lina Maulida²

¹⁻² Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: asepmunir7@gmail.com^{1*}, linamaulida81@gmail.com²

*Penulis korespondensi: asepmunir7@gmail.com

Abstract. *Quality control is an important part of the production process to ensure that the products produced meet the set standards. This study aims to test the application of product quality control on furniture at the Hilya Furniture Store in Serang City. The research method used is a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation during the Practical Work Lecture (KKP) activities. The results of the study show that the quality control process at the Hilya Furniture Store is still carried out simply, starting from checking raw materials, production processes, to checking the final product before being marketed. The main problems include the limitations of the quality recording system and the lack of systematic quality control standards. In addition, the lack of the use of technology in the quality monitoring process is an obstacle in maintaining product consistency. Therefore, it is necessary to implement a more structured quality control system, including the preparation of standard operating procedures (SOPs), regular quality recording, and training for the workforce to improve product quality and customer satisfaction on an ongoing basis.*

Keywords: *Customer Satisfaction; Furniture; Process Production; Product Quality; Quality Control.*

Abstrak. Pengendalian mutu merupakan bagian penting dari proses produksi untuk memastikan produk yang dihasilkan memenuhi standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji penerapan pengendalian mutu produk pada furnitur di Toko Furnitur Hilya di Kota Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengendalian mutu di Toko Furnitur Hilya masih dilakukan secara sederhana, mulai dari pemeriksaan bahan baku, proses produksi, hingga pengecekan produk akhir sebelum dipasarkan. Permasalahan utama meliputi keterbatasan sistem pencatatan mutu dan kurangnya standar pengendalian mutu yang sistematis. Selain itu, belum adanya penggunaan teknologi dalam proses monitoring kualitas menjadi kendala dalam menjaga konsistensi produk. Oleh karena itu, perlu diterapkan sistem pengendalian mutu yang lebih terstruktur, termasuk penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pencatatan kualitas secara berkala, serta pelatihan bagi tenaga kerja untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Furnitur; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan; Pengendalian Mutu; Proses Produksi.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri furniture merupakan salah satu sektor industri yang memiliki peran penting dalam perekonomian karena menghasilkan berbagai produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti meja, kursi, lemari, dan perabot rumah tangga lainnya. Industri ini tidak hanya memberikan nilai tambah terhadap bahan baku seperti kayu dan logam, tetapi juga menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Menurut Alma (2007), industri adalah kegiatan mengolah bahan baku menjadi barang setengah jadi atau barang jadi yang memiliki nilai tambah dan bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Dalam industri furniture, kualitas produk menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan usaha dalam mempertahankan konsumen dan bersaing di pasar.

Pengendalian kualitas merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Purwaka (2005) menjelaskan bahwa pengendalian mutu bertujuan untuk menjaga konsistensi kualitas produk serta meminimalkan kemungkinan terjadinya cacat produk. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi produksi serta menjaga kepuasan pelanggan.

Toko Hilya Furniture Kota Serang merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang penjualan produk furniture. Dalam menjalankan usahanya, toko ini menghadapi berbagai tantangan terkait dengan kualitas produk, seperti ketidak konsistenan finishing, kerusakan produk saat penyimpanan, serta keterbatasan sistem pengendalian kualitas yang sistematis. Oleh karena itu, diperlukan analisis mengenai penerapan pengendalian kualitas produk agar mutu produk tetap terjaga dan mampu meningkatkan daya saing usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengendalian kualitas produk furniture di Toko Hilya Furniture Kota Serang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses pengendalian kualitas produk furniture yang dilakukan di Toko Hilya Furniture.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui beberapa metode berikut:

Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses produksi, penyimpanan, dan pemeriksaan kualitas produk furniture di Toko Hilya Furniture.

Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pemilik usaha dan karyawan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pengendalian kualitas yang diterapkan.

Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa catatan kegiatan, foto proses kerja, serta dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pengendalian kualitas.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, proses pengendalian kualitas produk furniture di Toko Hilya Furniture dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

Pemeriksaan Bahan Baku

Tahap pertama dalam pengendalian kualitas adalah pemeriksaan bahan baku yang digunakan untuk pembuatan furniture. Bahan seperti kayu, kain, dan logam diperiksa untuk memastikan kualitasnya sebelum digunakan dalam proses produksi.

Pengawasan Proses Produksi

Pada tahap ini dilakukan pengawasan terhadap proses perakitan dan pembuatan furniture. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap produk dibuat sesuai dengan desain dan standar yang telah ditentukan.

Pemeriksaan Produk Jadi

Produk yang telah selesai diproduksi akan diperiksa kembali sebelum dipasarkan. Pemeriksaan meliputi kekuatan konstruksi, kerapian finishing, serta kesesuaian bentuk dan ukuran produk.

Penyimpanan Produk

Produk yang telah selesai diproduksi disimpan di gudang sebelum dikirim kepada pelanggan. Penyimpanan dilakukan dengan memperhatikan kondisi lingkungan agar produk tidak mengalami kerusakan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas produk furniture di Toko Hilya Furniture Kota Serang masih dilakukan secara sederhana, namun telah mencakup beberapa tahap penting seperti pemeriksaan bahan baku, pengawasan proses produksi, serta pemeriksaan produk akhir.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan pengendalian kualitas, seperti keterbatasan sistem pencatatan data dan kurangnya standar mutu yang sistematis. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem pengendalian kualitas yang lebih terstruktur agar mutu produk dapat terjaga dan kepuasan pelanggan dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Alfabeta.
- Assauri, S. (2016). Manajemen operasi produksi. Raja Grafindo Persada.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is free: The art of making quality certain. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (2000). Out of the crisis. MIT Press.
- Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control. McGraw-Hill.
- Garvin, D. A. (1987). Managing quality: The strategic and competitive edge. The Free Press.
- Gasperz, V. (2005). Total quality management. Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. H. (2012). Dasar-dasar manajemen produksi dan operasi. BPFE.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). Operations management. Pearson Education.
- Ishikawa, K. (1995). What is total quality control? The Japanese way. Prentice Hall.
- Juran, J. M. (1998). Juran's quality handbook. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management. Pearson Education.
- Nasution, M. N. (2010). Manajemen mutu terpadu (Total quality management). Ghalia Indonesia.
- Purwaka, H. (2005). Manajemen produksi. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi pemasaran. Andi.