

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Dalam suatu perusahaan tentu saja ada berbagai macam permasalahan, kali ini permasalahan yang terjadi di CV. Putra Mandiri adalah banyaknya konsumen meminta ukuran bak truk yang *over dimensi*. CV. Putra Mandiri tidak dapat memenuhi permintaan konsumen mengenai overdimensi produk karena telah diatur dalam Pasal 277 UU Nomor 22 Tahun 2009 terhadap Kendaraan *over dimensi*.

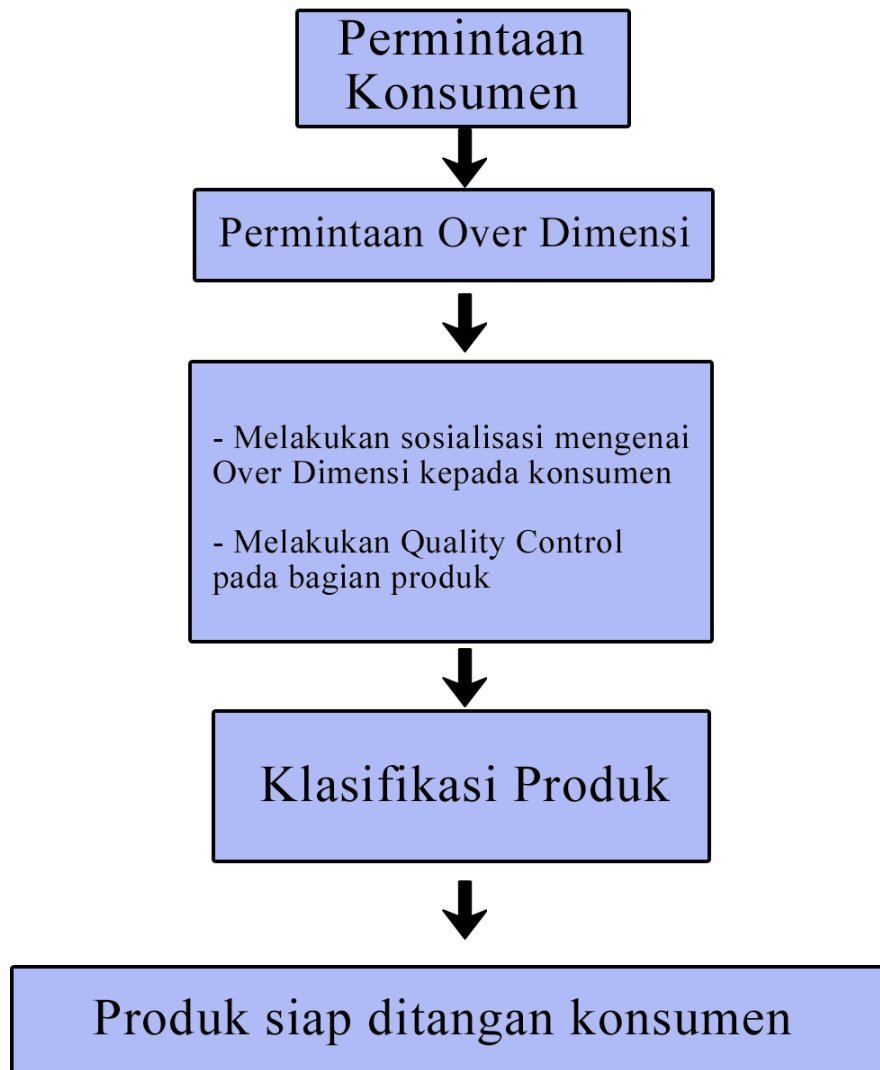
Fenomena pelanggaran *over dimensi* pada angkutan atau pada kendaraan truk di Indonesia sudah menjadi permasalahan yang serius. *over dimensi* adalah suatu kondisi dimana dimensi pengangkut kendaraan tidak sesuai dengan standar produksi dan ketentuan peraturan.

Perusahaan Putra Mandiri tidak dapat mengambil resiko atau permintaan dari konsumen yang melanggar peraturan, dengan begini perusahaan juga membantu dalam penertiban truk *over dimensi*.

3.1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana tindakan perusahaan dalam mengatasi permintaan overdimensi oleh konsumen melalui quality control?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian Over Dimensi

Pengertian *over dimensi* adalah ukuran bak yang tidak sesuai dengan standar produksi dan ketentuan peraturan. Dampak dari *over dimensi* dinilai sangat merugikan pemerintah dan masyarakat. Kerusakan jalan akibat *over dimensi* memicu peningkatan anggaran untuk pemeliharaan jalan nasional, jalan tol dan jalan provinsi dengan biaya yang tidak sedikit. Dampak *over dimensi* selain membuat kerusakan jalan, juga membuat kerusakan infrastruktur lainnya seperti jembatan dan kecelakaan lalu lintas. Kasus kecelakaan yang melibatkan truk *over dimensi* juga sudah banyak terjadi. Bahkan diantaranya sampai mengakibatkan banyak korban jiwa, dan juga kerugian materiil yang tidak sedikit.

3.2.2 Tugas dan Tanggung jawab Quality Control

a) Menentukan Standar.

Prosedur pertama yang dilakukan adalah dengan menentukan standar produk yang tepat dan sesuai dengan objektifitas perusahaan. Proses ini sangat penting yang dapat mempengaruhi produktifitas, efektivitas dan persiapan produk yang diberikan

b) Melakukan Monitoring dan Verifikasi Kelualitas Produk

Tanggung jawab yang kedua, melakukan pemantauan dan validasi terhadap kualitas produk yang sedang dikembangkan agar sesuai dengan kebutuhan konsumen.

c) Menyelaraskan Visi dan Misi Perusahaan

Yang ketiga, seorang QC harus bisa menyelaraskan visi dan misi perusahaan untuk tetap menjaga kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Hal tersebut dapat tercapai dengan baik apabila, manajemen yang dilakukan di setiap personil mempunyai pandangan yang sama agar kualitas produk tetap terjaga dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

d) Memperbaiki Layanan atau produk Bisnis Perusahaan

Dan yang terakhir, setelah menentukan benchmark dan menyelaraskan visi dan misi perusahaan, selanjutnya adalah dengan menjalankan Quality Control secara penuh. Biasanya tahap ini dapat melibatkan stakeholders yang berkepentingan dalam menjaga kualitas produk sesuai dengan goals perusahaan.

3.2.3 Manfaat Quality Control

a) Produksi lebih konsisten.

Manfaat pertama dari quality control adalah menjaga konsistensi produksi. Hal ini mencakup proses produksi dan juga kualitas yang ditawarkan. Ketika menjalankan quality control, sudah pasti ada standar yang ditentukan di awal.

b) Meningkatkan Efisiensi

Manfaat yang kedua adalah meningkatkan efisiensi, baik itu dari segi proses produksi, tenaga, dan juga waktu. Pasalnya, kalau tidak dilakukan QC, bisa saja ditemukan kesalahan atau cacat dari sebuah produk. Setelah ditemukan, harus memperbaiki ulang dan hal tersebut cukup memakan waktu, biaya, dan juga tenaga. Lebih baik mengecek di awal, lalu biaya, waktu, dan tenaga yang dimiliki bisa difokuskan ke pengembangan kualitas atau mungkin ekspansi bisnis.

c) Menjaga kepuasan pelanggan atau konsumen

Manfaat quality control yang selanjutnya adalah menjaga kepuasan pelanggan. Ketika memproduksi sebuah produk yang sudah diperjualbelikan atau layanan yang sudah digunakan, tentu ada standar yang melekat di pelanggan. Nah, kepuasan pelanggan harus dijaga, karena hal tersebut merupakan salah satu aspek yang bisa mempengaruhi customer loyalty. Jangan sampai ada kesalahan fatal yang tidak terdeteksi, lalu membuat pelanggan tidak ingin membeli produk atau menggunakan layanannya lagi.

d) Memungkinkan perusahaan untuk berkembang

Perusahaan bisa mengoptimalkan pekerja, karena sudah ada standar yang ditentukan untuk menjalankan proses produksi. Tak hanya itu, perusahaan bahkan bisa memperbaiki produk, sistem, dan detail lainnya.

3.3 Metode yang digunakan

Metode yang digunakan adalah metode Wawancara, wawancara adalah bentuk komunikasi anantara dua orang dalam memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Menurut Lexy J. Moleong (1991:135) mendefinisikan bahwa wawancara dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang bisa menjelaskan masalah penelitian.

3.4 Rancangan Program yang akan dibuat

Berdasarkan Analisa permasalahan dan temuan masalah yang dihadapi CV. Putra Mandiri, rancangan program yang akan dibuat dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan cara sosialisasi mengenai standar industri yang ditetapkan pemerintah kepada konsumen lalu dilanjutkan dengan quality control pada produk agar terhindar dari *over dimensi* yang dimana akan dilakukan pemeriksaan bertahap mulai dari awal tahapan pembuatan produk hingga tahapan akhir pada produk.